



ISSN 2392 5523

ISSN 2730 1923 (Online)

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES

SURATTHANI RAJABHAT UNIVERSITY

วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2565

บรรณาธิการแถลง

บทความวิชาการ

การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาปาล์มน้ำมันไทย

เพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐาน RSPO

พูนทวี ชัยวิจิตมลากุล, ภูมิฐาน รังคกุลนวัฒน์, ปริณภา จิตรราภรณ์, พิษณุ เจริญมหาสาร

บทความวิจัย

รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
บุษยามาส ชื่นเย็น

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจตัวกลาง
การจองที่พักออนไลน์

จิตรลดา ปิ่นทอง

การรู้จักดีและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

กันยารัตน์ บุญเกื้อ, พิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources:
A Study of Thai Skilled Workforces in Malaysia

Emeela Wae-esor

ผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศไทย
นงนุช อินทรวีเศษ, ถวิล นิลใบ, ธัญญารัตน์ ทองพาศน์, อภิวิโรจน์ อ้นตรเสน

การวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยง เหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิต และความไว้วางใจต่อความตั้งใจ
ใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

ไพศาล ฤทธิกุล, วีระศักดิ์ จินดาบถ

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ





วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Journal of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University

เจ้าของ ที่ปรึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี รศ.ดร.นันทวรรณ ช่างคิด	
บรรณาธิการ	ผศ.ดร.อนุมาน จันทวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
รองบรรณาธิการ	ดร.เกวลิณ อังคนานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
กองบรรณาธิการ	ศ.เกียรติคุณ ดร.อารี วิบูลย์พงศ์ ศ.ดร.สุนันทา เสี่ยงไทย ศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง ศ.ดร.ศากุน บุญอืด รศ.ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล รศ.ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์ รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ รศ.ดร.ศิษฏ์วัช มั่นเศรษฐวิทย์ รศ.ดร.ภัทรกิตติ์ เนตินิยม รศ.ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล รศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล รศ.ดร.จักรวดี ขอบพิเชียร ผศ.ดร.พงศ์พรต ฉัตรภรณ์ ผศ.ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ ดร.วรรณวิษณีย์ ทองอินทราช	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ราชบัณฑิต มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
กองบรรณาธิการจัดการ	ผศ.ดร.อนุมาน จันทวงศ์ ดร.เกวลิณ อังคนานนท์ รศ.สุนีย์ ล่องประเสริฐ ผศ.ดร.นิตย์ ททัฬหสังข์ สุขศรี ผศ.ดร.เบญจวรรณ คงชน ผศ.ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
สำนักงานกองบรรณาธิการ	ผศ.ปลื้มใจ ไพจิตร นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์ นายวิระพงษ์ ทองล่อง	
สำนักงาน	สำนักงานกองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 272 ม.9 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100 โทร 0 7791 3369 ต่อ 1313	

ต้นฉบับทุกเรื่องที่ได้รับตีพิมพ์ได้รับการตรวจทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) จำนวน 3 ท่าน การตีพิมพ์เข้าต้องได้รับการอนุญาตจากกองบรรณาธิการเป็นลายลักษณ์อักษร บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน บทความที่เสนอตีพิมพ์ไม่อยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งเผยแพร่อื่นใด พร้อมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากกองบรรณาธิการตรวจพบ ผู้เขียนบทความจะต้องยกเลิกตีพิมพ์บทความและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการเพียงผู้เดียว ข้อความ/รูปภาพ/ข้อมูล ทั้งหมดที่ปรากฏจะต้องเป็นผลงานของผู้เขียนบทความ หากมีการอ้างอิงผลงานผู้อื่น ผู้เขียนบทความ จะต้องดำเนินการตามระเบียบกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และจรรยาบรรณทางวิชาการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ แผนภูมิ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความให้เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความแต่เพียงฝ่ายเดียว

บรรณาธิการแถลง

สำหรับวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เนื้อหาของบทความยังคงสาระเกี่ยวข้องในสาขาบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ การเงินและการธนาคาร และการจัดการท่องเที่ยว ทั้งในรูปแบบบทความวิชาการและบทความวิจัยจำนวน 7 เรื่องประกอบด้วย บทความวิชาการจำนวน 1 เรื่องและบทความวิจัยจำนวน 6 เรื่อง โดยบทความวิชาการเรื่องแรกของพูนทวี ชัยวิจิตรมลากุล และคณะ พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาปาล์มน้ำมันเพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐานการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน (RSPO) ผ่านยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบในช่วง 20 ปี ยังขาดรายละเอียดที่ชัดเจนในการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันในบางประเด็น เช่น การขาดแคลนแรงงาน ขาดเงินทุนในการเข้าสู่มาตรฐาน RSPO ขาดแรงจูงใจในการทำการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน พื้นที่ทำกินที่ลดลง ตลอดจนความขัดแย้งของนโยบาย เป็นต้น ดังนั้นจึงควรส่งเสริมในประเด็นเหล่านี้เพิ่มเติม เช่น การสร้างเกษตรกรรุ่นใหม่ สร้างแรงจูงใจให้เกษตรกรเข้าสู่กระบวนการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน สนับสนุนเงินทุน จัดสรรพื้นที่ให้เกษตรกรเช่าและทบทวนนโยบายที่ขัดแย้งกัน เป็นต้น

สำหรับบทความวิจัยเรื่องแรกของบุษยามาส ชื่นเย็น พบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยมากที่สุด รองลงมาเป็นการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยและความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย ตามลำดับ ส่วนจิตจรดดา ปิ่นทอง พบว่า ปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน ด้านความดึงดูดใจด้านความงาม และด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันในการจองที่พักของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี นอกจากนี้กันยารัตน์ บุญเกื้อ และพิมพ์แพรว ศรีสวัสดิ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ประกอบด้วยปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัลคือ ปัจจัยด้านการใช้ และปัจจัยด้านการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การอบรม การฝึกขณะปฏิบัติ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ และ Emeela Wae-esor พบว่าแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีการไปทำงานในประเทศมาเลเซียด้านสังคมและวัฒนธรรมที่มีผลกระทบสูงสุดคือภาษารองลงมาเป็นวัฒนธรรมและสังคมตามลำดับ ส่วนการเติบโตของตลาดแรงงานและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปประเทศมาเลเซีย ตามลำดับ

ในขณะที่นางนุช อินทวิเศษ และคณะ พบว่า รายได้ครัวเรือนและรายจ่ายครัวเรือนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการก่อหนี้ครัวเรือนในทุกระดับหนี้ แต่ขนาดของการส่งผลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับหนี้ สำหรับปัจจัยด้านอายุของหัวหน้าครัวเรือน จำนวนสมาชิกครัวเรือน เพศของหัวหน้าครัวเรือน และสถานที่ตั้งของครัวเรือนมีผลต่อการสร้างหนี้ครัวเรือน สำหรับบทความสุดท้ายของไพศาล ฤทธิกุล และธีรศักดิ์ จินดาบทพบว่า การสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคใช้ธนาคารออนไลน์มากขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งในการลดการรับรู้ความเสี่ยง ความกลัวและความปลอดภัยของผู้บริโภค ส่วนอิทธิพลของเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิต เช่น อิทธิพลของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และอิทธิพลของโครงการต่างๆ ของรัฐบาล เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ และโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

ทางวารสารขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานทุกท่านที่นำเสนอผลงานที่ดีและมีคุณภาพเพื่อเผยแพร่ในวารสารและหวังว่าท่านผู้อ่านคงได้ประโยชน์จากวารสารฉบับนี้ไม่มากนักน้อยและพบกันใหม่ฉบับหน้า

บรรณาธิการ

วารสาร
วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บรรณาธิการแถลง	
บทความวิชาการ	
การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาป่าสน้ำมันไทยเพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐาน RSPO พจนทวี ชัยวิจิตรมากุล, ภูมิฐาน รังคกุลนวัฒน์, ปริณภา จิตราภรณ์, พิษณุ เจริญมหาสาร	1
บทความวิจัย	
รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี บุษยมาส ชื่นเย็น	25
ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจตัวกลาง การจองที่พักออนไลน์ จิตรลดา ปิ่นทอง	49
การรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 กันยารัตน์ บุญแก้ว, ทิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์	73
Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources: A Study of Thai Skilled Workforces in Malaysia Emeela Wae-esor	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทความวิจัย (ต่อ)	
ผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศไทย นนุช อินทรวีเศษ, ถวิล นิลใบ, ธัญญารัตน์ ทองพาคณ์, อภิวิรุ์ อัครเสนา	115
การวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยง เหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิต และความไว้วางใจต่อความตั้งใจ ใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ไพศาล ฤทธิกุล, วีรศักดิ์ จินดาบถ	139
คำแนะนำสำหรับผู้เขียน	171
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ	187

การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาปาล์มน้ำมันไทยเพื่อการพัฒนาสู่มาตรฐาน RSPO

พูนทวี ชัยวิจิตรลากุล¹, ภูมิฐาน รังคกุลณวัฒน์², ปริณภา จิตราภรณ์³, พิษณุ เหริยญมหาสาร⁴

บทคัดย่อ

ปาล์มน้ำมันเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของไทยที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรไทย แต่ปัจจุบันปาล์มน้ำมันของไทยต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และไม่สามารถพัฒนาสู่มาตรฐานการผลิตที่ยั่งยืน การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาปาล์มน้ำมันไทยเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน โดยการศึกษาอาศัยข้อมูลจากบทความ งานวิจัย ข้อมูลสถิติ และประสบการณ์ของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์เกษตรกรมาใช้ในการสรุปผลการศึกษาในแต่ละประเด็น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการเข้าสู่ RSPO ของไทยมีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับคนหลายกลุ่ม ทำให้ตลอด 10 ปีที่ผ่านมาหลายๆ ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข และพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO ในปี 2564 มีเพียง 3.97% ของพื้นที่ปลูกทั่วประเทศ แม้ว่าปัจจุบันมีแนวทางการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันผ่านแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบในช่วง 20 ปี แต่พบว่ายุทธศาสตร์ดังกล่าวยังขาดรายละเอียดที่ชัดเจนในการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันในบางประเด็น เช่น การขาดแคลนแรงงาน ขาดเงินทุนในการทำ RSPO พื้นที่ทำกินที่ลดลง ขาดแรงจูงใจในการทำการผลิตที่ยั่งยืน ความขัดแย้งของนโยบาย ต้นทุนค่าขนส่งที่สูง ฯลฯ ดังนั้น จึงควรส่งเสริมในประเด็นเหล่านี้เพิ่มเติม เช่น การสร้างเกษตรกรรุ่นใหม่ สร้างแรงจูงใจให้เกษตรกร สนับสนุนเงินทุน จัดสรรพื้นที่ให้เกษตรกรเช่า ทบทวนนโยบายที่ขัดแย้งกัน ส่งเสริมการบริหารจัดการสวนและการขนส่งร่วมกัน ฯลฯ ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ของปาล์มน้ำมันที่ยังมีแนวทางแก้ไขไม่ชัดเจนในแผนยุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมัน 20 ปี ซึ่งการแก้ปัญหาเหล่านี้จะทำให้โอกาสในการเข้าสู่ RSPO มากขึ้น

คำสำคัญ: ปัญหา, ปาล์มน้ำมัน, พัฒนา, มาตรฐานการผลิตปาล์มอย่างยั่งยืน (RSPO)

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พูนทวี ชัยวิจิตรลากุล

E-Mail: zie_9@hotmail.com

(Received: October 5, 2021; Revised: February 24, 2022; Accepted: March 7, 2022)

¹ นักศึกษาปริญญาเอก คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: zie_9@hotmail.com

² ศาสตราจารย์ ดร. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ E-mail: poomthan_r@yahoo.com

³ รองศาสตราจารย์ ดร. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: parinnapha@hotmail.com

⁴ ดร. สถาบันด้านวิชาการและต่างประเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง E-mail: pisnu.r@hotmail.com

Analysis of Problems and Guidelines for the Development of Thai Palm Oil for the Development to RSPO Standards

Poontavee Chaivijitmalakoon¹, Poomthan Rangakulnuwat², Parinnapha Chitraphan³,
Pisanu Rienmahasar⁴

Abstract

Oil palm is an important economic crop of Thailand that can generate income for Thai farmers. Currently, Thai oil palm has to face various problems and is unable to develop to sustainable production standards. The purpose of this study was to analyze problems and approaches in the development of Thai oil palm for developing to sustainable palm production standards. Information from articles, research papers, statistical data and researcher's experience in interviewing farmers were used to summarize the results of each study. The results of the study found that the problem of entering the RSPO in Thailand was complex and it involves many groups of people. In the past 10 years, the problems have not been resolved and RSPO-certified land area in 2021 was only 3.97% of the country's total planted land. Although, there was currently a solution to the oil palm problem through the Oil Palm and Palm Oil Reform Strategic Plan for 20 years, it was found that the strategy lacked clear details in solving some issues of palm oil, such as the lack of labor, lack of funds for doing RSPO, arable land that tends to decrease, farmers lack motivation for sustainable production, policy conflict and high transportation costs, etc. Therefore, these issues should be further promoted; such as creating a new generation of farmers, creating motivating farmers, supporting funding, allocating land to farmers for rent, reviewing conflicting policies, promoting farm management and joint transportation, etc. The results of this study show various problems of oil palm that there are still unclear solutions for in the 20 Year Oil Palm Strategic Plan. These solutions will increase the chances of entering the RSPO.

Keywords: Problems; Palm oil; Development; Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)

Corresponding Author: Poontarvee Chaivijitmalakoon

E-mail: zie_9@hotmail.com

¹ Ph.D. student of Faculty of School of Economics, Ramkhamhaeng University, Bangkok. E-mail: zie_9@hotmail.com

² Professor Dr. School of Economics Kasetsart University, Bangkok. E-mail: poomthan_r@yahoo.com

³ Associate Professor Dr. School of Economics, Ramkhamhaeng University, Bangkok. E-mail: parinnapha@hotmail.com

⁴ Dr. in Academic and International Affairs, Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok. E-mail: pisnu.r@hotmail.com

1. บทนำ

ปาล์มน้ำมันเป็นหนึ่งในพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของไทยที่สามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรไทยในหลายพื้นที่ เนื่องจากปาล์มน้ำมันเป็นพืชที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย¹ ไม่มีส่วนใดของปาล์มน้ำมันเหลือทิ้ง แม้ว่าปาล์มน้ำมันของไทยมีการพัฒนามากกว่า 50 ปี แต่เกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันในปัจจุบันโดยเฉพาะเกษตรกรรายย่อยที่มีสัดส่วนมากกว่า 80% ของเกษตรกรสวนปาล์มทั้งหมด (Adulthanusak & Siribenjapruet, 2020, pp. 15) ยังต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาที่เกิดจากตัวของเกษตรกร ปัญหาด้านการตลาด และปัญหาจากภาครัฐ ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้การผลิตปาล์มน้ำมันในประเทศไทยขาดความมั่นคงและยั่งยืน แม้ภาครัฐจะมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในฉบับที่ 6 เพื่อพัฒนาการผลิตยั่งยืน (Sinang, 2013, pp. 32) รวมถึงมีแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ ที่ส่งเสริมและแก้ปัญหาเกษตรกรทั้งในด้านการผลิต นวัตกรรม มาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์ม พลังงาน ตลาด และการบริหารจัดการสวนที่ดีขึ้น (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) ผ่านการให้ความรู้แก่เกษตรกร ส่งเสริมการรวมกลุ่ม และการพัฒนากลุ่มเกษตรกร ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิตปาล์มอย่างยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm Oil: RSPO) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมความยั่งยืนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยมาตรฐาน RSPO เกิดจากปัญหาการบุกรุก การทำลายพื้นที่ป่า แหล่งที่อยู่ของสัตว์ และพันธุ์พืช เพื่อนำมาใช้ในการปลูกปาล์มน้ำมันที่มีความต้องการเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก ทำให้องค์กรกองทุนสัตว์ป่าโลกสากล (World Wide Fund for Nature: WWF) และบริษัทซื้อขายปาล์มน้ำมันรายใหญ่ของโลกร่วมกันสร้างมาตรฐานการผลิตปาล์มยั่งยืน หรือ RSPO เพื่อลดปัญหาดังกล่าว สำหรับการขอรับรอง RSPO เกษตรกรต้องมีการรวมกลุ่ม มีระบบการควบคุม ภายในกลุ่ม ปฏิบัติตามข้อกำหนด RSPO และตรวจรับรองมาตรฐาน โดยข้อปฏิบัติ RSPO มี 8 ข้อ ได้แก่ 1) การดำเนินงานมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 2) ทำตามกฎหมายและระเบียบ 3) ทำตามแบบแผนในด้านเศรษฐกิจและการเงินหรือสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระยะยาว 4) ทำตามวิธีการดูแลรักษาปาล์มน้ำมันที่ดี 5) ดูแลรักษาสีเขียว (6) รับผิดชอบต่อลูกจ้างและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน 7) ปลูกปาล์มน้ำมันในพื้นที่ใหม่อย่างมีความรับผิดชอบ และ 8) การพัฒนาสวนปาล์มน้ำมันอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Agriculture and Cooperatives, 2020, pp. 1-39) สำหรับมาตรฐาน RSPO เป็นมาตรฐานที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันของไทยทั้งระบบ เนื่องจากถ้าเกษตรกรไทยไม่ได้รับการรับรองอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม และอุตสาหกรรมที่ใช้ น้ำมันปาล์มเป็นวัตถุดิบในอนาคต เพราะปัจจุบันประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญกับมาตรฐานความยั่งยืน และการรักษาสีเขียวมากขึ้น ทำให้มีการกำหนดมาตรฐานในการรับซื้อวัตถุดิบ และสินค้าที่มีกระบวนการผลิตตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน เช่น ในกลุ่มประเทศยุโรปที่เลือกซื้อน้ำมันปาล์มที่ได้รับการรับรองการผลิตที่ยั่งยืนเท่านั้น นอกจากนี้ การปฏิบัติตามมาตรฐานการผลิตปาล์ม

¹ เช่น อุตสาหกรรมอาหารนำปาล์มน้ำมันไปผลิตน้ำมันสำหรับปรุงอาหาร อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ และอุตสาหกรรมพลังงาน นอกจากนี้ ผลพลอยได้จากการสกัดน้ำมันปาล์มยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น ผลิตปุ๋ย ใช้เป็นเชื้อเพลิง อาหารสัตว์ และผลิตก๊าซชีวภาพ สำหรับผลิตไฟฟ้า และน้ำเสียที่เหลือจากการผลิตก๊าซชีวภาพ ยังสามารถนำมารดในสวนปาล์มน้ำมัน

อย่างยั่งยืน ยังช่วยให้การบริหารจัดการสวนของเกษตรกรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ต้นทุนการผลิตที่ลดลง และมีผลผลิตต่อไร่ คุณภาพปาล์มน้ำมัน รายได้ และคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น (Weerakul, 2016)

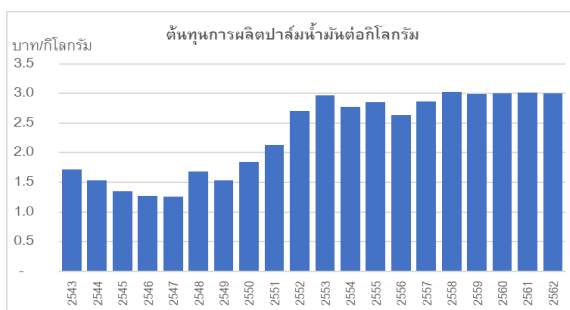
อย่างไรก็ตามปัจจุบันการผลิตปาล์มน้ำมันของไทยยังเข้าสู่การผลิตปาล์มอย่างยั่งยืน (RSPO) ได้ไม่มากนัก ดังเห็นได้จากจำนวนเกษตรกรที่ได้รับการรับรอง RSPO เพียง 1.3% (ไม่นับรวมโรงงานน้ำมันปาล์มที่ได้รับการรับรอง RSPO) ของเกษตรกรปาล์มน้ำมันทั้งประเทศ หรือประมาณ 3.97% ของพื้นที่ปลูกทั้งประเทศ (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2021) รวมทั้งยังมีปัญหาผลผลิตต่อไร่ของปาล์มน้ำมันที่ลดลง เกษตรกรยังมีการจัดการสวนที่ยังไม่ดี (ตัดปาล์มอ่อน และไม่มีการวิเคราะห์ดินหรือใบ) ไม่มีข้อมูลการประเมินสิ่งแวดล้อมและผลกระทบจากการใช้สารเคมี และปุ๋ยเคมี ราคาผลปาล์มน้ำมันยังคงผันผวน หรือมีแนวโน้มตกต่ำ และยังมีเกษตรกรออกมาประท้วงเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมกับภาครัฐเรื่องราคาปาล์มน้ำมัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีที่ตรงถึงปัญหาเกษตรกรสวนปาล์มไทยในการพัฒนาสู่การผลิตที่ยั่งยืน และแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาเกษตรกรสวนปาล์มไทยสู่การผลิตปาล์มที่ยั่งยืน โดยอาศัยการศึกษาบทความ งานวิจัยต่างๆ และประสบการณ์ของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์เกษตรกร และผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหา โดยการศึกษานี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อมโยงของปัญหาปาล์มน้ำมันต่างๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงปัญหาต่างๆ ของปาล์มน้ำมันที่ยังมีแนวทางแก้ไขไม่ชัดเจนในแผนยุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมัน 20 ปี ซึ่งการแก้ปัญหาเหล่านี้ จะทำให้โอกาสในการเข้าสู่ RSPO มากขึ้น

2. เนื้อหา

ปาล์มน้ำมันเป็นหนึ่งในพืชเศรษฐกิจที่ต้องเผชิญกับปัญหาหลายๆ ด้าน และมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่ายในห่วงโซ่อุปทาน โดยจากการทบทวนบทความและงานวิจัยต่างๆ ที่มีการกล่าวถึงปัญหาของปาล์มน้ำมันไทย และปัญหาการพัฒนาสู่การผลิตที่ยั่งยืน หรือ RSPO ของไทย และแนวทางพัฒนาปาล์มน้ำมันจำนวน 35 ชิ้น ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (2554-2564) สามารถแบ่งปัญหาของเกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืนได้ 6 กลุ่ม คือ 1) ปัญหาด้านการผลิต 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ 3) ปัญหาด้านตลาด 4) ปัญหาด้านมาตรฐานปาล์ม น้ำมันและน้ำมันปาล์ม 5) ปัญหาด้านพลังงาน 6) ปัญหาด้านนวัตกรรม ซึ่งปัญหาในแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัญหาด้านการผลิต

ปัจจุบันเกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันของไทยมีจำนวน 387,134 ครัวเรือน (Office of Agricultural Economics, 2021, pp. 46-49) โดยมากกว่า 80% เป็นเกษตรกรรายย่อย ที่มีพื้นที่น้อยกว่า 15 ไร่ (Adulthanusak & Siribenjapruak, 2020, p. 15) ส่งผลให้เกษตรกรสวนปาล์ม น้ำมันของไทยมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาเข้าสู่



ภาพที่ 1 ต้นทุนการผลิตปาล์มน้ำมันต่อกิโลกรัม

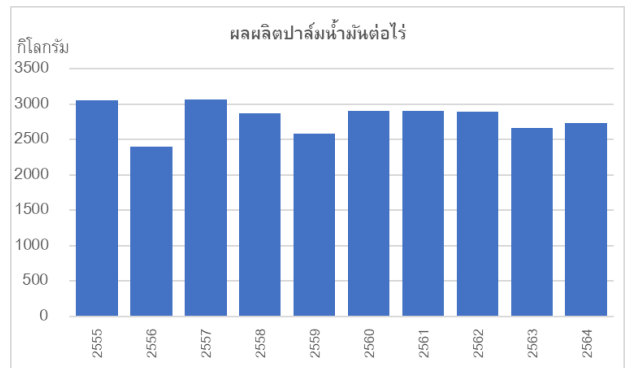
ที่มา: From Oil palm: production costs separated by region, by Office of Agricultural Economics, 2019, OAE

การผลิตที่ยั่งยืนได้อย่างจำกัด รวมทั้งต้องเผชิญกับปัญหาที่หลากหลาย โดยเฉพาะปัญหาด้านการผลิต ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัญหาที่ถูกนำเสนอผ่านบทความและงานวิจัยมากที่สุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น โดยในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา (2553-2562) ต้นทุนในการบริหารจัดการสวนปาล์มน้ำมันมีต้นทุนเฉลี่ยเท่ากับ 2.9 บาทต่อกิโลกรัม ซึ่งสูงขึ้นเมื่อเทียบกับ 10 ปี ก่อนหน้า (2543-2552) ที่มีต้นทุนเฉลี่ยเท่ากับ 1.7 บาทต่อกิโลกรัมหรือมีอัตราการขยายตัวสูงถึง 70.6 (Office of Agricultural Economics, 2019) รวมทั้งต้นทุนของไทยยังสูงกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซียที่มีต้นทุนการผลิตเท่ากับ 2.7 บาทต่อกิโลกรัม (Phisanwanich, 2020, p. 16) โดยสาเหตุหลักที่ทำให้ต้นทุนเกษตรกรเพิ่มสูงขึ้นเป็นผลจากการใช้ปุ๋ยเคมีที่มีราคาสูง (ต้นทุนปุ๋ยประมาณ 50% ถึง 60% ของต้นทุนการผลิต) ต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2551 ค่าแรงขั้นต่ำเฉลี่ยเท่ากับ 144 บาทต่อวัน หลังจากนั้นในปี 2556 มีการปรับขึ้นเป็น 300 บาทต่อวัน หรือขยายตัว 108% จากปี 2551 และในปี 2563 ค่าจ้างขั้นต่ำปรับเพิ่มขึ้นเป็น 313 ถึง 336 บาทต่อวัน หรือขยายตัว 4% ถึง 12% จากปี 2556 (Ministry of Labor, 2021) และต้นทุนค่าขนส่งที่สูงขึ้นจากการขยายพื้นที่เพาะปลูกไปอยู่ห่างไกลโรงสกัดและลานเท

สำหรับปัญหาที่ถูกกล่าวถึงรองลงมา คือ ปัญหาผลปาล์มน้ำมันมีคุณภาพต่ำ เช่น อัตราเปอร์เซ็นต์น้ำมันต่ำ (Oil Extraction Rate: OER) หรือมีค่าความเป็นกรดสูง โดยปัจจุบัน OER ของไทยอยู่ที่ 17%-18% ขณะที่มาเลเซียและอินโดนีเซียมีอัตราการให้น้ำมันอยู่ที่ 21% และ 22% ตามลำดับ (Chuasuan, 2018) ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้ OER ของไทยต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านเกิดจากคุณภาพของผลปาล์มน้ำมันที่ไม่แน่นอน (Chindaprasert et al., 2015, pp. 4-14) เนื่องจากปัจจุบันโรงงานสกัดของไทยมีอยู่จำนวนมากและกระจุกตัว ส่งผลให้เกิดการแย่งวัตถุดิบระหว่างโรงงานในบางพื้นที่ ดังนั้น โรงงานจึงไม่สามารถเข้มงวดในการตรวจสอบคุณภาพปาล์มน้ำมันที่เกษตรกรมาขายได้มากนัก ส่งผลให้เกษตรกรไทยบางกลุ่มตัดปาล์มน้ำมันดิบส่งโรงงาน ซึ่งอาจเกิดจากเกษตรกรและแรงงานขาดความรู้ความเข้าใจหรือตั้งใจต่ำเพื่อต้องการนำหนักรวมของปาล์มน้ำมันที่ขายมากขึ้น และจากปัญหานี้ทำให้โรงงานไม่รับซื้อปาล์มตามคุณภาพ แต่รับซื้อในราคาตลาดเกรดแทน (KAPI, 2020) ซึ่งแตกต่างจากการตัดปาล์มน้ำมันของมาเลเซียที่ควบคุมการตัดตั้งแต่การเลือกว่าต้นไหนตัดได้ต้นไหนตัดไม่ได้ และมีการคัดปาล์มดิบออกจากสวน รวมทั้งมีการบันทึกชัดเจนว่าปาล์มน้ำมันแต่ละทะลายนี่ส่งโรงงานใครเป็นผู้ตัด โดยความเข้มงวดในการตัดปาล์มน้ำมันในมาเลเซียเกิดจาก มีการกำหนดค่าปรับที่ชัดเจนถ้ามีการตัดปาล์มดิบส่งโรงงาน (Phisanwanich, 2020, p. 14) สำหรับปัญหาผลปาล์มน้ำมัน มีความเป็นกรดสูงเกิดจากสวนปาล์มน้ำมันขยายพื้นที่ไปไกลจากโรงงาน รวมถึงโรงงานก็อยู่แบบกระจุกตัว ทำให้ในช่วงที่ผลผลิตมากจะขนส่งไม่ทันภายใน 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ผลปาล์มที่ตัดแล้วมีค่ากรดไขมันสูงขึ้น คุณภาพลดลงและถูกกดราคาในท้ายสุด (Agricultural Research Development Agency, 2018, p. 33)

ปัญหาขาดแคลนแรงงานเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ถูกกล่าวถึงพอกับปัญหาคุณภาพปาล์มน้ำมัน โดยปัจจุบันปัญหาขาดแรงงานมีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากเกษตรกรประมาณ 39% มีอายุมากกว่า 60 ปี และอีก 45% มีอายุ 45-60 ปี และมีเกษตรกรเพียง 16% ที่มีอายุต่ำกว่า 45 ปี ส่งผลให้เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่มีกำลังพอจะทำกิจกรรมต่างๆ ในสวนได้ด้วยตนเอง (Adulthanasak & Siribenjapruek, 2020, p. 15) ประกอบกับเกษตรกรในปัจจุบันนิยมส่งลูกหลานไปเรียนในเมืองทำให้ขาดแคลนแรงงานในครัวเรือน และการจ้างแรงงานก็มีต้นทุนที่สูงขึ้นตามค่าแรงขั้นต่ำที่เพิ่มขึ้น และแรงงานมักจะเลือกตัดให้กับสวนที่ให้ค่าแรงสูงกว่า

ผลผลิตต่อไร่ต่ำเป็นอีกปัญหาที่ถูกกล่าวถึงบ่อยในหลายๆ งานวิจัย โดยจากข้อมูลของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า ผลผลิตต่อไร่ของปาล์มน้ำมันมีแนวโน้มลดลงในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (2555-2564) หรือหดตัวเฉลี่ย -0.3% ต่อปี (Office of Agricultural Economics, 2021, pp. 46-49) โดยสาเหตุที่ทำให้ผลผลิตต่อไร่ต่ำเกิดจากการปลูกในพื้นที่ไม่เหมาะสม เช่น พื้นดินไม่อุดมสมบูรณ์ พื้นที่น้ำท่วมขัง พื้นที่แล้งหรือปลูกในพื้นที่นอกเขตชลประทาน ดังเห็นได้จากผลผลิตต่อไร่ในแต่ละภาคที่แตกต่างกัน โดยผลผลิตต่อไร่ภาคใต้ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมในการปลูกปาล์มน้ำมันในปี 2562 มีผลผลิตต่อไร่เท่ากับ



ภาพที่ 2 ผลผลิตปาล์มน้ำมันต่อไร่

ที่มา: From Agricultural Statistics of Thailand, by Office of Agricultural Economics, 2021, OAE (<https://www.oae.go.th/assets/portals/1/files/journal/2564/yearbook2563.pdf>)

3.0 ตันต่อไร่ ขณะที่ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือมีผลผลิตต่อไร่เฉลี่ยเพียง 2.4, 1.4 และ 1.2 ตันต่อไร่ตามลำดับ (Office of Agricultural Economics, 2021, pp. 46-49) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ KAPI (2020) ที่พบว่า พื้นที่ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือมีพื้นที่ปลูกปาล์มที่ไม่เหมาะสมคิดเป็น 81.9% 75.3% 94.4% ของพื้นที่ปลูกในแต่ละภาค ขณะที่ภาคใต้มีพื้นที่ปลูกปาล์มน้ำมันที่ไม่เหมาะสมเพียง 29.0% ส่งผลให้ในภาพรวมประเทศไทยมีการปลูกปาล์มน้ำมันในพื้นที่ไม่เหมาะสมเท่ากับ 37.0% (KAPI, 2020) และจากการปลูกในพื้นที่ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบโดยตรงต้นทุนการผลิตต่อหน่วยสูงขึ้น เนื่องจากต้องใช้ปุ๋ยที่มากขึ้น และมีต้นทุนในการปรับปรุงพื้นที่มากขึ้น ดังเห็นได้จากต้นทุนการผลิตในแต่ละภูมิภาคที่แตกต่างกัน โดยภาคเหนือที่มีต้นทุนการผลิตมากที่สุดเท่ากับ 3.9 บาทต่อกิโลกรัม ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีต้นทุนเท่ากับ 3.7 3.1 และ 3.0 ตามลำดับ (Office of Agricultural Economics, 2019)

นอกจากปัญหาหลักในข้างต้นยังมีปัญหาอื่นๆ ที่ถูกกล่าวถึงในงานวิจัย เช่น ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน (Thongrak et al., 2019, p. 172) ปัญหาหนี้สินเกษตรกร (Khamkong et al., 2014, p. 7) ปัญหาภัยธรรมชาติ (เช่น ภาวะโลกร้อน ภัยแล้งหรือน้ำท่วม) (Phisanwanich, 2020, p. 27) ดินเสื่อมสภาพจากการใช้ปุ๋ยเคมี (KAPI, 2020, pp. 5-44) ปัญหาที่ดินทำกินลดลง¹ หรือครัวเรือนมีพื้นที่ในการทำเกษตรต่อครัวเรือนลดลงส่งผลให้รายได้ของเกษตรกรต่ำ² (Adulthanusak & Siribenjapruet, 2020, p. 15) เกษตรกรขาดแรงกระตุ้นหรือแรงบันดาลใจในการ

¹ เกษตรกรปาล์มน้ำมันมากกว่า 80% เป็นเกษตรกรรายย่อยที่มีพื้นที่น้อยกว่า 15 ไร่

² การมีที่ดินทำกินน้อยส่งผลกระทบต่อเกษตรกรสวนปาล์มน้ำมัน ยกตัวอย่างเช่น เกษตรกรมีพื้นที่ 15 ไร่ ผลผลิตต่อไร่สูงเท่าภาคใต้คือ 3 ตันต่อไร่ ขายปาล์มน้ำมันได้กิโลกรัมละ 4 บาทตามราคาเป้าหมายของรัฐ และมีต้นทุนการผลิต 2.2 บาทต่อกิโลกรัม (คิดเฉพาะต้นทุนค่าแรง ค่าปุ๋ยและค่าวัสดุอื่นๆ) เกษตรกรจะมีรายได้ต่อปีเท่ากับ 180,000 บาท และมีต้นทุนการผลิตต่อปีเท่ากับ 99,000 บาท ส่งผลให้เกษตรกรมีกำไรปีละเพียง 81,000 บาท หรือ 6,750 บาทต่อเดือน

พัฒนาตัวเองและผลผลิตเนื่องจากภาครัฐมีนโยบายช่วยเหลือด้านราคาหรือรายได้ (Thongrak et al., 2019, p. 15) และเกษตรกรปาล์มน้ำมันหลายรายปลูกพืชเชิงเดี่ยว ทำให้มีความเสี่ยงสูงเมื่อราคาปาล์มน้ำมันตกต่ำ แม้ว่าจะมีการปลูกพืชชนิดอื่นๆ แต่ก็มักปลูกยางพารา ซึ่งมีปัญหาด้านราคาตกต่ำและมีความเสี่ยงสูงเช่นกัน (Adulthanusak & Siribenjapruak, 2020, p. 15)

2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาด้านการบริหารจัดการสวนของเกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันของไทย ยังเป็นอีกปัญหาที่ถูกกล่าวถึงบ่อยในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืน เนื่องจากเกษตรกรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการสวนที่ดี ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น ต้นทุนการผลิตที่สูง คุณภาพผลผลิตต่ำ ผลผลิตต่อไร่ต่ำ และการปลูกปาล์มน้ำมันในพื้นที่ไม่เหมาะสม โดยช่วงเวลาที่ผ่านมากเกษตรกรส่วนมากทำการปลูกปาล์มน้ำมันแบบลองผิดลองถูกไม่ได้มีการวางแผนและประเมินความเหมาะสมของพื้นที่ปลูก เช่น คุณภาพดิน และความเพียงพอของน้ำ ทำให้มีการปลูกปาล์มน้ำมันในพื้นที่ไม่เหมาะสมจำนวนมาก (Chindaprasert et al., 2015, pp. 4-14) รวมทั้งเกษตรกรมักเลือกใช้ปุ๋ยเคมีสูตรที่ให้ความสะดวกแก่เกษตรกรแทนที่จะใส่ปุ๋ยตามการวิเคราะห์ใบและดิน ทำให้การใส่ปุ๋ยอาจไม่ตรงต่อความต้องการของต้นปาล์มน้ำมัน ซึ่งอาจส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ถ้าใส่ปุ๋ยมากกว่าความต้องการของปาล์มน้ำมันหรือได้ผลผลิตต่อไร่ต่ำถ้าใส่ปุ๋ยน้อยกว่าความต้องการของปาล์มน้ำมัน เกษตรกรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเก็บเกี่ยวส่งผลให้ยังคงมีปัญหาในการตัดปาล์มน้ำมันดิบ ซึ่งส่งผลเสียต่อความน่าเชื่อถือของเกษตรกรในมุมมองของโรงงาน และนำไปสู่การกดราคา หรือการเหมาซื้อผลปาล์มน้ำมันแบบคละเกรด (KAPI, 2020) รวมทั้งเกษตรกรขาดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือมีการรวมกลุ่มแต่ยังเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพน้อย (Thongrak et al., 2019, p. 173) เนื่องจากหลายปัจจัย เช่น สมาชิกไม่ได้ให้ความสำคัญกับภาระงานในกลุ่ม ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการกลุ่ม และการบริหารจัดการกลุ่มไม่โปร่งใส เป็นต้น สุดท้ายเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ทำให้ไม่รู้อัตนทุนในการดำเนินการที่แท้จริง ส่งผลให้ไม่สามารถบริหารจัดการด้านการเงินและไม่เห็นถึงปัญหาด้านต้นทุนที่เกิดขึ้น (Thongrak et al., 2019, p. 173)

ปัญหาการบริหารจัดการของภาครัฐก็เป็นหนึ่งในอุปสรรคในการพัฒนาเกษตรกรปาล์มน้ำมันไทยสู่ความยั่งยืน โดยมีหลายๆ งานวิจัย และบทความได้กล่าวถึงการสนับสนุนปาล์มน้ำมันของภาครัฐที่ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากนโยบายต่างๆ มักถูกเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาลและผู้รับผิดชอบ นโยบายทางการเกษตรในปัจจุบันมักถูกใช้เป็นนโยบายประชานิยมเพื่อหาเสียงสนับสนุนทางการเมือง ส่งผลให้เมื่อรัฐบาลเปลี่ยนนโยบายส่งเสริมก็เปลี่ยน รวมทั้งการบริหารงานต่างๆ ของรัฐยังเป็นการดำเนินงานแบบแยกส่วนตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ดำเนินงานยากในทางปฏิบัติ เนื่องจากการพัฒนาในทางปฏิบัติต้องเชื่อมโยงตั้งแต่การผลิตจนกระทั่งจำหน่าย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านการผลิต การตลาด และการวิจัยพัฒนาเป็นคนละหน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานไม่สามารถส่งการหน่วยงานอื่นๆ ได้ ทำได้เพียงขอความร่วมมือ ซึ่งอาจได้รับหรือไม่ได้รับความร่วมมือก็ได้เนื่องจากอยู่นอกเหนือภาระงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่รัฐมุ่งเน้นทำงานตามขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ขณะที่เกษตรกรมีความต้องการความช่วยเหลือเกินขอบเขตการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ (Yossuk & Kawichai, 2016, p. 132) อย่างไรก็ตามการที่มีจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติจะช่วยลดปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เนื่องจากมีอำนาจในการกำกับดูแล และ

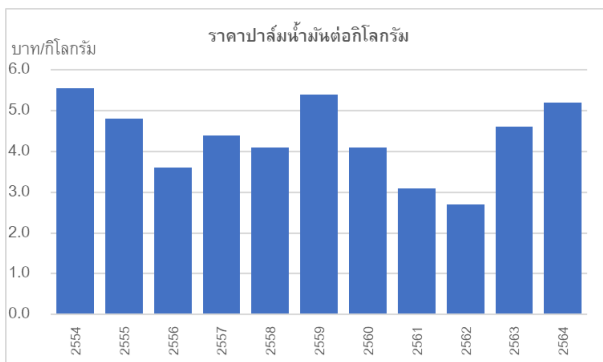
ติดตามหน่วยงานของภาครัฐให้ดำเนินงานตามแผนงานของยุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมัน (Office of the Secretariat of the House of Representatives, 2019: 5)

นอกจากนี้นโยบายบางอย่างของรัฐยังถูกมองว่าเป็นการขัดขวางการพัฒนาสู่เกษตรยั่งยืน เช่น นโยบายประกันราคาหรือประกันรายได้ที่กระตุ้นในเกษตรกรมาปลูกปาล์มน้ำมันมากขึ้น แต่ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน การพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริหารจัดการต้นทุนลดลง เนื่องจากรัฐบาลมีการประกันรายได้ให้ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2013, pp. 1-7) สำหรับนโยบายขึ้นค่าแรงขั้นต่ำเป็นอีกนโยบายที่ขัดขวางพัฒนาของเกษตรกรเนื่องจากเกษตรกรปาล์มส่วนใหญ่ของไทยเป็นผู้สูงอายุและไม่มีกำลังพอจะทำด้วยตนเองจึงจำเป็นต้องจ้างแรงงานในการดำเนินการต่างๆ ซึ่งการเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำเป็นการเพิ่มต้นทุนค่าแรงงานให้กับเกษตรกร และหน่วยงานภาครัฐยังขาดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เนื่องจากมาตรการและมาตรฐานส่วนใหญ่ที่กำหนดไว้เป็นเพียงการแนะนำและทำตามความสมัครใจ ซึ่งเกษตรกร โรงงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ สามารถเลือกว่าจะปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2013, pp. 1-7)

นอกจากประเด็นต่างๆ ในข้างต้นประเด็นด้านข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับปาล์มน้ำมันยังเป็นอีกประเด็นที่ควรปรับปรุง เนื่องจากยังถูกมองว่าขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลอยู่อย่างกระจัดกระจายหลายหน่วยงาน ข้อมูลมีความล่าช้าและถูกใช้เพียงเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำงานของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งนโยบายของรัฐไม่ชัดเจนเรื่องการสนับสนุนการปลูกปาล์มยั่งยืนว่าจะดำเนินการอย่างไรในเชิงปฏิบัติ (Yossuk & Kawichai, 2016, pp. 129-140) จากที่กล่าวในข้างต้นเห็นได้ว่า อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาปาล์มน้ำมันไทยในส่วนของภาครัฐหลายๆ ส่วนมาจากข้อกฎหมายและระเบียบของรัฐ ดังนั้น คณะกรรมการนโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติ (กนป.) จึงได้มีการยกร่าง พ.ร.บ.ปาล์มน้ำมันฯ เพื่อแก้ปัญหา ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการ

3) ปัญหาด้านการตลาด

สำหรับปัญหาด้านการตลาดที่ถูกกล่าวถึงบ่อยที่สุดในงานวิจัยต่างๆ คือ ปัญหาราคापาล์มน้ำมันตกต่ำ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร โดยในช่วงปี 2554 ถึง 2562 ราคาผลปาล์มมีแนวโน้มลดลงแม้บางปีจะมีราคาสูงขึ้น แต่โดยภาพรวมหดตัวเฉลี่ย -8.6% ต่อปี จนกระทั่งในปี 2562 ราคาผลปาล์มน้ำมันเฉลี่ยอยู่ที่ 2.70 บาทต่อกิโลกรัม ซึ่งต่ำกว่าต้นทุนการผลิตที่มีต้นทุนเท่ากับ 3 บาทต่อกิโลกรัม (Office of Agricultural Economics, 2019) โดยราคา



ภาพที่ 3 ราคาปาล์มน้ำมันต่อกิโลกรัม

ที่มา: From Agricultural Statistics of Thailand, by Office of Agricultural Economics ,2021, OAE (<https://www.oae.go.th/assets/portals/1/files/journal/2564/yearbook2563.pdf>)

ปาล์มน้ำมันที่ลดลงเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ การขยายพื้นที่ปลูกทั้งของไทยและประเทศผู้ผลิตหลักอย่างมาเลเซียและอินโดนีเซีย ส่งผลให้มีผลผลิตออกสู่ตลาดจำนวนมากประกอบกับอียูมีการประกาศว่าน้ำมันปาล์มไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพ

และทำลายสิ่งแวดล้อม รวมถึงอินเดียก็ประกาศขึ้นภาษีน้ำมันปาล์มดิบ จึงส่งผลให้ความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มลดลงอย่างมากและส่งผลกระทบต่อราคาในตลาดโลกและราคาผลปาล์มของไทยในท้ายสุด อย่างไรก็ตามในปี 2563-2564 ราคาผลปาล์มมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นติดต่อกัน 2 ปี โดยขยายตัวสูงถึง 70.3% (4.6 บาทต่อกิโลกรัม) ในปี 2563 และคาดว่าจะขยายตัว 13.0% (5.2 บาทต่อกิโลกรัม) ในปี 2564 (Office of Agricultural Economics, 2019) โดยสาเหตุที่ราคาผลปาล์มที่สูงขึ้นในช่วงปี 2563 เกิดจากปริมาณผลปาล์มในประเทศไทยลดลงจากปัญหาภัยแล้ง เช่นเดียวกับมาเลเซียและอินโดนีเซียซึ่งเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ของโลกที่ต้องเผชิญกับปัญหาภัยแล้งทำให้ผลผลิตลดลง นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ทั้งสองประเทศมีคำสั่งควบคุมการเคลื่อนไหวอย่างเข้มงวด ส่งผลให้การเก็บเกี่ยว การแปรรูป และการขนส่งถูกจำกัดอย่างเข้มงวด จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผลผลิตปาล์มน้ำมันทั่วโลกจะหายไปประมาณ 2.7 ล้านตันเมื่อเทียบกับปี 2562 สำหรับปี 2564 แม้คาดว่าผลผลิตของทั้ง 2 ประเทศจะสูงขึ้น แต่ยังคงต้องเผชิญกับปัญหาโควิด-19 สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย การขาดแคลนแรงงาน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายคน เช่นเดียวกับปี 2563 ทำให้สต็อกของโลกยังมีแนวโน้มลดลง (Mohd et al., 2021) ส่งผลให้ราคาผลปาล์มในไทยยังปรับตัวสูงขึ้น แต่ถ้าสถานการณ์การผลิตในมาเลเซียและอินโดนีเซียกลับเข้าสู่ภาวะปกติก็มีโอกาสที่ราคาปาล์มน้ำมันจะกลับมาอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกับปี 2562

นอกจากปัญหาด้านการตลาดที่กล่าวในข้างต้น ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเกษตรกร เช่น ตำแหน่งที่ตั้งโรงสกัดไม่สอดคล้องกับพื้นที่ปลูก ทำให้บางพื้นที่ปาล์มน้ำมันขาดแคลน บางพื้นที่ปาล์มน้ำมันเกินความต้องการ และเกษตรกรมีต้นทุนที่สูงขึ้นในการขนส่งเนื่องจากอยู่ไกลโรงงาน จึงนิยมขายให้กับลานเท ซึ่งลานเทก็สามารถรับซื้อในราคาที่ต่ำ เนื่องจากมีต้นทุนค่าขนส่งและค่าดำเนินการ (Phisanwanich, 2020, p. 6) รวมทั้งปัญหาการขาดความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทานปาล์มน้ำมันส่งผลให้การพัฒนาและการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันเป็นไปอย่างจำกัด (Thongrak et al., 2019, p. 168)

4) ปัญหาด้านมาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์ม

ปัญหาด้านมาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มเป็นอีกอุปสรรคหนึ่งในการพัฒนาเข้าสู่การผลิตยั่งยืน หรือ RSPO โดยปัญหาที่ถูกกล่าวถึงบ่อยในงานวิจัยและบทความต่างๆ คือ ปัญหามาตรฐานในการรับซื้อผลปาล์ม เนื่องจากการรับซื้อผลปาล์มน้ำมันของลานเทหรือโรงงานส่วนใหญ่ในปัจจุบันเป็นการรับซื้อผลปาล์มน้ำมันแบบคละเกรด แม้ว่าจะมีการประเมินคุณภาพปาล์มน้ำมัน แต่ก็เป็นประเมินโดยใช้สายตาและดุลพินิจของผู้ซื้อหรืออาจใช้เปอร์เซ็นต์น้ำมันที่สกัดได้ในวันนี้เป็นราคารับซื้อของวันถัดไป ซึ่งเท่ากับว่าเกษตรกรไม่ได้รับราคาตามคุณภาพปาล์มน้ำมันที่นำมาขายอย่างแท้จริง และเกษตรกรก็ไม่มีอำนาจในการต่อรองใดๆ ต้องยอมรับราคาตามที่โรงงานหรือลานเทกำหนดให้ (Kansangkaew et al., 2020, p. 107) อย่างไรก็ตาม การจะรับซื้อผลปาล์มน้ำมันจากเกษตรกรตามคุณภาพเป็นเรื่องยากในการดำเนินงานในทางปฏิบัติ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีเครื่องมือวัดเปอร์เซ็นต์น้ำมันที่ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย รวมถึงการสกัดน้ำมันแต่ละครั้งต้องใช้ปาล์มน้ำมันจำนวนมากจากเกษตรกรหลายๆ รายรวมกัน ทำให้การตรวจสอบคุณภาพเป็นเรื่องยุ่งยากต้องใช้กำลังคนและเวลาจำนวนมาก ซึ่งกลายเป็นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของโรงงาน ประกอบกับปัจจุบันโรงงานสกัดในประเทศไทยมีจำนวนมาก แต่กระจุกตัวกันอยู่ในบางพื้นที่หรือบางจังหวัด ส่งผลให้เกิดปัญหาการแย่งกันรับซื้อปาล์มน้ำมันในช่วงที่มีผลปาล์มน้ำมันน้อย ดังนั้น โรงงานจึงไม่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพปาล์มน้ำมันที่เข้มงวดและจากการที่ไม่ได้เข้มงวดในการตรวจสอบคุณภาพ ส่งผลให้เกษตรกรบางกลุ่มให้ความสำคัญกับคุณภาพ

ปาล์มลดลงและให้ความสำคัญกับน้ำหนักที่ขายได้ในแต่ละครั้งมากขึ้น ส่งผลให้เปอร์เซ็นต์น้ำมันที่สกัดได้ลดลงและนำไปสู่ราคาซื้อขายที่ลดลงและการรับซื้อปาล์มน้ำมันแบบคละเกรด ซึ่งการรับซื้อปาล์มน้ำมันแบบนี้ไม่จูงใจให้เกษตรกรพัฒนาสู่มาตรฐานการผลิตปาล์มยั่งยืน เนื่องจากแม้ผลิตปาล์มน้ำมันที่ได้มาตรฐานแต่ยังคงต้องขายในราคาคละเกรด

นอกจากนี้ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขต่างๆ ของมาตรฐานการผลิตปาล์มน้ำมันที่ยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm oil: RSPO) ก็ยังเป็นอุปสรรคสำคัญของเกษตรกรรายย่อยของไทยในการเข้าสู่มาตรฐานการผลิตที่ยั่งยืน เนื่องจากการดำเนินการตามกระบวนการเข้าสู่ความยั่งยืนยังมีความยุ่งยากและซับซ้อนสำหรับเกษตรกรปาล์มน้ำมันรายย่อย ซึ่งเป็นเกษตรกรส่วนใหญ่ของไทย โดยปัญหาหลักๆ ของเกษตรกรรายย่อยในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืนตาม RSPO คือ มาตรฐานการผลิตปาล์มยั่งยืนถูกออกแบบมาสำหรับเกษตรกรหรือผู้ปลูกรายใหญ่และไม่ได้คำนึงถึงวิถีชีวิต ความสามารถและทรัพยากรของเกษตรกรรายย่อย ส่งผลให้ขั้นตอนการรับรองมาตรฐานสร้างความลำบากให้กับเกษตรกรรายย่อยมากเกินไปและไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและสภาพความเป็นอยู่ของเกษตรกรรายย่อย มีค่าใช้จ่ายในการขอรับรองมาตรฐานที่สูงเกินไปสำหรับเกษตรกรรายย่อย¹ ศักยภาพ ความพร้อม และความรู้ของเกษตรกรมีหลายระดับทำให้แนวทางการส่งเสริมในรูปแบบที่เหมือนกันจึงไม่ได้ผล เกษตรกรรายย่อยยังคงขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการผลิตที่ยั่งยืนและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ขาดความสามารถและทรัพยากรเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ของการผลิตที่ยั่งยืน รวมทั้งไม่ได้มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองสู่การผลิตที่ยั่งยืน (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2018) สำหรับประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่มีปัญหาในการเข้าสู่เกษตรยั่งยืนตามมาตรฐาน RSPO เนื่องจากเกษตรกรส่วนมากในไทยเป็นเกษตรกรรายย่อย ส่งผลให้การทำเกษตรยั่งยืนต้องทำในรูปแบบของกลุ่มและชุมชน ไม่สามารถทำโดยเกษตรกรรายใดรายหนึ่ง ขณะที่เกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันไทยยังรวมกลุ่มกันไม่มากนัก แม้ว่าภาครัฐจะมีนโยบายให้เกษตรกรรวมตัวกันเพื่อเป็นเกษตรกรแปลงใหญ่ผ่านโครงการระบบส่งเสริมการเกษตรแบบแปลงใหญ่² แต่โครงการนี้มีการดำเนินการที่ยังล่าช้า จากเงื่อนไขในการเข้าร่วมโครงการที่เปลี่ยนไปมา ส่งผลให้เกิดความสับสนในการดำเนินงาน ประกอบกับมาตรฐาน RSPO เป็นมาตรฐานภาคสมัครใจ และเป็นมาตรฐานของเอกชนในส่วนของผู้ซื้อกำหนด ส่งผล ทำให้ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปขับเคลื่อนได้น้อยและเกษตรกรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงผลดีและผลเสียของการทำเกษตรแปลงใหญ่และกังวลเรื่องความรับผิดชอบด้านหนี้สิน จึงส่งผลให้มีเกษตรกรเข้าร่วมนโยบายเกษตรแปลงใหญ่ไม่มากนัก (Office of Technology Development and Transfer, 2019) นอกจากนี้เกษตรกรปาล์มน้ำมันของไทยยังไม่แน่ใจว่าการเข้าสู่เกษตรยั่งยืนแล้วจะได้ประโยชน์อย่างไร ราคาที่ขายได้จะเพิ่มขึ้นหรือไม่ ผลผลิตที่ผลิตได้ภายใต้การทำ RSPO จะถูกรวมกับผลผลิตจากสวนปกติหรือไม่ และต้นทุนในการทำ RSPO นั้นคุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับหรือไม่ โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า เกษตรกรได้รับประโยชน์จากการเข้าสู่มาตรฐาน RSPO เนื่องจากเกษตรกรที่ดำเนินการตามมาตรฐาน RSPO มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าเกษตรกรทั่วไป

¹ ค่าตรวจรับรอง RSPO ประมาณ 150,000-200,000บาทต่อกลุ่ม รวมทั้งมีต้นทุนในการบริหารจัดการพื้นที่ที่มีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (การหลีกเลี่ยงไม่ทำลายชนิดพันธุ์ในพื้นที่) ซึ่งต้นทุนในส่วนนี้แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ (Chanthawong et al., 2017: 229)

² เป็นโครงการที่สนับสนุนให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่มและบริหารจัดการร่วมกันในด้านการผลิต การแปรรูป และการตลาด เพื่อให้เกษตรกรสามารถลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลผลิตต่อหน่วย เพิ่มคุณภาพและมาตรฐานโดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (Office of Technology Development and Transfer, 2019)

เนื่องจาก มีการบริการจัดการปุ๋ยที่ดีกว่า โดยเกษตรกรในกลุ่ม RSPO มีต้นทุนการผลิต 2.62 บาทต่อกิโลกรัม ในขณะที่เกษตรกรทั่วไปมีต้นทุนการผลิต 2.87 บาทต่อกิโลกรัม นอกจากนี้ เกษตรกรในกลุ่ม RSPO ยังมีผลตอบแทนสุทธิสูงกว่าเกษตรกรทั่วไปเนื่องจากเมื่อได้รับรอง RSPS จะสามารถขายปาล์มน้ำมันได้สูงกว่าราคาตลาด 0.05 ถึง 0.5 บาทต่อกิโลกรัม (Chanthawong et al., 2017, pp. 92-114) รวมทั้งการตลาดของปาล์มน้ำมันซึ่งผ่านการรับรองว่ามาจากกระบวนการผลิตที่ยั่งยืน (Certified Sustainable Palm Oil: CSPO) ยังคงมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 ถึง 2562 โดยขยายตัวเฉลี่ย 8.0% ต่อปี โดยเฉพาะปี 2562 ที่ขยายตัวสูงถึง 13.2% ต่อปี (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2020a, p. 15) อย่างไรก็ตามแม้ว่าการเข้าสู่ RSPO จะทำให้ราคาสูงกว่าราคาตลาดปกติ แต่ก็ยังคงเป็นราคาที่ไม่น่าพอใจให้เกษตรกรให้เข้าสู่เกษตรยั่งยืน เนื่องจากรัฐบาลมีการประกันราคาหรือประกันรายได้ให้กับเกษตรกรรวมด้วยการเข้าสู่การรับรอง RSPO มีต้นทุนในการขอรับรองค่อนข้างสูง โดยเฉพาะต้นทุนในการบริหารจัดการพื้นที่ที่มีคุณค่าสูงต่อการอนุรักษ์ (การหลีกเลี่ยงไม่ทำลายชนิดพันธุ์ในพื้นที่) ซึ่งต้นทุนในส่วนนี้แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

นอกจากปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการผลิตที่ยั่งยืน เกษตรกรที่มีความต้องการเข้าสู่ RSPO ยังคงประสบปัญหาในการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือกระบวนการในการเข้าสู่ RSPO เช่น เกษตรกรไม่มีเอกสารสิทธิที่ดิน (KAPI, 2020) เกษตรกรไม่สามารถการจัดทำแผนบริหารจัดการเงินหรืองบประมาณของกลุ่มได้ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในด้านดังกล่าว ประกอบกับเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุทำให้ไม่สามารถจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายของตนได้ เกษตรกรยังไม่สามารถปฏิบัติตามวิธีการดูแลรักษาปาล์มน้ำมันที่ดี ยังคงปลูกโดยพึ่งพาปุ๋ยเคมี และสารเคมีจำนวนมากที่ทำให้ต้นทุนสูงขึ้น รวมทั้งยังมีเกษตรกรที่ทำการวิเคราะห์ดินและใบเพื่อวิเคราะห์สารอาหารที่ปาล์มน้ำมันต้องการไม่มากนัก รวมทั้งเกษตรกรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับประเด็นความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ และการพัฒนาและปรับปรุงสวนปาล์มน้ำมันอย่างต่อเนื่อง (Chanthawong et al., 2017, pp. 229-235)

5) ปัญหาด้านพลังงาน

อุตสาหกรรมพลังงานเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมปลายน้ำของปาล์มน้ำมันที่สำคัญ เนื่องจากมีสัดส่วนการใช้ปาล์มดิบสูงถึง 45% ของปริมาณการผลิตน้ำมันปาล์มดิบทั้งประเทศ (Phisanwanich, 2020, p. 5) เพื่อนำไปผลิตเป็นไบโอดีเซล ปัจจุบันภาครัฐมีแผนในการใช้ไบโอดีเซลเพิ่มขึ้นไปเป็น B10 และ B20 เพื่อเพิ่มการใช้ปาล์มน้ำมันในประเทศ แต่การดำเนินงานก็ยังคงเผชิญปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงยังต้องมาช่วยอุดหนุนราคาเพื่อกระตุ้นความต้องการใช้ B10 และ B20 จำนวนบิ๊มที่ขาย B20 ยังมีจำกัด รถบรรทุกต้องการเครื่องยนต์ที่มีกำลังแรงในการขนส่งจึงไม่นิยมใช้ จำนวนรถยนต์ดีเซลในปัจจุบันเกือบครึ่งหนึ่งยังเป็นรถเครื่องยนต์รุ่นเก่า และรถยนต์ยุโรปราคาแพง ซึ่งค่ายรถยนต์ต่างๆ ทั้งฝั่งยุโรปและญี่ปุ่นไม่ได้ยืนยันว่าใช้ B10 หรือ B20 ได้ทั้งหมด แต่ก็มีภาระบำรุงและปีผลิตรถยนต์ที่สามารถใช้ B10 ได้ รวมทั้งการที่มีน้ำมันไบโอดีเซลหลายประเภทและนโยบายของรัฐในด้านพลังงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่องเพิ่มภาระต้นทุนให้กับผู้ผลิต เนื่องจากในการเปลี่ยนประเภทน้ำมันผู้ผลิตต้องลงทุนเพิ่มถึงเก็บ เพิ่มตู้หัวจ่ายหรืออาจต้องปรับเปลี่ยนเครื่องจักร โดยยังไม่รู้ว่าจะมีความต้องการใช้มากน้อยแค่ไหน (Energy News Center, 2019; KAPI, 2020)

นอกจากปัญหาที่กล่าวในข้างต้น ปัญหาความขัดแย้งของนโยบายของรัฐ อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันในอนาคต กล่าวคือ ภาครัฐมีแผนเพิ่มผลผลิตปาล์มน้ำมัน ส่งเสริมการใช้และเพิ่มสัดส่วนการใช้ไบโอดีเซลให้

สูงขึ้น ส่งเสริมการผลิตรถยนต์ที่ใช้ไบโอดีเซล B10 แต่ก็มี การส่งเสริมการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าด้วยการลดการใช้รถยนต์ที่ใช้เครื่องยนต์สันดาปไปสู่รถยนต์ไฟฟ้า (EV) เพื่อก้าวเข้าสู่สังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Society) โดยมีเป้าหมายภายในปีพ.ศ. 2578 ผู้ขับขี่ยานยนต์สามารถจดทะเบียนยานยนต์ใหม่ได้เฉพาะยานยนต์ไร้มลพิษ หรือ ZEV 100% ซึ่งจะทำให้ความต้องการใช้ไบโอดีเซลและปาล์มน้ำมันในอนาคตลดลงอย่างมาก และส่งผลให้ราคาและรายได้เกษตรกรลดลงในท้ายสุด (Pokpong, 2021) รวมทั้งภาครัฐยังมีแผนปรับมาตรฐานน้ำมันเชื้อเพลิงของประเทศไทยจาก ยูโร 4 ขึ้นไปเป็นยูโร 5 และ 6 ในอนาคต ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถใช้ไบโอดีเซล B10 ได้ต้องกลับไปใช้ B7 (Siripat, 2021)

6) ปัญหาด้านนวัตกรรม

ปัจจุบันเกษตรกรปาล์มน้ำมันของไทยยังมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการพัฒนากระบวนการการผลิตไม่มากนัก ทำให้การพัฒนาสวนปาล์มน้ำมันเป็นไปอย่างจำกัด เนื่องจากเกษตรกรมีข้อจำกัดต่างๆ เช่น การขาดความรู้การปลูก การดูแล และการเก็บเกี่ยวที่ต้องตามหลักวิชาการ ส่งผลให้ไม่มีการวิเคราะห์ใบและดินเพื่อดูความต้องการสารอาหารของต้นปาล์ม ไม่มีการทำระบบน้ำในสวนแต่พึ่งพาน้ำจากแหล่งธรรมชาติ รวมทั้งขาดความเข้าใจในเทคโนโลยี และนวัตกรรมพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้ Application บันทึกข้อมูลหรือติดตามผลผลิต เนื่องจากเกษตรกรผู้ส่วนมากมีอายุค่อนข้างมากและความรู้หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่อาจขัดกับทัศนคติและความเชื่อเดิมของเกษตรกร ทำให้การยอมรับวิธีการหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่น้อยกว่าที่ควรเป็น และเนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ของไทยเป็นเกษตรกรรายย่อย จึงส่งผลให้ขาดเงินทุนในการพัฒนาพื้นที่และการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในสวน (Puey Ungphakorn Economic Research Institute, 2021) นอกจากนี้ ปัจจุบันประเทศไทยก็ยังไม่มียุทธศาสตร์หรือนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้วัดเปอร์เซ็นต์น้ำมันของผลปาล์มได้ในเชิงพาณิชย์ ส่งผลให้การรับซื้อผลปาล์มของโรงสกัดยังคงรับซื้อในราคาตลาดเกรดหรือใช้ประสบการณ์ในการประเมินเปอร์เซ็นต์น้ำมัน (KAPI, 2020) รวมทั้งยังมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มสูงไม่มากนัก ทำให้ตลาดอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันส่วนมากถูกนำไปใช้ในอุตสาหกรรมน้ำมันพืชและไบโอดีเซลมากกว่าการใช้ในอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอลที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้สูงกว่า (KAPI, 2020 ; Department of Internal Trade, 2017)

จากปัญหาที่กล่าวในข้างต้น จะเห็นได้ว่าเกษตรกรรายย่อยของไทยยังมีปัญหาในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืนในหลายๆ ด้านส่งผลให้ปัจจุบันประเทศไทยยังมีพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO ไม่มากนัก โดยปี 2564 มีพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO เพียง 234,462.5 ไร่ (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2021) จากพื้นที่ให้ผลผลิต 5.9 ล้านไร่ (Office of Agricultural Economics, 2021, pp. 46-49) หรือประมาณ 3.97% ของพื้นที่ปลูกทั่วประเทศ ขณะที่ผู้ปลูกปาล์มน้ำมันที่สำคัญของโลก เช่น มาเลเซียมีพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO เท่ากับ 7.9 ล้านไร่ หรือประมาณ 21.5% ของพื้นที่ปาล์มทั้งหมดในมาเลเซีย ส่วนอินโดนีเซียมีพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO เท่ากับ 14.1 ล้านไร่ หรือประมาณ 15.4% ของพื้นที่ปลูกทั้งหมดในอินโดนีเซีย (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2021) จากข้อมูลเห็นได้ว่ามาเลเซียและอินโดนีเซียมีพื้นที่ที่ได้รับการรับรอง RSPO มากกว่าไทย เนื่องจากสวนปาล์มน้ำมันของมาเลเซีย 66.6% เป็นสวนปาล์มขนาดใหญ่ที่ดำเนินการโดยบริษัทและอีก 16.6% เป็นเกษตรกรรายย่อยที่อยู่ภายใต้การดูแลขององค์กร เช่น FELDA RISDA และ FELCRA ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน (Serina, 2020, p. 2) รวมทั้งมาเลเซียมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเกี่ยวกับปาล์มน้ำมันในทุกๆ ด้าน เช่น ด้านเทคนิค ด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี และกลไกทางการเงิน โดยมีการจัดสรรงบประมาณให้กับคณะกรรมการน้ำมันปาล์มของมาเลเซียเพื่อ

สนับสนุนเกษตรกรรายย่อยอิสระส่งผลให้ผู้ผลิตและเกษตรกรในมาเลเซียมีความพร้อมในการเข้าสู่ RSPO มากขึ้น (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2012) ขณะที่อินโดนีเซียแม้เกษตรกร จำนวน 42% จะเป็นเกษตรกรรายย่อย แต่มีเกษตรกรเพียง 17% ที่เป็นเกษตรกรอิสระ ขณะที่เกษตรกรรายย่อยอีก 25% เป็นเกษตรกรที่อยู่ภายใต้องค์กรหรือโรงสกัด (Helene, 2016, p. 5) รวมถึงเกษตรกรรายย่อยในอินโดนีเซียได้รับความช่วยเหลือและสิ่งจูงใจจากผู้ประกอบการในส่วนอื่นๆ ของห่วงโซ่อุปทาน เช่น การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าสู่ RSPO มีการฝึกอบรมเกษตรกรในด้านต่างๆ เช่น การดูแลพื้นที่เพาะปลูก การใช้สารเคมีและควบคุมศัตรูพืช การเก็บเกี่ยว ความปลอดภัยในการทำงาน และอื่นๆ จึงเป็นแรงผลักดันให้เข้าสู่ RSPO ได้ง่ายกว่าเกษตรกรรายย่อยของไทย (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2020b)

แม้ว่ากลุ่มเกษตรกรจะได้รับการรับรอง RSPO แต่การดำเนินงานต่างๆ ภายในกลุ่มของเกษตรกรยังคงต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ เช่น เกษตรกรในกลุ่มไม่ได้เอาที่ดินทั้งหมดมารวมการรับรอง RSPO แต่เมื่อขายผลผลิตกลับนำผลผลิตในแปลงอื่นๆ มาขายรวมกับพื้นที่ที่รับรอง RSPO สมาชิกกลุ่มนำปาล์มไปขายลานเท โดยไม่นำมาขายให้กลุ่มเพื่อส่งโรงงานเนื่องจากมองว่าผลตอบแทนที่ได้ไม่คุ้มค่าขนส่ง และเกษตรกรบางรายไม่จัดบันทึกหรือลิมิตจัดบันทึกผลผลิตการจำหน่าย รายได้และต้นทุน (Chanthawong et al., 2017, pp. 229-235)

แนวทางในการพัฒนาปาล์มน้ำมันของประเทศไทย

จากปัญหาต่างๆ ที่กล่าวในข้างต้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบในช่วง 20 ปี เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งครอบคลุม 6 ด้าน คือ 1) ด้านการผลิต 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านตลาด 4) ด้านมาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์ม 5) ด้านพลังงาน และ 6) ด้านนวัตกรรม โดยมีวิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนาปาล์มน้ำมัน น้ำมันปาล์มไปสู่อุตสาหกรรมโอเลโอเคมิคอล เพื่อการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในอาเซียน โดยจากการศึกษาพบว่า แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากบทความและงานวิจัยต่างๆ ที่ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปาล์มน้ำมันของไทย โดยยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบในแต่ละประเด็นมีดังนี้

แนวทางพัฒนาด้านการผลิต

สำหรับแนวทางพัฒนาด้านการผลิต จากการศึกษาแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) พบว่า มีแนวทางพัฒนาใน 3 ประเด็น คือ 1) การเพิ่มเปอร์เซ็นต์น้ำมัน โดยสร้างเครือข่ายเกษตรกรทั้งในส่วนของเกษตรกร สหกรณ์ ผู้ตัด ลานเทและโรงสกัด เพื่อร่วมมือกันพัฒนาเปอร์เซ็นต์น้ำมัน โดยส่งเสริมการให้ความรู้เรื่องการตัดปาล์มคุณภาพและเก็บเกี่ยวปาล์มตามชั้นคุณภาพ ส่งเสริมการปลูกปาล์มในพื้นที่เหมาะสม และเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้สอดคล้องกับบทความและงานวิจัยต่างๆ เช่น งานศึกษาของ Agricultural Research Development Agency (2018) ที่ส่งเสริมให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่มและมีความร่วมมือกับโรงสกัด รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับเกษตรกรในประเด็นการเก็บเกี่ยวที่ถูกต้องและงานศึกษาของ Thongrak et al. (2019) ที่ระบุว่า เกษตรกรมืออาชีพด้านการผลิตที่ยั่งยืนจะต้องมีความรู้และมีการบริหารจัดการในการผลิตที่ดี มีการบริหารจัดการแบบกลุ่มและพื้นที่ปลูกต้องเหมาะสม 2) การเพิ่มผลผลิตปาล์มน้ำมันต่อไร่และลดต้นทุนการผลิต โดยวางแผนปลูกปาล์มน้ำมันในพื้นที่ที่มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต เช่น จัดทำแผนที่ปลูกปาล์มน้ำมัน ขึ้นทะเบียนเกษตรกร ส่งเสริมการปลูกแทนในพื้นที่

เหมาะสมและทำฐานข้อมูลพื้นที่ปลูก รวมถึงส่งเสริมให้ใช้ปุ๋ยที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และอายุของต้นปาล์มน้ำมัน ถ่ายทอดเทคโนโลยีการเพิ่มผลผลิตปาล์มน้ำมัน ผลักดันการวิจัยและพัฒนาด้านการผลิต เช่น การพัฒนาพันธุ์ การบริหารจัดการสวนให้เหมาะกับสภาพพื้นที่ ทั้งในเรื่องของธาตุอาหาร น้ำและการเก็บเกี่ยว ส่งเสริมการลดต้นทุนและลดความสูญเสียจากการเก็บเกี่ยว เช่น ใส่ปุ๋ยตามการวิเคราะห์ใบและดิน และส่งเสริมการบริหารจัดการแบบกลุ่ม รวมทั้งส่งเสริมการจัดหาแหล่งน้ำและการรักษาความชื้นในดิน ซึ่งแผนการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับบทความและงานวิจัยต่างๆ เช่น งานศึกษาของ Thongrak et al. (2019) ที่ระบุว่า การเพิ่มผลผลิตปาล์มน้ำมันต่อไร่เกษตรกรจำเป็นต้องมีความรู้และการบริหารจัดการที่ดี ตั้งแต่การเลือกและการเตรียมพื้นที่ที่เหมาะสม มีพันธุ์ที่ดี การจัดการดิน ปุ๋ย น้ำ ศัตรูพืช การเก็บเกี่ยวและการขนส่งได้อย่างเหมาะสมตามหลักการปฏิบัติที่ดี และเสนอแนวทางการลดต้นทุนจากวัตถุดิบที่มีสัดส่วนต้นทุนมากที่สุดคือปุ๋ย โดยใช้ปุ๋ยให้สอดคล้องกับความต้องการของต้นปาล์มน้ำมันโดยการวิเคราะห์ดินและใบ การใช้แม่ปุ๋ยและให้เกษตรกรรวมกลุ่มกันเพื่อซื้อปัจจัยการผลิตซึ่งจะได้ราคาที่ถูกลง เช่นเดียวกับงานศึกษาของ Kansangkaew et al. (2020) และ Channiyom et al. (2013) ที่ส่งเสริมให้เกษตรกรมีารวมกลุ่มเพื่อบริหารจัดการสวนในการเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิต 3) การเพิ่มรายได้ให้เกษตรกรโดยส่งเสริมให้เกษตรกรปลูก/เลี้ยง แซมหรืออยู่ร่วมกันในสวนปาล์มตามความเหมาะสมในระดับพื้นที่ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานศึกษาของ KAPI (2020) และ Adulthanusak & Siribenjapruek (2020) ที่เสนอแนะให้ทำเกษตรแบบผสมผสานกับการปลูกพืชชนิดอื่นๆ หรือเลี้ยงสัตว์

แนวทางพัฒนาด้านการบริการจัดการ

แนวทางด้านการบริการจัดการในแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) เสนอให้ผลักดัน พ.ร.บ. ปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มให้มีผลบังคับใช้ทางกฎหมาย รวมทั้งมีหน่วยงานติดตามและกำกับดูแล ซึ่งปัจจุบันมีคณะกรรมการนโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ติดตาม ประสานงาน หรือเร่งรัดการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กำหนด โดยยุทธศาสตร์นี้สอดคล้องกับข้อเสนอในหลายๆ งานวิจัย เช่น KAPI (2020) Adulthanusak & Siribenjapruek (2020) Chanthawong et al. (2017) และ Phisanwanich (2020) ที่เสนอให้มีการผลักดัน พ.ร.บ. ปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มให้มีผลบังคับใช้ทางกฎหมายเช่นกัน

แนวทางพัฒนาการตลาด

จากแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) มีแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการด้านการตลาดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน 1) การบริหารจัดการด้านการตลาด โดยดำเนินการบริหารอุปสงค์ อุปทาน และสต็อกปาล์มน้ำมันในประเทศ เพื่อให้เกษตรกรได้รับราคาที่เหมาะสมเป็นธรรม และมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งลด/ยกเลิกการแทรกแซงตลาด แต่กำกับดูแลเพื่อสร้างความเป็นธรรม โดยสอดคล้องกับงานศึกษาของ KAPI (2020) และ Phisanwanich (2020) ที่เสนอให้มีการบริการจัดการอุปสงค์ และอุปทาน เพื่อให้ราคาผลปาล์มมีเสถียรภาพ ลดความผันผวน และสร้างเครื่องมือเพื่อตรวจสอบสต็อกแบบ Real Time โดยถ้าบริหารจัดการสต็อกได้จะสามารถลดความผันผวนของราคาได้ และงานวิจัยของ Adulthanusak & Siribenjapruek (2020) ที่เสนอว่า นโยบายประกันรายได้หรือราคาเป็นการแทรกแซงตลาดทำให้กลไลตลาดบิดเบือน ส่งผลให้เกษตรกรไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือพัฒนาตนเองแต่รอความช่วยเหลือจากรัฐ

รวมทั้งเป็นภาระของรัฐมากถ้าราคาตกต่ำ 2) ขยายตลาดผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์มโดยเชื่อมโยงกับ SME กับอุตสาหกรรมผลิตผลิตภัณฑ์น้ำมันปาล์ม และอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอลทั้งระบบ และผลักดันการส่งออกน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ KAPI (2020) ที่เสนอให้ผลักดันและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากปาล์มน้ำมันเพื่อเพิ่มความต้องการใช้น้ำมันปาล์ม และเพิ่มตลาดส่งออกไปต่างประเทศ 3) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ ซึ่งสอดคล้องกับหลายๆ งานวิจัยที่เห็นว่าควรมีการพัฒนาศูนย์ข้อมูลปาล์มน้ำมัน เช่น งานวิจัยของ KAPI (2020) Agricultural Research Development Agency (2018) และ Chanthawong et al. (2017) ที่เสนอให้สร้างระบบฐานข้อมูลสำหรับปาล์มน้ำมัน และ (Chindaprasert et al., 2015, pp. 4-59) ที่ระบุว่าการจัดทำฐานข้อมูลเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการเตรียมความพร้อมการรับรอง GAP และ RSPO

แนวทางพัฒนาด้านมาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์ม

แนวทางในการพัฒนาด้านมาตรฐานปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) มี 4 แนวทาง คือ 1) พัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับการเพาะปลูกและการเก็บเกี่ยว โดยดำเนินการทบทวนมาตรฐานที่เกี่ยวกับปาล์มน้ำมันให้สามารถปฏิบัติได้จริงพัฒนาให้เกษตรกรให้มีการเพาะปลูกตามการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีและการปฏิบัติตามมาตรฐานหลายปาล์มน้ำมันซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Chindaprasert et al. (2015) ที่เห็นว่าระบบการผลิตของเกษตรกรยังไม่มีประสิทธิภาพและควรส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรเข้าสู่การปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีและปฏิบัติตามมาตรฐานต่างๆ 2) พัฒนาการซื้อขายปาล์มน้ำมันให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่านการทำ MOU กำกับดูแลและมาตรการด้านกฎหมายเพื่อควบคุมคุณภาพจัดทำมาตรฐานลานเท และพัฒนาเครื่องวัดเปอร์เซ็นต์น้ำมัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของงานวิจัยต่างๆ เช่น งานวิจัยของ KAPI (2020) Thongrak et al. (2019) Chindaprasert et al. (2015) และ Agricultural Research Development Agency (2018) ที่เสนอให้จัดทำมาตรฐานลานเท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ KAPI (2020) และ Phisanwanich (2020) ที่เสนอให้พัฒนาเครื่องมือวัดเปอร์เซ็นต์น้ำมัน 3) การพัฒนามาตรฐานโรงงาน โดยเสริมสร้างผู้ประกอบการสีเขียว และสร้างองค์ความรู้และแนวทางพัฒนาเพื่อการเติบโตที่สมดุลและยั่งยืน กำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการขอตั้งโรงงาน และกำหนดมาตรฐาน% ที่โรงงานสกัดผลิตได้ โดยการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ KAPI (2020) ที่เสนอให้ตั้งมาตรฐาน% น้ำมันที่โรงงานสกัดผลิตได้ที่ 20% รวมถึงการพัฒนาปาล์มน้ำมันตามเศรษฐกิจสีเขียว และ Phisanwanich (2020) กับ Agricultural Research Development Agency (2018) ที่เสนอให้บริหารจัดการโรงงานขอตั้งใหม่โดยจัดโซนนิ่งโรงงานให้สอดคล้องกับพื้นที่เพาะปลูก 4) ผลักดันให้มีมาตรฐานการผลิตที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เช่น การผลิตปาล์มน้ำมันที่ยั่งยืน ซึ่งแนวทางพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับการผลิตที่ยั่งยืนเช่น Agricultural Research Development Agency (2018) Chanthawong et al. (2017) Chindaprasert et al. (2015) และ Khamkong (2014)

แนวทางพัฒนาด้านพลังงาน

การพัฒนาปาล์มน้ำมันด้านพลังงานตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) มีแนวทางพัฒนาโดยมุ่งศึกษาและปรับปรุงคุณภาพปาล์มน้ำมันไบโอดีเซลให้มีคุณภาพดีขึ้น และเพิ่มสัดส่วน/ปริมาณการใช้น้ำมันไบโอดีเซลให้สูงขึ้น เช่น (B10 และ B20)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ KAPI (2020) ที่ส่งเสริมให้มีการใช้ไบโอดีเซลมากขึ้นและใช้ไบโอดีเซลสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่มีมูลค่าสูง

แนวทางพัฒนาด้านนวัตกรรม

การพัฒนานวัตกรรมปาล์มน้ำมันตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบ (Department of Internal Trade, 2017, pp. 4-11) มีแนวทางพัฒนาโดยมุ่งพัฒนาอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอลต้นน้ำและปลายน้ำ ผ่านการดำเนินงานต่างๆ เช่น การส่งเสริมการใช้ การลงทุนในการพัฒนาและวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรม การศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการผลิต ตลาด การลงทุน การจัดทำแนวทางพัฒนาอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอล และการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันเพื่อรองรับการพัฒนาของอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอล ซึ่งสอดคล้องการงานศึกษาของ KAPI (2020) และ Phisanwanich (2020) ที่เสนอให้มีการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สร้างมูลค่าเพิ่มสูง และเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งเสริมและให้สิทธิประโยชน์สำหรับการลงทุนในอุตสาหกรรมโอเลโอเคมีคอลในต้นน้ำและปลายน้ำ และศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลความเป็นไปได้ในการผลิต การตลาด เทคโนโลยี การลงทุน อุตสาหกรรมโอเลโอเคมี

3. บทสรุป

สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางพัฒนาการผลิตปาล์มน้ำมันที่ยั่งยืน

จากการศึกษาปัญหาของปาล์มน้ำมันในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืนพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งจากตัวเกษตรกร โรงงาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานการเข้าสู่เกษตรยั่งยืน ส่งผลให้ตลอด 10 ปีที่ผ่านมาหลายๆ ปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขและงานวิจัยต่างๆ ในปัจจุบันมายังคงกล่าวถึงปัญหาเดิมๆ ที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกับงานวิจัยในอดีต โดยจากมุมมองของผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาปาล์มน้ำมันของไทยเริ่มจากการขยายพื้นที่ปลูกปาล์มน้ำมันโดยไม่มีการควบคุมว่าที่ใดเหมาะสมสำหรับการปลูกปาล์มน้ำมัน ส่งผลให้มีการขยายพื้นที่ปลูกในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมจำนวนมาก รวมทั้งเป็นการปลูกแบบลองผิดลองถูก ทำให้ต้นทุนการผลิตสูง แต่ได้ผลผลิตต่อไร่ต่ำ ประกอบกับโครงสร้างเกษตรกรไทยส่วนใหญ่เป็นรายย่อยที่มีพื้นที่ปลูกน้อยกว่า 15 ไร่ และเป็นผู้สูงอายุ ทำให้ต้องจ้างแรงงานมาช่วยในการทำงานและนิยมใช้ปุ๋ยสูตรที่สะดวกในการใช้งาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสูง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกประเทศ เช่น ผลผลิตในตลาดโลกที่เพิ่มขึ้นจากการขยายพื้นที่ปลูกของมาเลเซียและอินโดนีเซียและมาตรการกีดกันต่างๆ จากต่างประเทศ ส่งผลให้ความต้องการใช้ปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มลดลงอย่างมากทำให้ราคาปาล์มน้ำมันในตลาดโลกและไทยมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นทำให้เกษตรกรออกมาเรียกร้องให้รัฐบาลช่วยเหลือและรัฐบาลก็เข้ามาช่วยเหลือเกษตรกรโดยการดำเนินนโยบายประกันราคาหรือประกันรายได้ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เนื่องจากทำให้เกษตรกรให้ความสำคัญกับปริมาณและราคาในการจำหน่ายมากกว่าคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการตัดปาล์มดิบและปัญหาการสกัดน้ำมันได้ในเปอร์เซ็นต์ที่ต่ำ ดังนั้น โรงงานจึงซื้อผลปาล์มน้ำในราคาตลาดเกรด เนื่องจากไม่มั่นใจในคุณภาพผลปาล์มประกอบด้วยแรงกดดันจากราคาตลาดโลกที่

ลดส่งผลให้โรงงานจึงไม่สามารถซื้อผลปาล์มน้ำมันในราคาที่สูงและถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้กดราคาผลปาล์มน้ำมันของเกษตรกร

เมื่อโรงงานรับซื้อผลปาล์มน้ำมันในราคาตลาดละแวก ส่งผลให้เกษตรกรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพผลผลิตและการพัฒนาเข้าสู่ความยั่งยืน เนื่องจากแม้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพผลผลิตหรือดำเนินการตามแนวทางที่ยั่งยืนก็อาจจะต้องนำผลปาล์มน้ำมันมาขายในราคาตลาดเหมือนเดิม ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดจากความไม่เข้าใจกันระหว่างเกษตรกรและโรงงาน รวมถึงการขาดความร่วมมือในแต่ละส่วนของห่วงโซ่อุปทานและเกษตรกรส่วนใหญ่ก็ยังไม่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการสวนที่ดี และการพัฒนาสวนปาล์มน้ำมันสู่ความยั่งยืน นอกจากนี้โครงสร้างเกษตรกรของไทยที่เป็นเกษตรกรรายย่อยเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคในการเข้าสู่เกษตรยั่งยืน เนื่องจากเกษตรกรเป็นรายเล็กๆ จำนวนมาก ทำให้การประสานงานและการอบรมควมรู้มีความยุ่งยาก และเกษตรกรไม่มีเงินทุนที่เพียงพอที่จะไปลงทุนในการพัฒนาสวนของตนในการเข้าสู่เกษตรยั่งยืน¹ จากรายละเอียดที่กล่าวมาในข้างต้นเห็นได้ว่าปาล์มน้ำมันของไทยยังคงติดอยู่ในปัญหาต่างๆ และยังไม่สามารถเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืน เนื่องจากความไม่เข้าใจและไม่ไว้วางใจกันของเกษตรกรและโรงงาน รวมถึงการส่งเสริมของรัฐที่ไม่ต่อเนื่องและยังมีนโยบายบางอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าสู่เกษตรยั่งยืน

ปัจจุบันแม้ว่าประเทศไทยจะมียุทธศาสตร์พัฒนาปาล์มน้ำมันและน้ำมันปาล์มทั้งระบบระยะ 20 ปี ซึ่งมีแนวทางที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันในหลายๆ ด้าน แต่จากการทบทวนยุทธศาสตร์ดังกล่าวพบว่า ยังไม่ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาการผลิตที่ยั่งยืนที่ชัดเจนนัก โดยมีการระบุเพียงแผนดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาข้อมูลเพื่อจัดทำหลักเกณฑ์การผลิตน้ำมันปาล์มที่ยั่งยืน การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลมาตรฐานการผลิตน้ำมันปาล์มอย่างยั่งยืนของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซียและการจัดทำหลักปฏิบัติสำหรับการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืนของประเทศไทย รวมทั้งยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังไม่มีการระบุรายละเอียดที่ชัดเจนในการแก้ปัญหาปาล์มน้ำมันในบางประเด็นที่อาจส่งผลต่อการผลิตที่ยั่งยืน เช่น 1) ปัญหาขาดแคลนแรงงานและต้นทุนค่าจ้างแรงงานสูง เนื่องจากโครงสร้างเกษตรกรปาล์มน้ำมันของไทยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในสวนจำเป็นต้องจ้างแรงงานมาดำเนินการ และต้นทุนค่าแรงงานมีสัดส่วนสูงถึง 33% ของต้นทุนการผลิตทั้งหมด (Office of Agricultural Economics, 2019) ดังนั้น ถ้าปัญหานี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขก็อาจส่งผลต่อการผลิตที่ยั่งยืนในอนาคต 2) ปัญหาการขาดแคลนเงินทุน เนื่องจากเกษตรกรส่วนมากของไทยเป็นเกษตรกรรายย่อย ส่งผลให้ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือมีเงินทุนน้อยในการพัฒนาและปรับปรุงสวนเพื่อเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืน ทั้งในประเด็นค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงกระบวนการผลิต การรักษาสินแวดล้อม การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆ มาใช้ และค่ารับรองมาตรฐาน แม้ว่าในยุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมันจะมีการส่งเสริมให้สร้างเครือข่ายและรวมกลุ่มเกษตรกร เช่น เกษตรกรแปลงใหญ่ แต่ก็ยังต้องติดตามว่าจะประสบความสำเร็จและประสิทธิภาพแค่ไหนและทำให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้หรือไม่ เนื่องจากเกษตรกรก็ยังกังวลเรื่องความรับผิดชอบด้านหนี้สินจากการรวมกลุ่ม จึงส่งผลให้มีเกษตรกรเข้าร่วมนโยบายเกษตรกรแปลงใหญ่ไม่มากนัก (Office of Technology Development and Transfer, 2019) 3) ปัญหาพื้นที่ทำกินที่มีแนวโน้มลดลงจากการแบ่ง

¹ ถ้าไรจากการขายปาล์มน้ำมันของเกษตรกรรายย่อยไม่มากนัก แม้ว่ากำไรต่อกิโลกรัมที่ได้รับจากราคापาล์มน้ำมันจะสูงถึง 1-2 บาทต่อกิโลกรัม หรือกำไร 25%-40% แต่การที่มีพื้นที่น้อยทำให้จำนวนผลผลิตที่ผลิตได้น้อย และทำให้มีมูลค่ากำไรที่เป็นตัวเงินต่ำ

ที่ดินให้ลูกหลานในแต่ละรุ่นทำให้เกษตรกรปาล์มน้ำมันในปัจจุบันมากกว่า 80% เป็นเกษตรกรรายย่อยที่มีพื้นที่น้อยกว่า 15 ไร่ (Adulthanusak & Siribenjapruet, 2020, p. 15) และเมื่อมีที่ดินน้อย ผลผลิตก็น้อย และรายได้ก็น้อย แม้ว่ายุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมันจะมีแนวทางเพิ่มรายได้โดยการทำเกษตรผสมผสาน แต่ด้วยพื้นที่ที่จำกัดก็อาจทำให้รายได้เพิ่มขึ้นได้ไม่มากนัก 4) เกษตรกรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตัวเองสู่การผลิตที่ยั่งยืนเนื่องจากภาครัฐมีนโยบายช่วยเหลือด้านราคาหรือรายได้ (Thongrak et al., 2019, p. 15) แม้ว่ารัฐจะมีเป้าหมายในการลดการแทรกแซงตลาด แต่ถ้าโรงงานยังคงรับซื้อในราคาตลาดหรือให้ราคาที่ไม่แตกต่างกันมาก เกษตรกรก็ยังคงขาดแรงจูงใจในการพัฒนาสู่การผลิตที่ยั่งยืน 5) นโยบายส่งเสริมปาล์มน้ำมันขาดความต่อเนื่อง ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องติดตามเนื่องจากแม้จะมียุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมัน 20 ปี แต่เนื่องจากตลอดหลายปีที่ผ่านมาไม่มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล ทำให้ยังไม่สามารถยืนยันได้ว่าถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลในอนาคต รัฐบาลใหม่จะมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ดังกล่าวหรือไม่ 6) ปัญหาความขัดแย้งกันของนโยบายที่อาจส่งผลกระทบต่อการผลิตที่ยั่งยืน เช่น รัฐบาลมีแผนลดต้นทุนเกษตรกรแต่มีแผนเพิ่มค่าจ้างแรงงานมีนโยบายประกันราคาหรือรายได้ที่ลดแรงจูงใจให้เกษตรกรเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืนและรัฐบาลมีแผนเพิ่มการใช้น้ำมันปาล์มโดยส่งเสริมการใช้ B10 ส่งเสริมการผลิตรถยนต์ที่ใช้ B10 ควบคู่กับการพัฒนารถยนต์ไฟฟ้าที่จะทำให้ความต้องการใช้น้ำมันปาล์มลดลง ซึ่งประเด็นเหล่านี้ต้องติดตามแนวทางแก้ไขของรัฐต่อไป 7) มาตรฐานส่วนใหญ่ที่จัดทำยังคงเป็นเพียงการแนะนำและทำตามความสมัครใจ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องอาจจะทำหรือไม่ทำก็ได้ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2013, pp. 1-7) แม้ว่าในยุทธศาสตร์จะมีการระบุว่าจะมีการใช้มาตรการด้านกฎหมายเพื่อควบคุมคุณภาพปาล์มน้ำมัน แต่ก็จะต้องติดตามว่ามาตรการดังกล่าวเข้มงวดมากน้อยเพียงใดและสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามหรือไม่ 8) ต้นทุนค่าขนส่งที่สูงเป็นปัญหาที่ไม่ได้ระบุแนวทางแก้ไขที่ชัดเจนนักในยุทธศาสตร์ แต่เป็นภาระต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงที่ไม่ค่อยถูกนำมาคำนวณแต่ส่งผลกระทบต่อรายได้สุทธิของเกษตรกรเนื่องจากเกษตรกรหลายรายอยู่ห่างจากโรงงาน ทำให้การขนส่งไปโรงงานอาจมีต้นทุนที่สูง จึงส่งผลให้เกษตรกรเลือกที่จะขายที่ลานเทในพื้นที่เพื่อลดต้นทุนค่าขนส่งตนเอง แต่ลานเทก็จะรับซื้อในราคาต่ำกว่าโรงงาน เนื่องจากมีต้นทุนและผลตอบแทนในการดำเนินงาน และแต่ละที่ก็มีราคาซื้อแตกต่างกัน 9) ปัญหาเกษตรกรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ แรงจูงใจและความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานการผลิตที่ยั่งยืน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าสู่มาตรฐานการผลิตที่ยั่งยืน ซึ่งจากปัญหาที่กล่าวในข้างต้นผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาปาล์มน้ำมันของไทยสู่การผลิตที่ยั่งยืนดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดเกษตรกรรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการบริหารจัดการสวนที่ดี การทำบัญชี และการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ให้มีมากขึ้น เพื่อทดแทนเกษตรกรสูงอายุที่เป็นเกษตรกรส่วนใหญ่ในปัจจุบัน (Adulthanusak & Siribenjapruet, 2020, p. 15) ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาขาดแคลนแรงงาน ลดต้นทุนค่าแรงได้เนื่องจากเกษตรกรสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ในสวนได้เอง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวน และความสามารถในการเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืน จากเกษตรกรรุ่นใหม่ ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการที่ดี

2. สร้างแรงจูงใจให้เกษตรกรในการพัฒนาสู่การผลิตที่ยั่งยืน โดยตั้งระดับเงินประกันรายได้หรือกำหนดราคาซื้อผลปาล์มน้ำมันจากสวนที่ได้การรับรองการผลิตที่ยั่งยืนสูงกว่าสวนที่ไม่ได้การรับรอง โดยเป็นส่วนต่างราคาที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการเข้าสู่เกษตรยั่งยืน เช่นเดียวกับประเทศอินโดนีเซียที่เกษตรกรได้รับความช่วยเหลือและสิ่งจูงใจจากผู้ประกอบการในส่วนอื่นๆ ของห่วงโซ่อุปทาน (Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO), 2020c)

3. สนับสนุนเงินทุนหรือเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ สำหรับเกษตรกรที่ต้องการพัฒนาสวนเข้าสู่การผลิตที่ยั่งยืน โดยสนับสนุนเงินทุนทั้งในส่วนของการปรับปรุงสวนและค่าตรวจรับรอง เนื่องจากกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการรับรองการผลิตที่ยั่งยืนในปัจจุบันส่วนใหญ่เริ่มจากมีหน่วยงานหรือโรงสกัดสนับสนุนเงินทุน (Chanthawong et al., 2017, p. 229)

4. รัฐบาลควรมีการจัดสรรพื้นที่เพื่อทำการเกษตรกรรมให้แก่เกษตรกรผู้มีที่ทำกินน้อยเข้ามาเช่าพื้นที่เพื่อทำการเกษตรหรืออาจมีการดำเนินการจับคู่เจ้าของที่ดินที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ที่ดินกับเกษตรกร เพื่อให้เกิดการเช่าที่ดินทำการเกษตรในราคาที่เป็นธรรมกับทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะช่วยลดปัญหาพื้นที่ทำกินต่อครัวเรือนของเกษตรกรที่ลดลง เช่นเดียวกับโครงการจัดที่ดินของรัฐเป็นนิคมเกษตรกรรม (Federal Land Development Authority-FELDA) ของมาเลเซียที่สามารถช่วยลดปัญหาเกษตรกรไม่มีที่ทำกินได้ (Chaicharoenwattana et al., 2002, p. 150) หรือสนับสนุนให้เกษตรกรรายย่อยทำอาชีพเสริมนอกเหนือจากการทำเกษตรกรรม โดยสนับสนุนทั้งเงินทุน ความรู้ การผลิตและการตลาด เช่น การทำสินค้า OTOP ของชุมชน

5. ควรมีการเพิ่มผู้แทนหรือผู้เชี่ยวชาญทางการเกษตรหรือปาล์มน้ำมันจากพรรคการเมืองต่างๆ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการนโยบายปาล์มน้ำมันแห่งชาติและมีส่วนร่วมในการร่างยุทธศาสตร์ปาล์มน้ำมัน 20 ปี เพื่อลดปัญหานโยบายหรือยุทธศาสตร์ที่จะเปลี่ยนแปลงจากการการเปลี่ยนผู้บริหารประเทศ

6. รัฐบาลควรทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ต่างๆ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งกันของนโยบายหรือแผนงานต่างๆ

7. ส่งเสริมให้เกษตรกรที่มีพื้นที่สวนติดกันมีการรวมกลุ่มกันในการบริหารจัดการสวนและการขนส่งร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนค่าขนส่งไปลานเทหรือโรงงาน โดยมีการกำหนดวันตัดและขายปาล์มพร้อมกัน รวมถึงส่งเสริมให้เกษตรกรคิดคำนวณต้นทุนค่าขนส่งเพื่อเปรียบเทียบต้นทุนและกำไรที่จะได้จากการขายที่ลานเทและโรงงานต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกแหล่งจำหน่ายที่สร้างรายได้ให้เกษตรกรมากที่สุด

8. ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างโรงงานสกัด หน่วยงานภาครัฐและเกษตรกรสวนปาล์มน้ำมันในการพัฒนาสู่การผลิตที่ยั่งยืนมากขึ้น โดยผลักดันให้โรงงานสกัดและหน่วยงานภาครัฐร่วมกันเป็นพี่เลี้ยงเป็นผู้สนับสนุนด้านการเงิน ความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่างๆ และสร้างแรงจูงใจให้แก่เกษตรกรในการพัฒนาสวนปาล์มน้ำมันสู่การผลิตที่ยั่งยืน ดึงเห็นผลสำเร็จของกลุ่มเกษตรกรต่างๆ ที่สามารถได้รับการรับรองการผลิตที่ยั่งยืนจากการสนับสนุนของโรงงาน (Chanthawong et al., 2017, 229)

4. เอกสารอ้างอิง

Adulthanasak, N., & Siribenjapruet, S. (2020). *Shining on the economic position of palm farmers on a challenging path: a view towards the next step in the policy*. Bank of Thailand.

https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/RegionalEconomy/EducationPaper/Palm_policy.pdf

Agricultural Research Development Agency. (2018). *Upgrading the sustainable palm oil and palm oil production chain : from palm plantations to the world market*. Agricultural Research Development Agency (Public Organization).

- Chuasuwana, C. (2018). *Palm oil industry Business and industry trends in 2017-2020*. Krungsri Bank. [https://www.krungsri.com/th/research/industry/industryoutlook/Agriculture/Sugar\(1\)/IO/io-oil-palm-20-th](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industryoutlook/Agriculture/Sugar(1)/IO/io-oil-palm-20-th)
- Chanthawong, A., Kongkhon, B., Laoyang, K. & Taweehirunrattakij, N. (2017). *Policy implication for palm oil grower to receive certification of Roundtable on Sustainable Palm Oil : A case study of Suratthani and Krabi provinces*. The Thailand Research Fund.
- Chindaprasert, P., Setthanan, K. & Wirotjanakut, O. (2015). *Sustainable participatory oil palm management system project in preparation for GAP and RSPO certification*. Khon Kaen University.
- Channiyom, T., Thongrak, S., Kiatpathomchai, S. & Phongpiriyakit, T. (2013). *Assorted problems with palm oil Under the project to develop smallholder groups to participate in sustainable palm oil production according to GAP and RSPO standards*. Office of Agricultural Research Development. https://www.arda.or.th/ebook_flipbook.php?book_id=11
- Chaicharoenwattana, B., Bunmi, L. & Thepakorn, S. (2002). *Legal barriers and development policies affecting poverty in Thailand*. King Prajadhipok's Institute.
- Department of Internal Trade. (2017). *Oil palm and palm oil reform strategy in the year 2017-2036*. Ministry of Commerce, 4-11.
- Energy News Center. (2019). *Barriers to boosting diesel B10*. Energynews. <https://www.energynewscenter.com/%E0%B8%AD%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%8A%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B3%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%99/>
- Helene, R. (2016). *Smallholder Palm Oil Financing in Indonesia*. Rainforest-Alliance. https://www.rainforest-alliance.org/wp-content/uploads/2021/07/smallholder_palm_oil_financing.pdf
- KAPI. (2020). *A comprehensive research study on palm oil industry management policy according to the BCG Model*. Kasetsart University.
- Kansangkaew, C., Thongrak, S. & Kiatpathomchai, S. (2020). Factors affecting the implementation of the RSPO Sustainable Oil Palm Production Standard of Small Farmers in Surat Thani Province. *Khon Kaen University Research Journal. Humanities and Social Sciences*, 8(3), 97-112.

- Khamkong, J., Yuprasert, B. & Tangwiwat, P. (2014). *Sustainable Farming of Farmers in the Land Reform Area of Yasothon Province. Documents for the 4th Graduate Research. Conference Presentation at Sukhothai Thammathirat Open University. Bangkok.*
- Mohd, I, H., Rina, M., & Desmond N. (2021). *Overview Of the Global Palm Oil Sector In 2020 And Outlook For 2021.* Malaysian Palm Oil Council (MPOC). <http://mpoc.org.my/overview-of-the-global-palm-oil-sector-in-2020-and-outlook-for-2021/>
- Ministry of Labor. (2021). *The table shows the minimum wage rate and its enforcement (from 1973-present)* <https://www.mol.go.th/%E0%B8%AD%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%82%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B9%88%E0%B8%B3/>
- Ministry of Agriculture and Cooperatives. (2020). *Guidelines for applying agricultural standards for sustainable palm oil and palm oil production.* Ratchakitcha. http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/158/T_0016.PDF
- Office of Agricultural Economics. (2019). *Oil palm: production costs, separated by region.* OAE.
- Office of Agricultural Economics. (2021). *Agricultural Statistics of Thailand.* OAE. <https://www.oae.go.th/assets/portals/1/files/jounal/2564/yearbook2563.pdf>
- Office of Technology Development and Transfer. (2019). *Manual for the implementation of the large-scale agricultural extension system project.* https://alro.go.th/tech_trans/ewt_dl_link.php?nid=609
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2013). *Sustainable Agriculture Farmers' Choice in the Borderless Era. Summary of workshop service providers and brainstorming sessions 13-14 September 2013.* Sampran Hotel Riverside Nakhon Pathom, 1-7.
- Office of the Secretariat of the House of Representatives. (2019). *Draft Oil Palm and Oil Palm Products.* https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/section77/section77_OilPalm.pdf
- Puey Ungphakorn Economic Research Institute. (2021). *upstream agriculture in the southern region with technology and innovation.* <https://www.pier.or.th/forums/2021/02/>
- Pokpong, S. (2021). *When the EV comes..how does biodiesel go.!?.* Mega Trend. Kaohoon. <https://www.kaohoon.com/column/434989>

- Phisanwanich, A. (2020). *Supply Chain Analysis Research Project of Thai and Malaysian Palm Industry for Developing Oliochemical Industry in Accordance with Farmer's Cost of Production*. Office of Agricultural Research Development. (Public Organization)
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2012). *Malaysia sets record as world's largest producer of certified sustainable palm oil*. <https://rspo.org/news-and-events/news/malaysia-sets-record-as-worlds-largest-producer-of-certified-sustainable-palm-oil>
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2018). *RSPO SMALLHOLDER STRATEGY* <https://rspo.org/smallholders/rspo-smallholder-strategy>
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2020a). *REFLECTING ON A DECADE OF GROWTH IMPACT REPORT 2019*. <https://rspo.org/resources/rspo-reports/impact-reports>
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2020b). *Indonesian farmers - World's First RSPO Certified Cooperative on Peatland*. <https://rspo.org/news-and-events/news/indonesian-farmers-worlds-first-rspo-certified-cooperative-on-peatland>
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2020c). *Indonesian Independent Smallholder membership up 167%*. <https://www.rspo.org/news-and-events/news/indonesian-independent-smallholder-membership-up-167>
- Roundtable on Sustainable Palm oil (RSPO). (2021). *RSPO Certified INDEPENDENT SMALLHOLDERS (ISH) Group*. <https://rspo.org/certification/ish-search-implementation>
- Siripat, C. (2021). *Keep an eye on the Euro 5-6 oil standard to discourage meat farmers*. Thai Rath. <https://www.thairath.co.th/news/local/2139550>
- Serina, R. (2020). *Malaysian Independent Oil Palm Smallholders and their Struggle to Survive 2020*. https://www.iseas.edu.sg/wp-content/uploads/2020/12/ISEAS_Perspective_2020_144.pdf
- Siniang, P. (2013). *Teaching document, Sustainable Agriculture Promotion*. Kasetsart University. <http://agext.agri.kps.ku.ac.th/document/Panjit413%20Sustainable%20Agriculture.pdf>
- Thongrak, S., Kiatpathomchai, S. & Channiyom, T. (2019). *Sustainable Oil Palm Production : A Guide for Smallholder Farmers Under the project to study the implementation of standards for sustainable palm oil and palm oil production in Thailand*. Prince of Songkla University and the National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards.
- Weerakul, P. (2016). *Concept of sustainable palm production in Thailand*. Agricultural. Research Development Agency (Public Organization).
- Yossuk, P. & Kawichai, P. (2016). Problems and appropriate solutions for bringing organic agriculture into practice in Thailand. *Journal of Community Development and Quality of Life*. 5(1) ,129-141.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Poontarvee Chaivijitmalakoon
Highest Education: Master's degree in Economics
University or Agency: PhD student of Ramkhamhaeng University
Researcher of The University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC)
Field of Expertise: Economics
Address: 126/1 Vibavadi Rangsit Road, Bangkok 10400, Thailand
E-mail: zie_9@hotmail.com



Name and Surname: Poomthan Rangkakulnuwat
Highest Education: Ph.D. in Economics
University or Agency: Kasetsart University
Field of Expertise: Economics
Address: 126/1 Vibavadi Rangsit Road, Bangkok 10400, Thailand
E-mail: poomthan_r@yahoo.com



Name and Surname: Parinnapha Chitraphan
Highest Education: Ph.D. in Economics
University or Agency: Ramkhamhaeng University
Field of Expertise: Economics
Address: Ramkhamhaeng Road, Huamark Subdistrict, Bang Kapi District, Bangkok
10240,Thailand
E-mail: parinnapha@hotmail.com



Name and Surname: Pisanu Rienmahasar
Highest Education: Ph.D. in Economics
University or Agency: Institute of Technology Ladkrabang,
Ramkhamhaeng University
Field of Expertise: Economics
Address: 1 Soi Chalongkrung 1, Lat Krabang District, Bangkok 10520, Thailand
E-mail: pisnu.r@hotmail.com

รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บุษยามาส ชื่นเย็น¹

บทคัดย่อ

การจัดการขยะมูลฝอยเป็นปัญหาสำคัญที่ทุกภาคส่วนจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไข จึงนำมาซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านพฤติกรรม ความรู้ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย และเพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย งานวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรม ความรู้และการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) พฤติกรรม ความรู้และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยพฤติกรรมมีอิทธิพล ($Beta = .238$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วม ($Beta = .105$) และต่ำสุด คือ ความรู้ ($Beta = .056$) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยได้ร้อยละ 65 ดังนั้น การบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดหน้าที่หลักในแต่ละต้นสังกัดถึงจะทำให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลของพื้นที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำสำคัญ: รูปแบบ, การบริหารจัดการขยะมูลฝอย, ประสิทธิภาพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: บุษยามาส ชื่นเย็น

E-mail: boosayamas.c@ubru.ac.th

(Received: May 3, 2021; Revised: February 24, 2022; Accepted: March 7, 2022)

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail: boosayamas.c@ubru.ac.th

Model of Effective solid Waste Management of Ubon Ratchathani Rajabhat University

Boosayamas Chuenyen¹

Abstract

Solid waste management is an important problem, and all relevant sectors must urgently take action to correct this. The objectives of this research were to investigate opinions on behavior, knowledge, and participation in solid waste management, and to study the model of causal relationship factors affecting the effectiveness of solid waste management. This quantitative research applied questionnaires to collect data from the sample group who were 300 Ubon Ratchathani Rajabhat University personnel by multi-stage sampling method. Statistics used in data analysis consisted of t-test statistic, one-way analysis, and multiple regression analysis. The results showed that: 1) The overall scores of behaviors, knowledge, and participation, and the effectiveness of solid waste management were at a high level; and 2) It was found that the influence of solid waste management behavior, solid waste management knowledge and solid waste management participation influenced the effectiveness of solid waste management with a statistical significance of 0.05. The solid waste management behavior had the greatest influence (Beta = .238), followed by participation in solid waste management (Beta = .105) and the lowest was Solid Waste Management Knowledge Beta = .056). The components can be predicting the effectiveness of solid waste management as 65.00 percent. Therefore, for successful solid waste management, the main duties of solid waste management must be defined in each agency to achieve the goal and the effectiveness of the area in Ubon Ratchathani Rajabhat University.

Keywords: Model; Waste Management; Ubon Ratchathani Rajabhat University; Effectiveness

Corresponding Author: Boosayamas Chuenyen

E-mail: boosayamas.c@ubru.ac.th

¹ Assistant Professor in Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University

E-mail: boosayamas.c@ubru.ac.th

1. บทนำ

การเติบโตทางสังคมเกิดขึ้นได้ในทุกภูมิภาคของโลก โดยเฉพาะในเมืองหลวงหรือเมืองเศรษฐกิจ ซึ่งการเติบโตของเมืองย่อมเป็นการเคลื่อนย้ายของกลุ่มคนจำนวนมากที่เข้ามารวมตัวกันเพื่อประกอบอาชีพและพักอาศัย การรวมตัวดังกล่าว ทำให้เกิดความเป็นชุมชนขึ้นและก่อให้เกิดการบริโภคระดับมหภาค ส่งผลให้เกิดของเสียหรือสิ่งปฏิกูลอย่างขยะมูลฝอยเกิดขึ้นตามมาและกลายเป็นปัญหาของสังคมเมืองในการกำจัด เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของขยะมูลฝอยในปี ค.ศ. 2025 ธนาคารโลกประเมินว่าจำนวนประชากรเมืองเพิ่มขึ้นเป็น 4,300 ล้านคน และแต่ละคนจะสร้างขยะประมาณวันละ 1.42 กิโลกรัม หรือรวมแล้วประมาณ 2,200 ล้านตันต่อปี พร้อมคาดว่าต้นทุนการจัดการขยะเหล่านี้จะเพิ่มจากปีละ 205,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เป็น 375,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยประเทศยากจนจะใช้เงินมากขึ้นเพื่อกำจัดขยะในชุมชนเมือง โดยการบริหารจัดการขยะมูลฝอยเป็นบริการสำคัญที่สุด ฝ่ายบริหารเมืองต้องจัดทำให้ประชาชนในทุกประเทศ เนื่องจากหากจัดการปัญหาขยะไม่ดี จะส่งผลกระทบต่ออย่างหนักต่อสุขภาพประชากร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้สิ่งแวดล้อมต่างๆ ของชุมชนเกิดมลภาวะหรือต้องเสื่อมภาวะที่ดีไป ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น แต่ความสามารถในการจัดเก็บขยะมูลฝอยกลับไม่ถึงร้อยละ 70 ของขยะที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดปริมาณขยะตกค้างตามสถานที่ต่างๆ หรือมีการนำไปกำจัดโดยวิธีกองบนพื้น ซึ่งไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ คือ มลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ แหล่งพาหะนำโรค เติร์ราคาญและความไม่น่าดู ทำให้เสียหายต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจและสิ้นเปลืองงบประมาณของรัฐที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย (Sarasaen et al., 2018)

จากสาเหตุและปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น มีปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้นและการจัดเก็บหรือการจัดการขยะ ไม่สามารถรับมือกับจำนวนหรือปริมาณขยะที่ตกค้าง ส่งผลให้ขยะเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ การบริหารจัดการขยะกลายเป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องการแก้ไข รวมถึงปัญหาของขยะที่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอนามัยของประชาชนโดยตรง ทั้งในเขตชุมชนเมืองและชนบท ซึ่งทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความตระหนักในการบริหารจัดการขยะ จึงต้องอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะและการปลูกจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนแต่ละชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการขยะ เพื่อให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้และเกิดจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยเริ่มจากการให้ประชาชนในชุมชนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับปัญหาขยะที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกวัน และการจัดการขยะที่ครบวงจรนั้นมีต้นทุนสูงมาก (Tongkaew et al., 2021) ดังนั้นประชาชนในชุมชนจึงต้องตระหนักในการลดปริมาณขยะมากกว่าการพึ่งพาการกำจัดขยะจากภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว การณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนเห็นการเปลี่ยนแปลงในเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหาขยะทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เปิดเผยว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา จำนวน 17,000 คน ต้องใช้งบประมาณในการบริหารจัดการขยะปีละไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาการลดปริมาณขยะภายในมหาวิทยาลัย ด้วยการสร้างจิตสำนึกร่วมกัน โดยมีการคัดแยกขยะก่อนที่จะนำไปทิ้ง การแบ่งขยะออกเป็นกลุ่ม เช่น ขยะ

อินทรีย์ขยะพลาสติก เศษกระดาษ และเศษอาหาร ขยะที่คัดแยกจะนำไปแปรรูป เพิ่มมูลค่าหรือนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด เช่น ขวดพลาสติก สามารถนำไปรีไซเคิลได้ ส่วนขยะอินทรีย์ เศษไม้ ใบไม้ ทำปุ๋ยหมักและนำกลับมาเป็นปุ๋ยอินทรีย์ใช้ในมหาวิทยาลัย การรณรงค์ร่วมใจลดปริมาณขยะภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการมาได้กว่า 1 ปี ปริมาณขยะลดลงกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้เกิดจากการสร้างจิตสำนึก ร่วมแรงร่วมใจ การเห็นความสำคัญของปัญหาขยะที่ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อม โดยทุกคนต้องการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน โดยการบริหารจัดการขยะมูลฝอยเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นระบบด้วยการลดปริมาณขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะมูลฝอยและการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Prathumtang & Thansriskul, 2018) ทั้งนี้บุคลากรจะต้องมีความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย เช่น ประเภทของขยะมูลฝอย วิธีการคัดแยกขยะมูลฝอย การลดปริมาณขยะมูลฝอยและวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและการบริหารจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย ความรู้การจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- 2.2 เพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ดังนี้ 1) ความหมายของบริหารการจัดการขยะมูลฝอย 2) หลักการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 3) แหล่งกำเนิดของขยะมูลฝอย 4) การจำแนกประเภทขยะมูลฝอย 5) ผลเสียของขยะมูลฝอย 6) ปัญหาการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 7) รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอย 8) ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดกากของเสีย (Sarasaen et al., 2018) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยที่ได้กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยมีดังนี้ รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยประกอบด้วย การเก็บรวบรวม การขนส่ง การกำจัดขยะ การคัดแยกขยะกากของเสียไม่ว่าจะเป็น ขยะมูลฝอยอันตรายหรือของเสียอันตราย จะมีปริมาณมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1) ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์หรือลักษณะชุมชน ถ้าชุมชนประกอบการค้า เช่น มีตลาดศูนย์การค้าก็จะมีปริมาณขยะมูลฝอยมากกว่าชุมชนที่เป็นที่อยู่อาศัย และถ้าเป็นบริเวณที่ทำการเกษตร เช่น การทำสวน ปริมาณขยะมูลฝอยจะน้อยกว่าบริเวณอื่นๆ 2) ฤดูกาล มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณขยะมูลฝอยเป็น

อย่างมาก เช่น ถูที่มีผลไม้บางประเภทอาจทำให้มีเปลือกและเศษผลไม้เหลือทิ้งในถูนั้นมาก เพราะเหลือจากการบริโภคของประชาชนตลอดจนทำให้สภาพความชื้นและความหนาแน่นที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลในแง่ของการจัดการมูลฝอย

3) อุปนิสัยของประชากรในชุมชน เช่น อุปนิสัยในการซื้อสินค้า ถ้าซื้อสินค้าที่บรรจุด้วยกรรมวิธีที่ทันสมัย เช่น บรรจุในพลาสติกหรือโฟม ก็ส่งผลให้ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นมีพลาสติกและโฟมเป็นองค์ประกอบที่มากด้วย และ 4) รูปแบบและทัศนคติในการดำรงชีวิต ขึ้นอยู่กับสามัญสำนึกของบุคคลนั้น ที่มีต่อการดูแลสภาพแวดล้อม (Promsaka Na Sakolnakorn & Leknoi, 2021) ทั้งนี้หากชุมชนใดให้ความสำคัญ เรื่องการรณรงค์ปลูกจิตสำนึก ให้มีการดูแลสภาพแวดล้อมในชุมชนให้ดีและน่าอยู่ ก็จะช่วยให้ช่วยลดปริมาณขยะมูลฝอยลงไปได้ในฐานที่เป็นมหาวิทยาลัย จะต้องศึกษาบริษัของสถาบันเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อรูปแบบการจัดการขยะที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีต่อไป

3.1.2 แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย

พฤติกรรมเป็นผลมาจากการเลือกปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุดในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย (Wu & Shen, 2017) ได้แก่ 1) การนำขยะมูลฝอยเศษวัสดุมาใช้ใหม่ 2) การลดปริมาณขยะมูลฝอย 3) การนำขยะมูลฝอย วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายมาซ่อมแซม ได้เสนอพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ 1) การลดปริมาณขยะ 2) การนำขยะกลับไปใช้ซ้ำ 3) การใช้ผลิตภัณฑ์ซ้ำแล้วซ้ำอีก 4) การแปลงผลิตภัณฑ์เพื่อใช้ใหม่ 5) การปฏิเสธการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ยากต่อการกำจัด และ 6) ผู้ทิ้งขยะยินยอมในการคัดแยกขยะ

นอกจากนี้ Jongwutiwes & Praneetham (2020) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยบ่งบอกถึงกิริยาอาการ บทบาท สีลาท่าทางการประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงปรากฏออกมาภายนอกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทั้งนี้ ในส่วนของพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะมูลฝอย การนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยได้แก่ การเลือกใช้ถุงพลาสติกใส่สิ่งของใบใหญ่เพียงใบเดียวมากกว่าใบเล็กหลายๆ ใบในคราวเดียว การซื้อสินค้าชนิดเติม (Refill) เพื่อลดปริมาณขยะคราวเดียว การเลือกใช้สินค้าที่มีความคงทนถาวรและมีอายุการใช้งานนาน การเลือกใช้สินค้าที่ไม่ก่อให้เกิดขยะมากเกินความจำเป็น และให้สมาชิกภายในบ้านให้ใช้สินค้าที่เกิดขยะน้อยที่สุด พร้อมทั้ง Kiatwichakun (2021) ได้พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกมาในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน ได้แก่ การนำใช้วัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก เช่น ขวดพลาสติกหรือขวดแก้ว มีการนำเศษเหล็กที่ยังใช้งานได้กลับนำมาใช้อีก และเศษสิ่งของเหลือใช้มาซ่อมแซมใหม่ เช่น แก้ว ไม้ โต๊ะ พัดลม เป็นต้น การนำเศษไม้มาแก้ไขตัดแปลงเพื่อใช้ประโยชน์ได้อีก มีการเก็บรวบรวมขวดหรือกระป๋องน้ำอัดลม หรือเครื่องดื่มที่บริโภคกลับมาใช้ใหม่ หากมีขยะประเภทขยะมูลฝอยสดหรือเศษอาหารประชาชนนำมาทำเป็นปุ๋ยหมัก

ดังนั้น แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการกระทำของผู้บริโภคที่จะต้องมีการปฏิบัติตั้งแต่พื้นฐานของครอบครัวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย

3.1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย

จากความรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือค้นคว้าหรือความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคลซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากรายงาน ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของ

ทักษะด้านการแปล ซึ่งเป็นความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆ โดยใช้คำพูดของตนเองและการให้ความหมายที่แสดงออกมาในรูปแบบของความคิดเห็นและข้อสรุปรวมถึงความสามารถในการคาดคะเนหรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้นและในส่วนของ Sriwongchai et al. (2017) ได้ให้ความหมายของความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นพื้นฐานของประชาชนที่มีความเข้าใจความหมายของขยะมูลฝอย ประเภทของขยะมูลฝอย ข้อเท็จจริง โครงสร้างและวิธีการแก้ไขปัญหา วิธีการจัดการ ประโยชน์และโทษของขยะมูลฝอยและการจัดการขยะมูลฝอย โดย Thoha (2020) ได้กล่าวว่าความรู้เป็นพื้นฐานในการจัดการขยะมูลฝอย ถ้ามีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยมากโอกาสในการเกิดปัญหาขยะมูลฝอยกระทบต่อสิ่งแวดล้อมก็จะน้อย พร้อมทั้งเกี่ยวกับความสามารถในการที่จะจดจำ การนึกได้ มองเห็นได้ หรือได้ยินได้ฟังเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของ มืองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการลดปริมาณขยะเป็นสิ่งทีประชาชนมีความสามารถในการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ เศษอาหาร เศษผักผลไม้ สามารถนำไปผลิตเป็นปุ๋ยหมักได้ วัสดุที่เป็นเศษไม้สามารถนำไปเป็นเชื้อเพลิงหุงต้มได้ การลดปริมาณขยะมูลฝอย จะต้องใช้ภาชนะที่ใช้แทนตะกร้า ปิ่นโต และถุงผ้าเพื่อลดปริมาณขยะลงได้ เราควรเลือกซื้ออาหารใช้ภาชนะบรรจุ เช่น ถุงพลาสติกเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการกำจัด การคัดแยกขยะทำให้ปริมาณขยะลดน้อยลง มีความสามารถนำขยะประเภทกระป๋อง อลูมิเนียม ขวดแก้วมาหลอมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ได้ การเลือกใช้ถุงพลาสติกขนาดใหญ่แทนถุงพลาสติกขนาดเล็กเป็นการลดปริมาณขยะในครัวเรือน เศษโลหะต่างๆ สามารถนำกลับมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ ซึ่งจะเป็นการลดปริมาณขยะ และควรใช้ปิ่นโต แทนกล่องโฟมเพื่อให้ลดปริมาณขยะลง 2) ด้านประเภทของขยะมูลฝอย เป็นสิ่งที่ประชาชนมีความสามารถในการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ขยะเป็นสิ่งของที่มิใช่แล้ว มีสภาพเก่า ชำรุด เน่าเปื่อยมีทั้งชนิดเปียกและชนิดแห้ง ขยะเป็นเศษของเหลือทิ้งจากกระบวนการผลิตและการใช้สอยของมนุษย์ ขยะที่มีอันตรายสูง ได้แก่ ขยะติดเชื้อและกากอุตสาหกรรมเป็นพิษ ขยะที่ย่อยสลายได้ยาก ได้แก่ เศษแก้ว เศษโลหะ เป็นต้น ขยะที่เกิดจากโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นขยะติดเชื้อ และขยะเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและพาหะนำโรค 3) ด้านการคัดแยกขยะ มูลฝอย เป็นสิ่งที่ประชาชนมีความสามารถในการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ขยะรีไซเคิล คือ ขยะที่นำกลับมาใช้ได้โดยสามารถนำมาคัดแยกแล้วแปรรูปกลับมาใช้ใหม่ได้ การคัดแยกขยะทำให้ปริมาณในการกำจัดขยะลดลง ควรแยกขยะ เศษผ้าและเศษกระดาษออกจากกัน ถ่านไฟฉาย/แบตเตอรี่รถยนต์ไม่สามารถทิ้งร่วมกับขยะทั่วไปได้ และการคัดแยกขยะ ทำให้สะดวกในการนำกลับมาใช้ได้ และ 4) ด้านวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นสิ่งที่ประชาชนมีความสามารถในการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ ขยะที่เป็นพิษไม่ควรนำไปทิ้งกองบนพื้นหรือฝังกลบ ก่อนนำขยะมูลฝอยไปเผาทำลายควรมีการตรวจสอบทุกครั้ง การกำจัดขยะมูลฝอย พร้อมทั้ง Piyasakulkiat (2016) ได้สรุปว่าการฝังกลบถ้าทำไม่ถูกวิธีจะทำให้น้ำใต้ดินเกิดมลพิษ การทิ้งขยะมูลฝอยลงในแม่น้ำ ทำให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพน้ำการวิธีกำจัดขยะประเภท ถุงพลาสติก กล่องโฟม สามารถทำลายได้ด้วยการฝังกลบหรือเผากการกำจัดขยะมูลฝอยที่ย่อยสลายได้โดยใช้วิธีการฝังกลบเป็นการกำจัดขยะที่ถูกวิธี

3.1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย

องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ร่วมวางแผน ตัดสินใจและออกกฎ ระเบียบ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอความคิดเห็นเพื่อนำไปกำหนดแผนในการจัดการขยะมูลฝอย ร่วมวางแผนเกี่ยวกับกฎระเบียบและมาตรการในการจัดการขยะมูลฝอยในชุมชน ร่วมเสนอปัญหาที่ขยะมูลฝอยแก่หน่วยงานภาครัฐ เพื่อนำปัญหาใช้ในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ร่วมประชุมเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา สิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

โดย Khamkoed, et al. (2021) ได้นำเสนอโครงการที่เป็นประโยชน์หรือสามารถแก้ปัญหาพร้อมพิจารณาความเป็นไปได้ของกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการร่วมปรึกษา แลกเปลี่ยนความรู้กับวิทยากรเพื่อจัดการฝึกอบรมด้านการจัดการขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน ร่วมวางแผนจัดหาเงินทุนเพื่อสนับสนุนแก้ปัญหาขยะมูลฝอย ร่วมวางแผนรณรงค์การจำกัดขยะมูลฝอย ร่วมวางแผนการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ร่วมเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับขยะมูลฝอย ร่วมในการลงมติเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับขยะมูลฝอยก่อนนำไปปฏิบัติ ร่วมในการประเมินผลเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับขยะมูลฝอย ร่วมในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎ ระเบียบและข้อบังคับขยะมูลฝอย 2) ร่วมการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม การเข้าร่วมฟังคำชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติการของโครงการด้านการจัดการขยะมูลฝอยต่างๆ ของหน่วยงานราชการให้การสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมการเก็บขยะหรือการขุดลอกคูคลอง เป็นต้น ร่วมปฏิบัติการ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ในกำจัดขยะมูลฝอยในชุมชนให้การร่วมสนับสนุนเพื่อการดำเนินงานกิจกรรมการจัดการขยะมูลฝอย เช่น ให้เงินทุน หรือวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เป็นต้น พร้อมทั้ง Sriwongchai et al. (2017) ได้ให้การร่วมมือในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่นๆ เช่น การคัดแยกขยะ การปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ให้ความร่วมมือในการทิ้งขยะหรือเศษอาหารลงในถังที่หน่วยงานภาครัฐจัดเตรียมไว้ เข้าร่วมกิจกรรมรักษาความสะอาดที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ร่วมเผยแพร่ข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยให้กับประชาชนร่วม ในการรณรงค์ ชักชวนให้ประชาชนช่วยกันจัดการขยะมูลฝอย ร่วมในการกำหนดแนวทางประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อม ร่วมในการชี้แจงและทำความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งเกี่ยวกับโครงการการจัดการขยะมูลฝอย (Piyasakulkiat, 2016) โดยที่มีการชักชวนประชาชนร่วมมือในการทำกิจกรรมด้านการจัดการขยะมูลฝอยกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่างๆ ในวันสำคัญต่างๆ เช่น การเก็บขยะ 3) ร่วมรับผลประโยชน์เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการลดขยะมูลฝอย เช่น ขวด พลาสติก โดยนำกลับมาใช้ใหม่ ร่วมในการนำขยะมูลฝอยจากครัวเรือนมาทิ้งลงขยะหน่วยงานของรัฐจัดไว้ ร่วมในการทำปุ๋ยหมักแบบผสมผสานกลับมาใช้ทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่าย ร่วมในการลดขยะมูลฝอยในครัวเรือนแล้วนำไปขายเพื่อเพิ่มรายได้ ร่วมในการไม่ทิ้งขยะมูลฝอยลงแม่น้ำ ลำคลองและบนถนน 4) ร่วมการประเมินผล เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในการจัดการขยะมูลฝอยต่อหน่วยงานของรัฐ ร่วมในการแจ้งให้หน่วยงานท้องถิ่นทราบเมื่อพบว่าถังขยะไม่เพียงพอต่อการใช้งานร่วมในการกำหนดค่าธรรมเนียมการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยการประเมินจากนำไปใช้ร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานในการจัดการขยะมูลฝอยของหน่วยงานท้องถิ่น

3.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรม ความรู้ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย

Tangprachyakul (2016) ได้วิจัยการพัฒนาแบบการจัดการขยะมูลฝอยอย่างครบวงจรแบบมีส่วนร่วมของชุมชนได้ใช้แนวคิดการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนตามหลัก 5 Rs ของกรมควบคุมมลพิษและการมีส่วนร่วมของโคเฮนและอัสพอฟ มาพัฒนาเป็นรูปแบบที่ยึดหลักการจัดการขยะโดยครัวเรือนจากต้นทางถึงปลายทาง และใช้กิจกรรมการมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การสร้างแกนนำชุมชน การสร้างจิตอาสาครัวเรือน การจัดตั้งกองทุนและตลาดนัดขยะรีไซเคิลชุมชน และการจัดการปันผลคืนกำไร แล้วสรุปเป็นรูปแบบการจัดการขยะที่มีองค์ประกอบ 4 ส่วน ได้แก่ 1) คนในชุมชนต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) ต้องมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม 3) ต้องลงมือปฏิบัติจัดการขยะจากต้นทางถึงปลายทางอย่างจริงจัง และ 4) ทุกภาคส่วนในชุมชนต้องรวมพลังมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยมีงานวิจัยของ

Ting-nga (2018) พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต คือกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ปลูกฝังทัศนคติที่ถูกต้องกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมการคัดแยกขยะ ระบบการเก็บขนขยะ บริหารจัดการกำจัดขยะด้วยวิธีที่เหมาะสม และส่งเสริมให้มีการแปรรูปใหม่ (Recycle) หรือนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse)

การศึกษาศาสนาปัญหาการจัดการขยะของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคกลาง พบว่า การประเมินด้านประสิทธิภาพเกี่ยวกับการไม่มีขยะตกค้างในแต่ละวันบริเวณจุดทิ้งขยะตามอาคารและพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 88 และบริเวณจุดทิ้งขยะรวมของมหาวิทยาลัยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 80 ส่วนการประเมินด้านประสิทธิภาพเกี่ยวกับการประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการเพื่อไม่ให้มีขยะตกค้างในแต่ละวันเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 13 ทั้งนี้องค์ประกอบของกระบวนการดำเนินงานด้านการกำจัดขยะ จะประกอบด้วยแม่บ้าน ผู้ประกอบการร้านอาหาร พนักงานเก็บขยะ และเทศบาล ซึ่งขยะแต่ละประเภทจะมีกระบวนการจัดการที่แตกต่างกันไป (Shounchupo, 2017)

Kalyanamitra & Ngamlamom (2018) ได้ศึกษาการจัดการขยะมูลฝอยและปัญหาที่เกิดจากการดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า จะต้องมีการลดปริมาณขยะมูลฝอย รมรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วม จัดระบบการรีไซเคิล ระบบการขนส่งและระบบการกำจัดแบบผสมผสานความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยเป็นพฤติกรรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่เกี่ยวกับความสามารถในการที่จะจดจำ การนึกได้ มองเห็นได้ หรือได้ยิน ได้ฟังเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยของ จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สามารถสรุปเป็นตารางการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

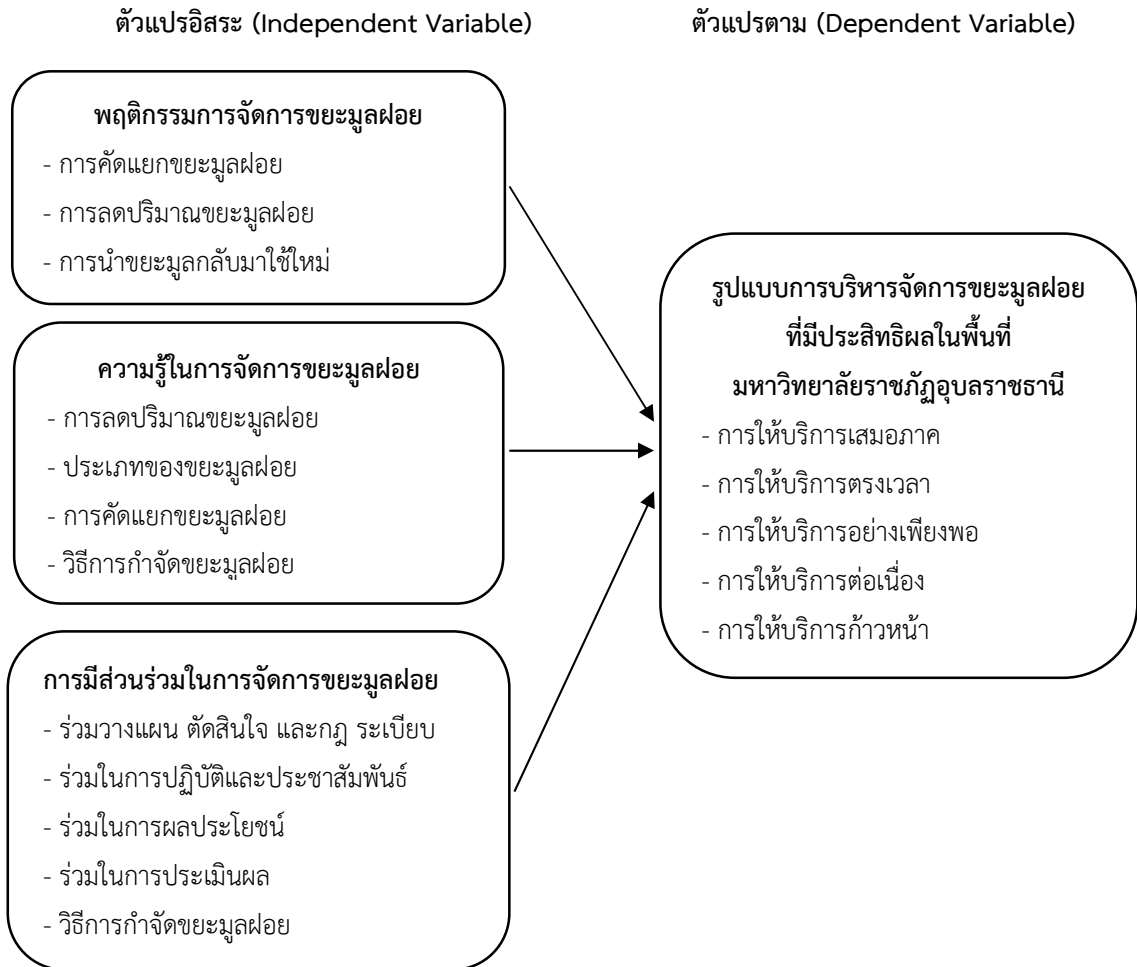
ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย

เรื่องที่ศึกษา	รูปแบบ การบริหาร การจัดการ ขยะมูลฝอย	พฤติกรรม การจัดการ ขยะมูลฝอย	ความรู้ ในการจัดการ ขยะมูลฝอย	การมีส่วนร่วม ในการจัดการ ขยะมูลฝอย
Sarasaen et al. (2018)	✓			
Promsaka Na Sakolnakorn & Leknoi, (2021).	✓			
Wu & Shen (2017)		✓		
Jongwutiwes & Praneetham (2020)		✓		
Kiatwichakun (2021)		✓		
Piyasakulkiat (2016)			✓	
Sriwongchai et al. (2017)			✓	
Thoha (2020)			✓	
Piyasakulkiat (2016)				✓
Sriwongchai et al. (2017)				✓
Khamkoed et al. (2021)				✓

จากตารางที่ 1 พบว่า การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบทความนี้ สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ประกอบด้วย รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยได้นำงานวิจัยของ Tangprachyakul (2016) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชนอย่างครบวงจร ประกอบด้วย 1) การให้บริการเสมอภาค 2) การให้บริการตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการก้าวหน้า พฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยงานวิจัยของ Jongwutiwes & Praneetham (2020) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน ตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมด้านการแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ในครัวเรือนและด้านการลดการเกิดปริมาณขยะมูลฝอยในครัวเรือน อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย 1) การลดปริมาณขยะมูลฝอย 2) การคัดแยกขยะมูลฝอย และ 3) การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยได้นำงานวิจัยของ Chittabut et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความต้องการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย 1) การลดปริมาณขยะมูลฝอย 2) ประเภทของขยะมูลฝอย 3) การคัดแยกขยะมูลฝอย และ 4) วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ส่วนการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยได้นำงานวิจัย Chainam (2022) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแวงใหญ่ อำเภอแวงใหญ่ จังหวัดขอนแก่นประกอบด้วย 1) ร่วมวางแผน ตัดสินใจ และกฎ ระเบียบ 2) ร่วมในการปฏิบัติและประชาสัมพันธ์ 3) ร่วมใน

การผลประโยชน์ 4) ร่วมในการประเมินผล และ 5) วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ปัจจัยดังกล่าวส่งผลทำให้การบริหารจัดการขยะของประชาชนอยู่ในระดับดี ส่งผลต่อการสร้างจิตสำนึกที่ดี ซึ่งประเด็นดังกล่าวนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 1,086 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ (Yamane, 1973) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บตัวอย่างจริง จำนวน 300 คน

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ ข้าราชการ (สายวิชาการ) จำนวน 114 คน ข้าราชการ (สายสนับสนุน) จำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำ 15 คน พนักงานราชการ จำนวน 24 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายวิชาการ) จำนวน 468 คน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน) จำนวน 360 คน อาจารย์คณาจารย์ (สายวิชาการ) จำนวน 5 คน อาจารย์คณาจารย์ (สายสนับสนุน) จำนวน 91 คน รวมบุคลากรทั้งสิ้น 1,086 คน (The Office of the President, 2020) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 293 คน มีค่าระดับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณจากสูตร YAMANE ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องคำนิยามศัพท์เฉพาะของทุกตัวแปร และนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือในด้านค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item–Total Correlation) และการคัดเลือกข้อที่มีคุณภาพตามเกณฑ์หาค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เป็นบวกและมีค่าตั้งแต่ .34 ขึ้นไป (Cohen et al., 2003) โดยข้อคำถามทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์อำนาจจำแนก โดยมีค่าระหว่าง .55 - .94 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นระหว่าง .827 - .936 ซึ่งเกิน .80 อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Boonchom, 2017) ค่า IOC มีค่า .58 - .94 ซึ่งเกิน .5 อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Thanin, 2014)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ข้อมูล

4.3.2 สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.3.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับ 1) พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2) ความรู้ในการจัดการ 3) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และ 4) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความ Likert Scale

เกณฑ์ให้คะแนน	เกณฑ์การแปลความหมาย	ค่าเฉลี่ย
5 = มากที่สุด	การปฏิบัติมากที่สุด	4.21-5.00
4 = มาก	การปฏิบัติมาก	3.41-4.20
3 = ปานกลาง	การปฏิบัติปานกลาง	2.61-3.40
2 = น้อย	การปฏิบัติน้อย	1.81-2.60
1 = น้อยที่สุด	การปฏิบัติน้อยที่สุด	1.00-1.80

ที่มา: From “The Method of Constructing and Attitude Scale” by Likert, 1967: Wiley & Son

การแปลผลค่าความสัมพันธ์ (r) มีดังนี้

0.80-0.99 แทนค่า มีค่าความสัมพันธ์สูงทางบวก

0.60-0.79 แทนค่า มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงทางบวก

0.40-0.59 แทนค่า มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง

0.20-0.39 แทนค่า มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

0.00-0.19 แทนค่า มีค่าความสัมพันธ์ต่ำหรือไม่มีความสัมพันธ์

4.3.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการรูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพรูปแบบจัดการขยะมูลฝอยของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และสมการถดถอยโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิจัย และอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทำการศึกษา มีจำนวน 300 คน สรุปผลตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 41–50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาโท หน้าที่ความรับผิดชอบด้านวิชาการ สังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี

5.1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผล

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผล โดยรวม

ด้าน	พฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผล	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติ
1	ด้านการลดปริมาณขยะมูลฝอย	4.02	.536	มาก
2	ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอย	3.98	.634	มาก
3	ด้านการนำขยะกลับมาใช้ใหม่	3.74	.456	มาก
	รวม	3.91	0.542	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผล มีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การลดปริมาณขยะมูลฝอย (\bar{x} = 4.02) การคัดแยกขยะมูลฝอย (\bar{x} = 3.98) และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (\bar{x} = 3.74)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความรู้การจัดการขยะมูลฝอยกับความเหมาะสมของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และร้อยละเกี่ยวกับความรู้การจัดการขยะมูลฝอยกับความเหมาะสมของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวม

ข้อ	ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย	การตอบคำถามการจัดการขยะมูลฝอย		ร้อยละ
		ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	
1	การลดปริมาณ	78.62	21.38	100
2	ประเภทของขยะ	85.54	14.16	100
3	การคัดแยกขยะ	86.78	13.22	100
4	วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย	98.15	1.85	100
	รวม	87.27	12.65	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยกับความเหมาะสมของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 87.27 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 12.65 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีดังนี้ การลดปริมาณ ตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 78.62 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 21.38 ประเภทของขยะ ตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 85.54 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 14.16 การคัดแยกขยะถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 86.78 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 13.22 และวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 98.15 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 1.85

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวม

ข้อ	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการปฏิบัติ
1	ร่วมวางแผน ตัดสินใจและออกกฎ ระเบียบ	3.48	.526	ปานกลาง
2	ร่วมในการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์	4.10	.487	มาก
3	ร่วมรับผลประโยชน์	3.75	.641	มาก
4	ร่วมในการประเมินผล	3.65	.245	มาก
	รวม	3.75	.470	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ร่วมในการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ (\bar{X} =4.10) ร่วมรับผลประโยชน์ (\bar{X} =3.75) และร่วมในการประเมินผล (\bar{X} =3.65) ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอยของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอยของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวม

ข้อ	ประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับการปฏิบัติ
1	การให้บริการเสมอภาค	3.65	.236	มาก
2	การให้บริการตรงเวลา	3.75	.365	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.41	.452	ปานกลาง
4	การให้บริการต่อเนื่อง	3.62	.325	มาก
5	การให้บริการก้าวหน้า	3.25	.421	ปานกลาง
	รวม	3.54	.360	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอยของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ การให้บริการตรงเวลา (\bar{X} = 3.75) การให้บริการเสมอภาค (\bar{X} = 3.65) การให้บริการต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.62) การให้บริการอย่างเพียงพอ (\bar{X} = 3.41) และการให้บริการก้าวหน้า (\bar{X} = 3.25) ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการจัดการ ความรู้ในการจัดการ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะกับประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอยกับความเหมาะสมของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวม

ตารางที่ 7 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวม

ข้อ	พฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย	ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย		ระดับความสัมพันธ์
		Pearson Correlation	Sig	
1	การลดปริมาณขยะมูลฝอย (R_1)	.589	.00	ปานกลาง
2	การคัดแยกขยะมูลฝอย (R_2)	.778	.00	ค่อนข้างสูง
3	การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (R_3)	.685	.01	ปานกลาง
	รวม	.684	.01	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า พฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ได้แก่ การนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (R_3) การลดปริมาณขยะมูลฝอย (R_1) และการคัดแยกขยะมูลฝอย (R_2) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวม

ข้อ	ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย	ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะ		ระดับความสัมพันธ์
		Pearson Correlation	Sig	
1	การลดปริมาณ (K_1)	.425	.00	ปานกลาง
2	ประเภทของขยะ (K_2)	.532	.00	ปานกลาง
3	การคัดแยกขยะ (K_3)	.462	.00	ปานกลาง
4	วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย (K_4)	.563	.00	ปานกลาง
	โดยรวม TEM	.496	.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมและรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย อันได้แก่ วิธีการกำจัดขยะมูลฝอย (K_4) ประเภทของขยะ (K_2) การคัดแยกขยะ (K_3) และการลดปริมาณ (K_1) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 9 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวม

ข้อ	การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย	ประสิทธิผล การบริหารจัดการขยะมูลฝอย		ระดับ ความสัมพันธ์
		Pearson Correlation	Sig	
1	การร่วมวางแผน ตัดสินใจและออกกฎระเบียบ (PAR_1)	.463	.00	ปานกลาง
2	การร่วมในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ (PAR_2)	.425	.00	ปานกลาง
3	การร่วมรับผลประโยชน์ (PAR_3)	.586	.00	ปานกลาง
4	การร่วมในการประเมินผล (PAR_4)	.536	.01	ปานกลาง
	โดยรวม	.503	.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวม พบว่า การร่วมในการประเมินผล (PAR_4) การร่วมรับผลประโยชน์ (PAR_3) การร่วมวางแผน ตัดสินใจและออกกฎ ระเบียบ (PAR_1) และการร่วมในการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ (PAR_2) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย (TBM) ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย (TKM) การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย (TPARM) กับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวม

ตารางที่ 10 พฤติกรรม ความรู้ และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Collinearity Statistics	
	b	SE				Tolerance	VIF
1. พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย (TBM)	.236	.056	.238	2.215*	.023	.365	.2365
2. ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย (TKM)	.105	.068	.056	3.025*	.049	.356	3.145
3. การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย (TPARM)	.156	.054	.105	4.035*	.258	.365	2.365
Adjusted R ²	.650						
Sig F	.000						

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย (TBM) ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย (TKM) และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย (TPARM) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย (TBM) มีอิทธิพล (Beta = .238) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย (TPARM) (Beta = .105) และต่ำสุด คือ ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย (TKM) (Beta = .056) โดยองค์ประกอบดังกล่าว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยได้ร้อยละ 65 (Adjusted R² = .065) และเช่นกันตัวแปรอิสระกลางไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อหา VIF (Variable inflation factor) จะไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีดังนี้

ด้านพฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ การลดปริมาณขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะมูลฝอย และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ การรับรู้

ข้อมูลข่าวของบุคลากรยังไม่ทั่วถึง ขาดงบประมาณในการบริหารจัดการและจัดกิจกรรมด้วย รวมทั้งการประสานงานของแต่ละหน่วยงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thoha (2020) วิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพสวนพยอม สาขาโรงพยาบาลร้อยเอ็ด พบว่า รูปแบบการจัดการปัญหาขยะ มูลฝอยมูลฝอยตามแนวพระราชรัฐ เช่น การเสริมสร้างสมรรถนะในการจัดการขยะโดยการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร รมรงค์สร้างจิตสำนึกตามแนวคิด 3Rs-พระราชรัฐ โดยการลดปริมาณขยะ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) พัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยส่งเสริมการเลี้ยงไส้เดือน ทำน้ำหมักชีวภาพ ส่งผลทำให้ปริมาณขยะหลังการดำเนินการลดลง ร้อยละ 20.35 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kalyanamitra & Ngamlamom (2018) งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอย พบว่า จะต้องมีการลดปริมาณขยะมูลฝอย รมรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมจัดระบบการรีไซเคิล ระบบการขนส่งและระบบการจัดแบบผสมผสาน พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khemphat (2019) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการขยะของเทศบาลเมืองหัวหิน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการขยะของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการลดปริมาณขยะ การนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ การนำวัสดุหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่ พร้อมทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย Jongwutiwes & Praneetham (2020) พบว่ามีพฤติกรรมด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ในครัวเรือนและด้านการลดการเกิดปริมาณขยะมูลฝอยในครัวเรือน อยู่ในระดับมาก

ด้านความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมตอบถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 87.27 และตอบคำถามไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 12.65 เมื่อพิจารณาผลการตอบคำถามในแต่ละด้านการลดปริมาณ ตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 78.62 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 21.38 ประเภทของขยะตอบถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 85.54 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 14.16 การคัดแยกขยะถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 86.78 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 13.22 และวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 98.15 และตอบไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 1.85 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้และขาดจิตสำนึกในการให้ความร่วมมือด้านการจัดการขยะมูลฝอย อาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและขนส่งยังมีไม่เพียงพอต่อมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งงบประมาณยังมีไม่เพียงพอ พฤติกรรมการกำจัดขยะไม่ถูกวิธี และบุคลากรยังไม่ตระหนักถึงโทษที่เกิดขึ้นขาดอุปกรณ์ในการจัดการขยะฐานศูนย์ เช่น ถังขยะสีต่างๆ ไว้ในการคัดแยก การขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพขาดเงินทุน/งบประมาณ และบุคลากรในการจัดการขยะฐานศูนย์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chittabut et al. (2021) พบว่า พฤติกรรมและความต้องการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว การลดปริมาณขยะมูลฝอย ประเภทของขยะมูลฝอย การคัดแยกขยะมูลฝอย และวิธีการกำจัดขยะมูลฝอย มีระดับความคิดเห็นที่จะพร้อมพัฒนาการได้ความรู้ถึงการจัดการขยะมูลฝอย

ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยมีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร่วมในการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผล ทั้งนี้เนื่องจากการมีส่วนร่วมจำกัดอยู่เฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น รวมทั้งการให้ความรู้ยังไม่เพียงพอ ไม่มีความไม่เข้มแข็งของกลุ่มแกนนำและโครงการกิจกรรมไม่สอดคล้องกับกิจกรรมและเงื่อนไขบริบทของมหาวิทยาลัยฯ การขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบครบวงจร ทำให้บุคลากรขาดการมีส่วนร่วม

ในการร่วมทำกิจกรรมและขาดการมีส่วนร่วมในการนำเอาความรู้ไปใช้ประโยชน์แต่กลับทำให้เกิดความรู้ที่เน้นเรื่องการนำเอาขยะมูลฝอยไปเพิ่มรายได้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Promsit, et al. (2019) งานวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการขยะกับความเหมาะสมของพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การจัดการขยะจำเป็นต้องเริ่มจากผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องมีนโยบายที่ชัดเจน มีการประสานการดำเนินงานทั้งภาครัฐและภาคประชาสังคม โดยภาครัฐต้องมีแผนงานและงบประมาณในการจัดกิจกรรมลดปริมาณขยะมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการคัดเลือกพื้นที่ต้นแบบในการดำเนินงานและสนับสนุนการเรียนรู้ดูต้นแบบจากพื้นที่ที่ประสบผลสำเร็จในส่วนภาคประชาสังคม ต้องมีการสร้างกฎระเบียบขึ้นใช้ในพื้นที่เพื่อสร้างความสามัคคี ความมีวินัยและปลูกจิตสำนึกสาธารณะ สร้างการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมลดปริมาณขยะและกิจกรรมสร้างแรงจูงใจในการคัดแยกขยะ พร้อมทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piyasakulkiat (2016) พบว่าร่วมวางแผน ตัดสินใจ และกฎ ระเบียบ ร่วมในการปฏิบัติและประชาสัมพันธ์ ร่วมในการผลประโยชน์ ร่วมในการประเมินผล และวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยมีทิศทางที่ดี เนื่องจากชุมชนมีความรู้และมีส่วนร่วมเพื่อทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการจัดการขยะมูลฝอยนั่นเอง

รูปแบบการด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยมีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการตรงเวลา การให้บริการเสมอภาคการให้บริการต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการก้าวหน้า ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุขาดงบประมาณในการจัดการขยะมูลฝอย ขาดวัสดุอุปกรณ์ ภาชนะรองรับ การเก็บรวบรวมยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากบุคลากรและยานพาหนะในการเก็บรวบรวมขนส่งขยะมูลฝอยมีไม่เพียงพอ บุคลากรรวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงยังไม่มีมาชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Faijumba (2020) งานวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง พบว่า การจัดการขยะมูลฝอยจะแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ครัวเรือน/หมู่บ้าน และเทศบาล ฝ่ายครัวเรือนจะจัดให้มีถังรองรับขยะหรือถุงดำทุกครัวเรือน เพื่อแยกขยะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และขยะที่ต้องการทั้ง ฝ่ายเทศบาลจัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสมและถังรองรับขยะที่เป็นประโยชน์ประจำหมู่บ้าน และสนับสนุน รมรงค์ ส่งเสริมให้ความรู้แก่ชุมชนในการบริหารจัดการขยะอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanda (2021) พบว่า 1) การให้บริการเสมอภาค 2) การให้บริการตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรูปแบบการบริหารจัดการขยะเป็นสิ่งที่จะต้องมีจิตสำนึกที่ดีและมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติ

5.2.2 รูปแบบปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พฤติกรรมการจัดการขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย และความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยพฤติกรรมมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .238$) รองลงมา คือการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ($\beta = .105$) และต่ำสุดคือ ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย ($\beta = .056$) ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยหลากหลาย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้ง

สอดคล้องกับงานวิจัย Kalyanamitra & Ngamlamom (2018) ซึ่งทำการศึกษารูปแบบและวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับพื้นที่การท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่การฝังขยะที่ไม่ถูกวิธี และมีการกองรวมไว้เผากลางแจ้ง จะส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41–50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาโท หน้าที่ความรับผิดชอบด้านวิชาการ สังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี ระดับความคิดเห็น พบว่า ด้านพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยและประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยอย่างถูกต้องกว่าร้อยละ 87.27 รูปแบบปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พบว่า พฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย และการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยและความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอยมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .238$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย ($\beta = .105$) และต่ำสุด คือ ความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย ($\beta = .056$) ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิผลในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 การบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดหน้าที่หลักในการจัดการขยะมูลฝอย โดยการจัดทำบทบาท หน้าที่ สิทธิของแต่ละต้นสังกัดถึงจะทำให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลทั้งในด้านพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย ด้านความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอยและด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

7.1.2 ถ้ามีความรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยมากโอกาสในการเกิดปัญหาขยะมูลฝอยกระทบต่อสิ่งแวดล้อมก็จะน้อย ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เรื่องการนำขยะมูลฝอย เช่น เศษอาหาร เศษพืชผัก มาทำปุ๋ยหมักจัดเป็นวิธีการหนึ่งในการลดปริมาณมูลฝอยที่จะต้องกำจัดและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 100

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

7.2.2 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพของพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรนำผลการวิจัยการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับด้านพฤติกรรมจัดการขยะมูลฝอย มีดังนี้ 1) การรับรู้ข้อมูล 2) การสร้างความไว้วางใจ 3) การอบรมเชิงปฏิบัติการ 4) การสาธิต 5) การสร้างแรงจูงใจ 6) ศูนย์เรียนรู้การจัดการขยะและ 7) การสร้างจิตสำนึกในการจัดการขยะมูลฝอย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7.3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรนำผลการวิจัยการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับด้านความรู้ในการจัดการขยะมูลฝอย มีดังนี้ 1) การสร้างจิตสำนึกให้ประชาชน 2) การส่งเสริมความรู้ในเรื่องขยะมูลฝอย 3) การสาธิต และ 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น สื่อโฆษณา สื่อทางมือถือเสียงตามสาย

7.3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรนำผลการวิจัยการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย 1) ผู้รับผิดชอบหลัก 2) การเปิดให้มีการประชุมภาคประชาคมและท้องถิ่น และ 3) การประชาสัมพันธ์และการปลูกจิตสำนึกต่อชุมชน

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากสำนักงานวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยในปีงบประมาณสนับสนุนปี 2563 ในครั้งนี้ คณะอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ เกี่ยวกับการศึกษา การค้นคว้าวิจัย ด้วยความกรุณายิ่ง ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

9. เอกสารอ้างอิง

Boonchom, S. (2017). *Preliminary research*. (10th ed). Bangkok Suwiriyasan.

Chainam, N. (2022). The participation in waste management of people at waeng yai municipality waeng yai district khon kaen province. *KKU Research Journal (Graduate Studies)*, 22(2), 224 – 236.

- Chittabut, P., Ananphutthimetand, V., & Srisook, S. (2021). Behavior and needs for solid waste management of communities in the kasem subdistrict municipality mueang sakaeo district sa Kaeo province. *Journal of Modern Learning Development*, 6(6), 147 – 154.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences*. (3rd ed). Mahwah, NJ Lawrence Erlbaum.
- Faijumpa, A. (2020). The model development of participation waste management in jomsisub-district administrative organization, Chiang Khan District, Loei province. *Academic Journal of Community Public Health*, 6(2), 124 – 142.
- Jongwutiwes, N., & Praneetham, C. (2020). Household behaviors on solid wastes management in Nongpling sub-district, Muang district, Mahasarakham province. *Journal Kanchanaburi Rajabhat University*, 10(2), 269 – 280.
- Jongwutiwes, N., & Praneetham, C. (2020). Household solid waste management behavior Nongpling subdistrict, Mueang district Maha Sarakham province. *Journal Academic Kanchanaburi Rajabhat University*. 10(2), 269 – 280.
- Kalyanamitra, P & Ngamlamom, W. (2018). Development guidelines of solid waste management in local government. *Journal of Kalasin University*, 5(1), 172-193.
- Kanda, P. (2021). A study of people behavior in solid waste management of subdistrict administrative organization Kaeng Kai District Nong Khai Province. *Journal Science Engineering and Technology*, 1(2), 10 - 22.
- Khamkoed, V., Subruangthong, W., Rattanasermpong, M. (2021). Participation in household solid waste management in Ang Thong Municipality Ang Thong province. *Lawarath Social E-Journal*, 3(2), 13 – 30.
- Khemphat, Y. (2019). Guidelines for improving the efficiency of waste management in Hua Hin Municipality. *Journal of Suan Dusit University*. 16(1), 1 – 12.
- Kiatwichakun, S. (2021). A model on garbage management of people in Maha Sarakham province. *Journal of Social Science for Local Rajabhat Mahasarakham University*, 5(1), 114 - 120.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In M. Fishbein (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. Wiley & Son.
- Piyasakulkiat, O. (2016). The people's participation to waste management in Thakhae subdistrict administrative organization, Lopburi province. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 10(1), 106-115.

- Prathumtang, P., & Thansriskul, S. (2018). Problems and affecting factors of solid waste management of kaedam subdistrict municipality, kaedam district, mahasarakham province. *Journal dhammathas academic*, 18(3), 151 – 161.
- Promsaka Na Sakolnakorn, T. & Leknoi, U. (2021). Community waste management under the circular economy concept of local administrative organizations. *Humanities and Social Sciences Journal of Pibulsongkram Rajabhat University*, 15(2), 362 – 373.
- Promsit, S., Sanpugdee, V., Kenaphoom,,S., & Chaiseeha, P. (2019). The waste management model and the suitability of the local government organization. *Journal of Graduate MCU KhonKaen Campus*, 6(2), 459 – 483.
- Sarasaen, W., Glangkarn, S., & Worawong, J. (2018). Development of municipal solid waste management in Ban Wai, Na Si Nuan Sub-district, Kantharawichai District, Maha Sarakham Province. *Humanities and Social Sciences Journal of Graduate School, Pibulsongkram Rajabhat University*. 12(2), 564 – 580.
- Shouchupo, A. (2017). The study of problems about solid waste management of Rajabhat university in the central region. *Journal of Humanities and Social Science valaya alongkorn*, 12(3), 11 – 21.
- Sriwongchai, S., Setthee, P., & Prasongsook, S. (2017). Study on behavior of participation in solid waste management of burapha university sakaeo campus's students and personnel. *Journal Burapha Science*, 22(2), 288 – 299.
- Tangprachyakul, A. (2016). The effect of using a comprehensive solid waste management model with community participation. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 123 – 137.
- Thanin, S. (2014). *Research and statistical analysis with SPSS and AMOS*. Print.
- The Office of the President. (2020). Personnel management division. accessible from <http://personnel.rmu.ac.th/page/service/22>.
- Toha, K. (2020). The development of waste management model of suanphayom hospital, Roi- ET hospital. *Journal of Council of Community Public Health*, 2(1), 42 – 54.
- Ting-nga, J. (2018). Guidelines to improve the garbage management of phuket rajabaht university. *Journal of Phuket Rajabhat University*, 14(2), 91-120.
- Tongkaew, T., Tungkananuruk, K., Rungratanaubon, T., & Sillberg, C. (2021). An optimum process for solid waste management in the community with the environmental education process. *Journal of the Association of Researchers*, 26(4), 289 - 313.
- Wu, Z. & Shen, L. (2017). Investigating the determinants of contractor's construction and demolition waste management behavior in Mainland China. *Waste Management*, 16(2), 290-300.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rded). New York Harper and Row Publications.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Assistant Professor Boosayamas Chuenyen
Highest Education: Master's Degree
University or Agency: Wongchawalitkul University
Field of Expertise: Marketing, Faculty of Business Administration and Management
Address: 2 Ratchathani Rd. Marketing, Ubon Ratchathani Rajabhat University
E-mail: boosayamas.c@ubru.ac.th

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์

จิตรลดา ปิ่นทอง¹

บทคัดย่อ

การจองที่พักและโรงแรมผ่านทางออนไลน์เป็นที่นิยมและมีจำนวนเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและจงรักภักดี นอกจากนี้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยภูมิทัศน์บริการตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ยังคงไม่ชัดเจนและมีจำกัดในงานวิจัยที่ผ่านมา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความดึงดูดใจทางด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว 2) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พัก เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี จำนวน 450 คน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าดัชนี $\chi^2/df = 2.905$, CFI = 0.950, TLI = 0.943, RMSEA = 0.065 จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความดึงดูดใจทางด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำโมเดลไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งควรคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการออนไลน์

คำสำคัญ: ภูมิทัศน์บริการออนไลน์, ความพึงพอใจ, ความภักดี

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: จิตรลดา ปิ่นทอง

E-mail: Chitlada@go.buu.ac.th

(Received: August 6, 2021; Revised: February 23, 2022; Accepted: March 18, 2022)

¹ ดร. คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา E-mail: Chitlada@go.buu.ac.th

E-Servicescape Influencing Thai Tourists' Loyalty in Online Travel Agents

Chitlada Pinthong¹

Abstract

Online bookings of accommodation and hotels have increased drastically in recent years. The trustworthiness and responsiveness of different customers' needs can impact on satisfaction and loyalty. In addition, understanding of electronic servicescape (e-servicescape) factors of online travel agents (OTAs) remain unclear and limited prior research has been examined. Therefore, the purpose of this research was: 1) to study factors of e-servicescape which consisted of aesthetic appeal, spatial layout, and functionality and privacy and security; and 2) to develop and validate the conformity of the structural equation model to OTAs application users' satisfaction and loyalty. The data was collected using questionnaires from 450 tourists in Chonburi. Confirmatory factor analysis (CFA) and the structural equation modelling (SEM) were applied to analyze the data.

The results presented that the causal relationship model of e-servicescape influencing satisfaction and loyalty was consistent with empirical data at a good level: $\chi^2/df=2.905$, CFI=0.950, TLI=0.943, RMSEA=0.065. Therefore, the findings indicated that aesthetic appeal, spatial layout and functionality and privacy and security of e-servicescape had a significant positive effect on tourists' satisfaction and loyalty. Based on the results of the finding, this model could be applied as guideline for accommodation entrepreneurs to develop mobile application to meet customers' needs. Also, privacy and security of online users should be more of a concern.

Keywords: E-Servicescape; Satisfaction; Loyalty

Corresponding Author: Chitlada Pinthong

E-mail: Chitlada@go.buu.ac.th

¹ Dr. in Faculty of Management and Tourism, Burapha University. E-mail: Chitlada@go.buu.ac.th

1. บทนำ

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้และสร้างอาชีพที่สำคัญ ธุรกิจที่พักแรมมีหลากหลายธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ แคมป์ เป็นต้น ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามราคา ขนาดห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ ในปี 2563 ธุรกิจที่พักแรมและบริการด้านอาหารมีมูลค่า 1.03 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 6.1% ของ GDP ทั้งประเทศไทย ด้านรายได้ของธุรกิจโรงแรม คือ ค่าห้องพักที่ถือเป็นรายได้หลัก คิดเป็นสัดส่วน 65-70% ของรายได้ทั้งหมด รองลงมา คือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นสัดส่วน 25% นอกจากนี้ จากสถิติพบว่าในปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก คิดเป็นสัดส่วน 65% ของรายได้ทั้งหมด โดยนักท่องเที่ยวเอเชียตะวันออก ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ฮ่องกง และไต้หวันเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 41% ของรายได้ นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด รองลงมา คือ ตลาดยุโรป คิดเป็นสัดส่วน 24% และตลาดอาเซียน คิดเป็นสัดส่วน 27% ตามลำดับ สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวในประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2563) จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 6% ต่อปี โดยมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 35% ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด (Lunkam, 2020)

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกของประเทศไทย ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมที่หลากหลายที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงามทั้งชายหาดและเกาะที่มีชื่อเสียง ในพื้นที่บางแสน บางพระ ศรีราชา บางละมุง พัทยา และสัตหีบ ประเภทป่าไม้ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติและอนุรักษ์ป่าชายเลนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เทศกาลประเพณี ฯลฯ รวมทั้งยังมีกิจกรรมทางบกและทางน้ำ เช่น ดำน้ำ ตกปลา ดึงกอล์ฟ และเล่นเรือใบ เป็นต้น อีกทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร มีความสะดวกสบายในการเดินทางภายในระยะเวลาไม่กี่ชั่วโมง จึงทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีเป็นจำนวนมาก จากรายงานของสำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี ในปี 2562 มีรายได้รวม 276,328 ล้านบาท มีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว จำนวน 9,966,574 คน และนักท่องเที่ยวคนไทย จำนวน 8,636,346 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2020a)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเดือนธันวาคม ปี 2562 เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนาไปทั่วโลก ทำให้หลายๆ ประเทศทั่วโลก lock down เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดและส่งผลให้การเดินทางระหว่างประเทศหยุดชะงัก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ ซึ่งทำให้รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 76.8% โดยเฉพาะตลาดจีนซึ่งเป็นตลาดหลักของประเทศไทย ติดลบถึง 86.6% อินเดีย (-83.7%) เกาหลีใต้ (-81.5%) สหราชอาณาจักร (-65.6%) และรัสเซีย (-41.4%) สำหรับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศในปี 2563 มีจำนวนลดลงถึง 47.6% และรายได้ลดลง 55.4% จากปี 2562 นอกจากนี้ อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) เฉลี่ยทั่วประเทศปรับลดลงอยู่ที่ 29.5% และราคาห้องพักลดลง 34.9% ส่งผลให้รายได้เฉลี่ยต่อห้องพักทั่วประเทศปรับลดลง

73.1% อยู่ที่ 331 บาท จาก 1,229 บาท ในปี 2562 ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้รวมของธุรกิจโรงแรมและที่พัก (Ministry of Tourism and Sports, 2020b)

จากผลกระทบดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมพยายามปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ โดยพยายามสร้างรายได้จากส่วนบริการอื่นๆ ภายในโรงแรมและให้ความสำคัญกับการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Instagram Line หรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่นๆ ให้มากขึ้น ซึ่งโรงแรมพยายามพัฒนาแอปพลิเคชันของตนเองเพื่อให้ลูกค้าสามารถจองห้องพักและติดต่อโรงแรมได้โดยตรง เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังมีโรงแรมจำนวนมากที่ต้องพึ่งพาการขายผ่านตัวกลางการท่องเที่ยวที่เรียกว่า ตัวแทนรับจองที่พักออนไลน์ (Online Travel Agents: OTAs) ธุรกิจตัวแทนรับจองที่พักออนไลน์ที่เป็นที่รู้จักในระดับสากล ได้แก่ Traveloka Booking.com Agoda Expedia เป็นต้น ในแอปพลิเคชันตัวแทนรับจองที่พักจะรวบรวมที่พักหลายๆ แห่งตั้งแต่ 1-5 ดาว พร้อมทั้งมีภาพประกอบและข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบราคาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ อีกทั้งยังสามารถอ่านรีวิวจากประสบการณ์จริงของผู้ที่เคยเข้าพักได้อีกด้วย ทำให้ทราบข้อมูลต่างๆ ของโรงแรมนั้นๆ อย่างแท้จริง โดยสามารถดำเนินการยืนยันการจองที่พัก ตลอดจนจ่ายเงินเพื่อเข้าพักได้ในทีเดียว (Jhansakul, 2017)

การที่นักท่องเที่ยวมีการใช้แอปพลิเคชันตัวแทนรับจองที่พักเพื่อจองโรงแรมมากขึ้น การทำการตลาดบนอินเทอร์เน็ตและการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจแบบออนไลน์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างและหลากหลายให้สามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการแต่ละคน จากงานวิจัยของ Supcharoenkul (2016, p. 96) กล่าวว่า การจองห้องพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยผ่านตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ ลูกค้าให้ความสำคัญกับรูปแบบของหน้าเว็บไซต์ รายละเอียดแสดงข้อมูลที่ครบถ้วน ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนและความหลากหลายในการเลือกห้องพัก รวมทั้ง Luengpipat. (2012, p.11) ได้ศึกษาปัญหาของการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์จองโรงแรม พบว่า ความปลอดภัยในการชำระเงิน ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ในเรื่องข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของโรงแรมและบริเวณโดยรอบ รูปภาพห้องพักไม่ตรงกับความจริง และเวลาที่จำกัดมีผลทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่จะใช้บริการผ่านออนไลน์และอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีกเลย ผู้ประกอบการจึงหาวิธีการและกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความภักดีของลูกค้านำมาซึ่งการสร้างผลกำไรและความอยู่รอดให้แก่องค์กร นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการออนไลน์บ้าง แต่การศึกษายุทธศาสตร์บริการออนไลน์ตัวกลางการจองที่พักของนักท่องเที่ยวที่ใช้โมบายแอปพลิเคชันยังไม่มีการศึกษาในเรื่องนี้ ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาภูมิทัศน์บริการตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ว่ามีปัจจัยใดของภูมิทัศน์บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พัก เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พัก
- 2.2 เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พัก

3. การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมุติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการ

Mehrabian & Russell (1974) ได้พัฒนาโมเดล S-O-R ซึ่งเป็นโมเดลที่ถูกพัฒนาโดยอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทางด้านจิตวิทยา ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สิ่งเร้า (S-Stimulus) กลไกภายใน (O-Organism) และการตอบสนอง (R-Response) โมเดลนี้ถือว่าเป็นโมเดลที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและนำมาอธิบายถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่เกิดขึ้นในบริบทการขายสินค้าทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยเริ่มจากที่บุคคลเผชิญกับสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าผ่านการตอบสนองด้านอารมณ์ภายในที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล นำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออก

Bitner (1992, p. 58) ให้ความหมาย ภูมิทัศน์บริการ (Servicescapes) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ทำให้เกิดพฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้า และได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. สิ่งกระตุ้น อันได้แก่ การออกแบบสถานที่ให้บริการตามวัตถุประสงค์ของการบริการว่าเป็นการบริการแบบบริการตนเองหรือมีพนักงานที่คอยให้บริการปรึกษา
2. การตอบสนองภายในตัวบุคคลหรือผู้รับบริการกระตุ้น หมายถึง ลักษณะกายภาพดังกล่าวมีผลต่อบุคคลหรือลูกค้า เช่น รู้สึกผ่อนคลายหรือตื่นเต้นเมื่อเข้ามาใช้บริการ
3. พฤติกรรมการแสดงออกของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (พฤติกรรมการเข้าหา) หรือไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก (พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง) โดยผู้ประกอบบริการจะต้องพิจารณาว่าใช้ปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งสถานที่ให้บริการ ตลอดจนพนักงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมในเชิงบวก (พฤติกรรมการเข้าหา) ของลูกค้า นอกจากนี้ ควรมีการบำรุงรักษาและปรับปรุงลักษณะทางกายภาพให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

Wilson, Zeithaml, Bitner & Gremler (2012, p. 283) กล่าวว่าในการออกแบบภูมิทัศน์บริการให้มีภาพลักษณ์ที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริการ ควรพิจารณาสภาพแวดล้อมทางกายภาพจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ บรรยากาศในสถานบริการ (Ambient Conditions) พื้นที่การให้บริการ (Space and Function) และป้าย สัญลักษณ์

และสิ่งของประดับต่างๆ (Signs Symbols and Artefacts) โดยทั้ง 3 องค์ประกอบ ทำหน้าที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stimulus) ที่นำมาใช้ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมการบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของ ภูมิทัศน์บริการ

Rosenbaum & Massiah (2011, p. 478) ขยายมุมมองภูมิทัศน์บริการ ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. มิติทางกายภาพที่ใช้กระตุ้นการผลิต การสังเกต หรือสิ่งที่พอจะวัดได้ (บรรยากาศในสถานที่บริการพื้นที่การ ให้บริการ และป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ)
2. มิติทางสังคม (ลูกค้า พนักงาน ความหนาแน่นทางสังคม และการแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น)
3. มิติสัญลักษณ์ทางสังคม (ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่างๆ)
4. มิติทางธรรมชาติและสภาพแวดล้อม และผลการวิจัยพบว่า ภูมิทัศน์บริการเป็นสิ่งที่สามารถควบคุม ประเมิน และจัดการกับสิ่งเร้าได้ แต่ในทางกลับกันสัญลักษณ์และสิ่งเร้าตามธรรมชาติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของลูกค้าว่าจะยอมรับหรือหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ สิ่งเร้าทางสัญลักษณ์สังคมและธรรมชาติมักเป็นตัวขับเคลื่อนหรือกระตุ้นการตอบสนองของลูกค้า

Baker (1986) ได้อธิบายสภาพแวดล้อมในร้านค้าที่ส่งผลต่ออารมณ์ของลูกค้า ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะซื้อสินค้าและบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านบรรยากาศพื้นหลัง (Ambient Factor) ด้านการออกแบบ (Design Factor) และด้านสังคม (Social Factor)

Harris & Goode (2010, p. 231) ได้นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจสนับสนุนถึงการเชื่อมโยงกันความสัมพันธ์ระหว่าง ภูมิทัศน์บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจ และความตั้งใจซื้อ โดยนำ 3 องค์ประกอบหลัก (ตัวแปรทั้งหมด 52 ตัวแปร) ของภูมิทัศน์บริการที่ใช้ในธุรกิจบริการทั่วไปมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ความดึงดูดใจทางด้านความงาม (Aesthetic Appeal) เนื้อหาและการออกแบบ (Spatial Layout & Functionality) และความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy and Security) ดังต่อไปนี้ 1) ปัจจัยความดึงดูดใจทางด้านความงาม เกี่ยวข้องกับการดึงดูดสายตาและความบันเทิง เช่น ความคิดริเริ่มในการออกแบบ สีสดใสใสน่ามอง เหมือนต้นฉบับและให้ความบันเทิง เป็นต้น 2) ปัจจัยด้านเนื้อหาและการออกแบบ ได้แก่ การใช้งาน ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์และการเสนอสินค้าและบริการที่ตรงใจลูกค้า 3) ความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงิน ขั้นตอนในการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพและระบบรักษาความปลอดภัยในการซื้อสินค้าและบริการที่เข้มงวด และผลการวิจัยพบว่า การรับรู้และการตีความของผู้บริโภคเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบริการออนไลน์มีความชำนาญสูง ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงกับความไว้วางใจของผู้ใช้ออนไลน์และส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าและบริการ

Wu, Quyen & Rivas (2016, pp. 18-20) ได้สนับสนุนกรอบแนวคิดการวัดภูมิทัศน์บริการออนไลน์ของ Harris & Goode (2010) โดยนำมาศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อร้านค้าปลีกออนไลน์ พบว่า ปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ควรประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม (Aesthetic Appeal) หมายถึง ความประทับใจและความดึงดูดโดยรวมของเว็บไซต์ 2) ด้านการออกแบบ (Layout) ถูกกำหนดให้เป็นลักษณะการออกแบบของเว็บไซต์ที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์และประสบการณ์ที่สนุกสนานสำหรับผู้ใช้ 3) ด้านการปรับแต่ง (Customization) หมายถึง ประสิทธิภาพของการทำงานของเว็บไซต์ในการให้ข้อมูล การสื่อสารที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถ

ค้นหาข้อมูลได้ง่าย ระดับการปรับแต่งที่เว็บไซต์นำเสนอ รวมทั้งปริมาณของเนื้อหาส่วนบุคคลที่ผู้ใช้สามารถมองเห็น

4) ด้านความมั่นคงทางการเงิน (Financial Security) หมายถึง ความปลอดภัยในการชำระเงินและช่องทางการทำธุรกรรมบนเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติที่ดีต่อเว็บไซต์และแบรนด์ได้

นอกจากนั้น Saenboonsong (2016, p. 126) ได้ศึกษาพัฒนาเว็บไซต์ด้วยระบบบริหารจัดการเนื้อหาบนเว็บไซต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเว็บไซต์ ศึกษาคุณภาพของเว็บไซต์และศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลของเว็บไซต์และด้านประสิทธิภาพของเว็บไซต์ Tangcharoensiri (2012, p. 40) พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลความเป็นส่วนตัวในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว ประวัติการทำธุรกรรมต่างๆ และรหัสเข้าใช้งานของผู้บริโภคที่มีการจองห้องพักบนเว็บไซต์ ซึ่งส่งผลต่อการจองห้องพักโรงแรมของประเทศไทยผ่านเว็บไซต์ ในขณะที่กิต Kwanchai (2017, pp. 25-26) พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลโรงแรมส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุดในการจองห้องพักแบบออนไลน์ รองลงมา คือ มีกระบวนการที่เข้าใจได้ง่าย ในด้านประโยชน์ ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับโปรโมชั่นและรายการสนทนาคุณพิเศษต่างๆ ของโรงแรม และสร้างความเพลิดเพลินให้กับลูกค้าในการเข้าไปเยี่ยมชมห้องพัก สถานที่ และบริการต่างๆ ของโรงแรมผ่านทางออนไลน์

3.1.2 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

Shelly (1975, pp. 252-268) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ซึ่งสามารถส่งผลต่อทัศนคติด้านบวกและด้านลบ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ บางทีเรียกทฤษฎีนี้ว่า V.I.E โดยมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีนำไปสู่ความพึงพอใจ และ E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังของคนนั้นๆ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังที่ไม่เหมือนกัน บางคนมีความคาดหวังที่หลากหลาย ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังแล้ว บุคคลนั้นจะได้รับความพึงพอใจ และอาจจะคาดหวังสูงขึ้นเรื่อยๆ (Vroom, 1964, p. 328)

Oliver (2006, p. 28) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นหลังจากซื้อสินค้าและบริการแล้ว ลูกค้าจะประเมินผลโดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังก่อนซื้อกับสิ่งที่ได้รับจริงจากสินค้าและบริการ

จากความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ถ้าความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนเกิดพฤติกรรมการซื้อกับสิ่งที่ได้รับหลังจากซื้อสินค้าและบริการ

Prommanee, Pitayavatanachai & Tappa (2020, p. 65) กล่าวว่า สภาวะทางอารมณ์ เป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกได้สองแบบ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในด้านบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติในด้านลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง และความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ในบริบทของการซื้อสินค้าออนไลน์ ความพึงพอใจของลูกค้าออนไลน์ หมายถึง ความสมหวังของลูกค้าในประสบการณ์การใช้งานของเว็บไซต์ สามารถส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้ออีกครั้งและไปบอกต่อกับลูกค้าคนอื่นๆ (Rita, Oliveira & Farisa, 2019, p.11) จากงานวิจัยของ Sharma

& Lijuan (2015, p. 468) กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพการให้บริการออนไลน์เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ออนไลน์และสร้างความยั่งยืนให้กับเทคโนโลยีโดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Chummangid & lochawna (2015, pp. 51-52) พบว่า ความพึงพอใจต่อสื่อสังคมออนไลน์เป็นได้ทั้งเชิงบวกและลบเท่าๆกัน โดยกลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจในความทันสมัย สะดวกรวดเร็วของข้อมูล การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในขณะที่ความปลอดภัยในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ การถูกกลั่นแกล้งผ่านสังคมออนไลน์ และความไม่แน่ใจว่าเวลาที่ใช้ไปกับสื่อสังคมออนไลน์สูญเสียไปอย่างไรประโยชน์ถือเป็นข้อจำกัดในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ในขณะที่ Pantavangkul (2016, p. 55) กล่าวว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้นหรือได้พบปะกับบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น โดยสามารถรับ-ส่งข่าวสารต่างๆ ได้จำนวนมากๆ และหลากหลายประเภทตามที่ต้องการ ช่วยให้เกิดการผ่อนคลายและลดความตึงเครียด ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม Luo, Ba & Zhang (2012, p. 1131) ได้แย้งว่า ผู้ใช้บริการหลายคนยังคงไม่พอใจกับประสบการณ์การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ แต่คุณภาพบริการ การออกแบบเว็บไซต์และการกำหนดราคา มีบทบาทสำคัญในการบรรเทาผลกระทบด้านลบจากความไม่แน่ใจในตัวสินค้าและการมองเห็นสินค้าออนไลน์

3.1.3 ความจงรักภักดี (Loyalty)

ความภักดีได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านท่องเที่ยว เพื่อสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าและรักษาลูกค้าจำนวนมาก จะได้สร้างกำไรในระยะยาว

Ong & Zien Yusoff (2016, p. 13) ได้แบ่งองค์ประกอบความภักดีออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความภักดีเชิงทัศนคติหรือด้านอารมณ์ (Emotional Loyalty) คือ สภาวะจิตใจ ทัศนคติ ความเชื่อและความปรารถนาของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร โดยองค์การจะต้องแสดงความซื่อสัตย์จริงใจและตอบแทนความภักดีของลูกค้าด้วยการสร้างความสัมพันธ์อันดีอย่างเต็มประสิทธิภาพจากการให้บริการ

2. ความภักดีเชิงพฤติกรรมหรือเหตุผล (Rational Loyalty) คือ การกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจ หรือชื่นชอบจากการได้รับการบริการที่ดีจากสินค้าหรือบริการ

Castañeda (2011, p. 379) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีบนอินเทอร์เน็ต โดยพบว่าความพึงพอใจเป็นตัวทำนายที่ดีและเป็นปัจจัยหลักที่สามารถส่งผลต่อความภักดี ความภักดีของลูกค้ามีความสำคัญต่อการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก การสร้างความภักดีในเชิงบวกสามารถส่งผลต่อกำไรและรายได้ของสถานประกอบการ รวมทั้งหากลูกค้าใหม่เป็นสิ่งที่ค่อนข้างยากและต้องใช้เงินลงทุนเพื่อกระตุ้นการรับรู้และการซื้อของลูกค้า ดังนั้น การรักษาลูกค้าเก่าให้ซื้อสินค้าและบริการง่ายกว่าการหาลูกค้าใหม่

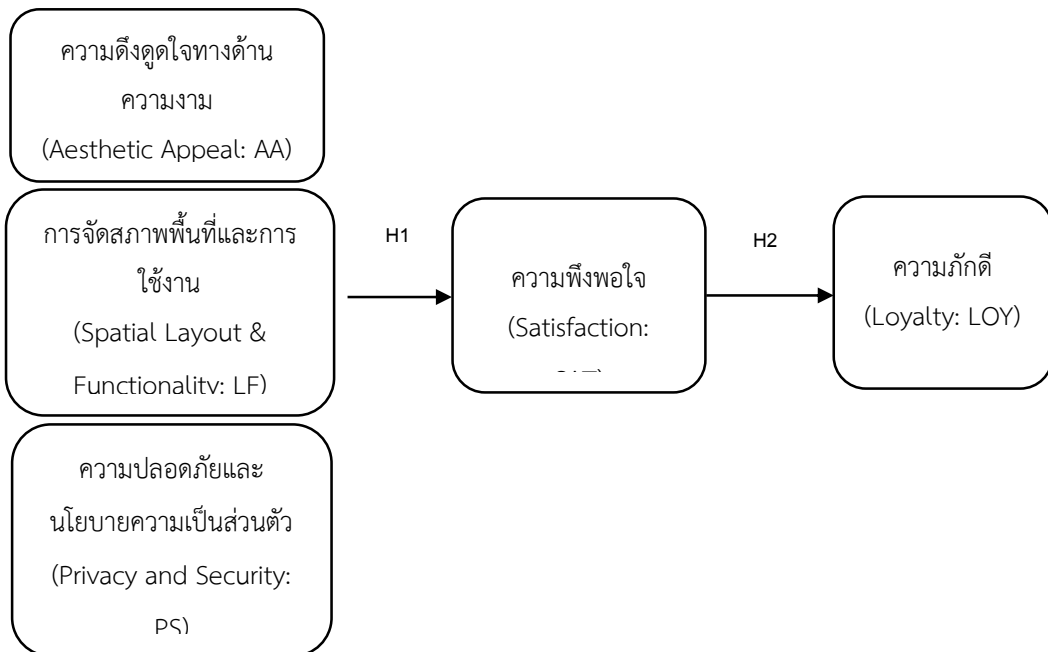
ในบริบทความจงรักภักดีออนไลน์ Tang & Huang (2015, p. 793) กล่าวถึงความจงรักภักดี คือ ความตั้งใจในการกลับมาใช้เว็บไซต์อีกในอนาคต โดยความจงรักภักดีนั้นจะทำให้ผู้ซื้อเกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าในการกลับมาซื้อสินค้าหรือให้การสนับสนุนต่อสินค้าและบริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายในอนาคต Bilgihan (2016, p. 793) ได้ศึกษาความภักดีของลูกค้า Generation Y ต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจในการซื้อสินค้าออนไลน์มีความสำคัญที่สุด ซึ่งทำให้ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มนี้ นอกจากนั้นงานวิจัย Ingkasarit & Kaisangthong (2020, p. 167) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในการซื้อสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ของคน Generation X พบว่า การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความเสี่ยง ทัศนคติต่อการใช้งาน การนำเทคโนโลยี

ใหม่มาใช้ในการบริการและการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามีอิทธิพลในการซื้อสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สามารถสร้างความประทับใจ จนเกิดเป็นสัมพันธ์อันดีทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและกลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการ

3.2 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถพัฒนากอบแนวคิดการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภูมิทัศน์บริการด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว ภายใต้แนวคิดของ Bitner (1992, p. 58) และ Harris & Goode (2010, p. 231) และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและความภักดี ภายใต้แนวคิดของ Oliver (2006, p. 36) และ Castañeda (2011, p. 379) ดังนี้

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ (E-Servicescape)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ภูมิทัศน์บริการด้านความพึงพอใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งานและด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 2: ความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความไม่น่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่กำลังท่องเที่ยวอยู่บริเวณชายหาดบางแสน บางพระ ศรีราชา บางละมุง พัทยาและสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยเลือกแก่นักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การเข้าใช้งานแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ใน 1-2 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบสัดส่วนของประชากร ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวน โดยใช้สูตรทาโรยามาเน (Yamane, 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างต่ำ คือ 400 ตัวอย่าง และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 450 ตัวอย่าง

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจากกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน บางพระ ศรีราชา บางละมุง พัทยาและสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและโรงแรมจำนวนมาก และส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งไปตามเพจการท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 450 ตัวอย่าง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เวลาทั้งสิ้น 75 วัน

4.3 เครื่องมือวิจัยที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยต่างๆ และตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด โดยสามารถสร้างข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และแอปพลิเคชันที่นิยมใช้จองห้องพักบ่อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิทัศน์บริการ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้โมบายแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) 5 ระดับ (จาก 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด) ด้วยค่า Likert Scale โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของ Wongrattana (2007, pp. 23-24) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50–5.00 แปลว่า มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50–4.49 แปลว่า มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50–3.49 แปลว่า ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50–2.49 แปลว่า น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.49 แปลว่า น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่าง 50 ชุด ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดให้แบบทดสอบมีค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.7 (Nunnally, 1978) จึงถือว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับสูง ซึ่งในงานวิจัยนี้พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจทางด้านความงาม เท่ากับ 0.957 การจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน เท่ากับ 0.950 ความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว เท่ากับ 0.689 ความพึงพอใจ เท่ากับ 0.992 และความภักดี เท่ากับ 0.931 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

4.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ในการวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเบ้ ค่าโด่ง

4.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลเชิงสาเหตุ โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบ คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (CFI) ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) โดยใช้โปรแกรม AMOS Version 22.0

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 450 ตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 เป็นเพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 สถานภาพโสด จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 78.90 มีรายได้ต่ำกว่า 14,999 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมา คือ ลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อาชีพอื่นๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ และแอปพลิเคชันที่นิยมใช้จองห้องพักบ่อยที่สุด คือ Agoda คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมา คือ Booking.com คิดเป็นร้อยละ 27.82 Traveloka คิดเป็นร้อยละ 18.55 และ Expedia คิดเป็นร้อยละ 7.54 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นภูมิทัศน์บริการออนไลน์ ความพึงพอใจในการใช้งาน และความภักดี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการธุรกิจตัวกลางจองที่พักออนไลน์ของนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.83, SD = 0.4520) เมื่อพิจารณาปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภูมิทัศน์บริการด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.08, SD = 0.576) ซึ่งพบว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม (Mean = 4.04, SD = 0.568) อยู่ในระดับมาก และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.37, SD = 0.420) นอกจากนี้ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (SD = 0.690) และความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีต่อธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.87, SD = 0.606)

5.1.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของภูมิทัศน์บริการออนไลน์ ซึ่งผลการวิจัยเป็นดังนี้

ก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อช่วยลดจำนวนตัวแปรและตรวจสอบความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรและความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย ซึ่งตัวแปรที่จับกลุ่มกันต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ มีจำนวนทั้งสิ้น 25 ตัวแปรสังเกตได้ ส่วนตัวแปรอีก 11 ตัวแปรถูกตัดออกดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ประกอบด้วย 8 ตัวแปร (5 ตัวแปรถูกตัดออก) องค์ประกอบที่ 2 ด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว ประกอบด้วย 2 ตัวแปร (3 ตัวแปรถูกตัดออก) และองค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร (4 ตัวแปรถูกตัดออก) นอกจากนี้ ในส่วนของตัวแปรตามประกอบด้วย ปัจจัยความพึงพอใจ

จำนวน 5 ตัวแปรสังเกตได้ (1 ตัวแปรถูกตัดออก) และปัจจัยความภักดี จำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ (3 ตัวแปรถูกตัดออก)

5.1.4 การวิเคราะห์แบบจำลองการวัด (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประกอบด้วย 5 ตัวแปรแฝงและ 25 ตัวแปรสังเกตได้ เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมและถูกต้องของโมเดลการวัดด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ทุกองค์ประกอบ โดยค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 638.513 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2.456 ผ่านเกณฑ์ คือ มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ค่าดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI) มีค่าเท่ากับ 0.957 ค่าดัชนี Comparative Fit Index (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.963 ถือว่าผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 ค่าดัชนี Goodness-of-Fit Index (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.902 ซึ่งถือผ่านเกณฑ์และค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าพารามิเตอร์ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.057 ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน Root Mean Residual (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.019 ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.08 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ (P-Value) ระดับ 0.000 ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องทุกตัวผ่านเกณฑ์พิจารณา จึงแสดงให้เห็นว่าโมเดลองค์ประกอบภูมิทัศน์บริการธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์มีกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และสามารถให้การยอมรับได้ (Hair et al., 2010)

การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้องและการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ผลการทดสอบพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรสังเกตได้มีค่ามากกว่า 0.5 มีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.978 และค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.642 ดังตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite Reliability: CR) ของทุกตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.627-0.984 ซึ่งอยู่ระดับที่เหมาะสม คือ มีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในตัวชี้วัดสามารถวัดค่าได้น่าเชื่อถือมีความเที่ยงตรง ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ของแต่ละตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.457-0.928 โดยปกติมีเกณฑ์อยู่ที่ 0.5 และสามารถยอมรับได้ ถ้า AVE มีค่าน้อยกว่า 0.5 แต่ค่า CR มากกว่า 0.6 (Fornell & Larcker, 1981) ถือว่ายอมรับได้ ทั้งนี้ตัวแปร PS มีค่า AVE เท่ากับ 0.457 และค่า CR เท่ากับ 0.627 ดังนั้น จึงถือว่ายอมรับได้ นอกจากนั้น ค่า CR ของทุกตัวแปรทั้งหมดมีค่ามากกว่า AVE ทุกตัว แสดงให้เห็นถึงความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ดังตารางที่ 2 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง มีค่าระหว่าง 0.091-0.770 ซึ่ง ไม่เกินกว่า 0.9 (Kline, 2011) แสดงว่าทุกตัวแปรแฝงมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกต่อกันในระดับเหมาะสมหรืออาจกล่าวได้ว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป และผลการเปรียบเทียบค่ารากที่ 2 ของ AVE กับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ พบว่า ค่ารากที่ 2 ของ AVE ในแต่ละแถวในแนวทแยงมีค่าสูงกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทุกค่า ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน จึงสรุปว่าโมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตัวแปร	Mean	S.D.	Factor loading	t-value	R ²
มิติที่ 1: ด้านความตั้งใจทางด้านความงาม	4.045	0.593			
AA1 แอปฯ มีความโดดเด่นทางสายตา			0.729	15.219	0.532*
AA2 แอปฯ สามารถค้นหาเมนูต่างๆได้อย่างชัดเจน			0.826	17.356	0.682*
AA3 แอปฯ มีความดึงดูดใจด้วยสายตา			0.761	15.911	0.579*
AA4 การออกแบบมีความทันสมัย			0.776	16.238	0.602*
AA5 การออกแบบมีความเป็นนวัตกรรม			0.721	15.034	0.520*
AA7 การจัดรูปแบบง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน			0.819	17.200	0.670*
AA8 เมนูต่างๆ ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน			0.800	16.790	0.640*
AA9 สีเส้นที่ใช้ในการออกแบบมีความเหมาะสม			0.727	N/A	0.529*
มิติที่ 2: ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน	4.057	0.595			
LF1 มีแถบเมนูที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถไปยังหน้าอื่นๆ ได้ในขณะที่ใช้งาน			0.777	18.422	0.603*
LF2 มีความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในแอปพลิเคชัน			0.819	19.798	0.671*
LF3 โครงสร้างและเนื้อหาของแอปพลิเคชันเป็นที่เข้าใจง่าย			0.805	19.351	0.649*
LF4 ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบในแอปพลิเคชันได้			0.642	14.381	0.413*
LF5 มีรูปแบบการโต้ตอบที่เข้าใจง่าย			0.785	18.683	0.617*
LF6 มีความรวดเร็วในการเข้าถึงแอปพลิเคชัน			0.811	N/A	0.658*
มิติที่ 3: ด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว	3.356	0.546			
PS2 ฉันกังวลว่าจะมีบุคคลอื่นที่ไม่พึงประสงค์สามารถเข้าถึงข้อมูลในขณะที่ทำธุรกรรม			0.688	N/A	0.474*
PS3 ฉันกังวลว่าแอปพลิเคชันจะนำข้อมูลส่วนตัวไปขายหรือแบ่งปันให้กับบริษัทอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต			0.664	3.934	0.440*

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) (ต่อ)

ตัวแปร	Mean	S.D.	Factor loading	t-value	R ²
มิติที่ 4: ความพึงพอใจ	3.819	0.691			
SAT1 การใช้งานแอปฯที่ใช้ในการจองโรงแรมทำให้ท่านรู้สึกพอใจ			0.948	N/A	0.899*
SAT2 การใช้งานแอปฯในการจองโรงแรมตอบสนองความต้องการของท่านได้			0.978	52.655	0.957*
SAT3 การใช้งานแอปฯในการจองโรงแรมทำให้ท่านรู้สึกดี			0.968	49.428	0.937*
SAT4 ท่านรู้สึกคิดถูกที่เข้ามาใช้งานแอปฯในการจองโรงแรม			0.957	57.958	0.916*
SAT5 ท่านนิยมใช้แอปฯเมื่อต้องการใช้บริการการจองโรงแรม			0.965	48.642	0.932*
มิติที่ 5: ความภักดี	3.934	0.609			
LOY1 ท่านยังคงใช้แอปฯตัวแทนรับจองโรงแรมต่อไปในอนาคต			0.792	N/A	0.627*
LOY2 หากท่านมีความต้องการจองห้องพัก ท่านจะมาจองห้องพักที่แอปฯตัวแทนรับจองโรงแรม			0.837	17.823	0.701*
LOY3 ท่านตั้งใจจะใช้แอปฯตัวแทนรับจองโรงแรมมากกว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆในการจองห้องพักโรงแรม			0.759	16.120	0.576*
LOY4 หากท่านต้องการจองห้องพัก แอปฯตัวแทนรับจองโรงแรมคือตัวเลือกแรกของท่าน			0.719	15.108	0.517*

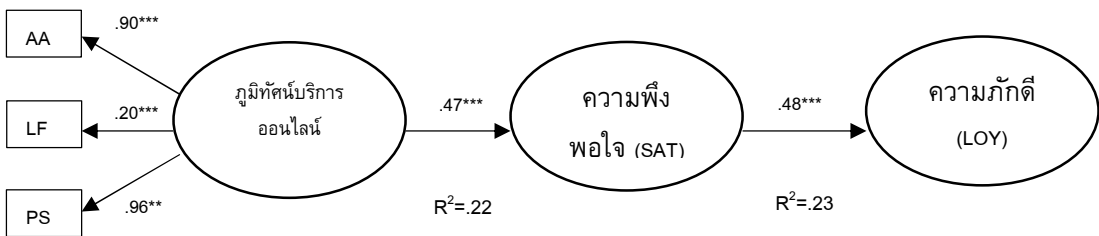
หมายเหตุ * p-value < .001

ตารางที่ 2 แสดงค่าความเชื่อมั่นรวม (CR) ค่าแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ยของตัวแปร (AVE) และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ (Cross Construct Correlation)

Construct	CR	AVE	AA	LF	PS	SAT	LOY
AA	0.921	0.594	0.771				
LF	0.899	0.601	0.770	0.775			
PS	0.627	0.457	0.142	0.148	0.676		
SAT	0.984	0.928	0.395	0.425	0.091	0.963	
LOY	0.859	0.605	0.544	0.529	0.228	0.443	0.778

หมายเหตุ AA = ความดึงดูดใจทางด้านความงาม LF = การจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน PS = ความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว SAT = ความพึงพอใจ LOY = ความภักดี CR = Composite Reliability
AVE = Average Variance Extracted, Diagonal figures in bold present the square root of AVE of the latent variable. All correlations are significant at p<.01.

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)



$$\chi^2/df = 2.905, CFI = 0.950, TLI = 0.943, RMSEA = 0.065$$

ภาพที่ 2 ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างอิทธิพลของภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดี

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงค่าเบต้า (β) ลักษณะความสัมพันธ์ของโมเดลภูมิทัศน์บริการออนไลน์ ความพึงพอใจและความภักดี

สมมติฐาน	ความสัมพันธ์	β	t-value	ผลการทดสอบ
H1	ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ --> ความพึงพอใจ	0.47	9.708*	ยอมรับ
H2	ความพึงพอใจ ---> ความภักดี	0.48	9.464*	ยอมรับ

หมายเหตุ *p < 0.001

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความตั้งใจดูใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 769.892 ค่าองศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2.905 ค่าดัชนี TLI มีค่าเท่ากับ 0.943 ค่าดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 0.950 และค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.065 โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ ตามภาพที่ 2 และแสดงค่าเบต้า (β) ลักษณะความสัมพันธ์ของโมเดล ดังตารางที่ 5

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความตั้งใจดูใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวมีส่วนตัวที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.47 ค่า t-value เท่ากับ 9.708 ที่นัยสำคัญทางสถิติ p-value เท่ากับ 0.001 สรุปได้ว่า ภูมิทัศน์บริการออนไลน์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ตัวกลางการจูงที่พักออนไลน์

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.48 ค่า t-value เท่ากับ 9.464 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ตัวกลางการจูงที่พักออนไลน์มีอิทธิพลต่อความภักดี

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย จังหวัดชลบุรีในธุรกิจตัวกลางการท่องเที่ยวที่พกออนไลน์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

5.2.1 ภูมิทัศน์บริการด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยจองที่พักผ่านโมบายแอปพลิเคชันธุรกิจตัวกลางท่องเที่ยวที่พกออนไลน์ แสดงให้เห็นว่า ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kuo, Huang, Nguyen & Nguyen (2019, pp. 872-873) พบว่า สภาพแวดล้อมภูมิทัศน์บริการของแอปพลิเคชันการท่องเที่ยวจะถูกออกแบบมาอย่างสวยงามและดึงดูดให้อยากเข้าไปใช้งาน โดยเฉพาะแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและพกพาสะดวก Jauhari, Kusumawati & Nuralam (2019, p. 58) กล่าวว่า คุณภาพด้านความสวยงามของเว็บไซต์ รูปแบบเค้าโครง ความง่ายในการใช้งาน การดึงดูดสายตาโดยใช้สีในรูปแบบต่างๆ ตัวอักษรและกราฟิก สีเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีบทบาทโดดเด่นในการออกแบบเว็บไซต์ ข้อมูลรหัสสีสามารถส่งผลกระทบต่อความประทับใจด้านสุนทรียศาสตร์และความรู้สึกของความงาม โดยปกติโทนสีจะเป็นสิ่งเร้าทางการมองเห็นเป็นอันดับแรกที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการครั้งแรก ในการค้นหาข้อมูลสีมักจะถูกแสดงก่อนเนื้อหาและองค์ประกอบอื่นๆ ของเว็บไซต์ ถึงแม้ว่าสีจะเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญในการกำหนดความดึงดูดทางสายตา ภาพก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่กระตุ้นอารมณ์ของผู้ใช้ผ่านการแสดงภาพ ดังนั้นการจัดวางที่ดีที่ให้ความสะดวกสบายในการใช้งาน สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูลที่นำเสนอภายในเว็บไซต์ ประโยชน์ของเนื้อหา ความครบถ้วน สมบูรณ์ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจง่าย ความเกี่ยวข้องกับงานของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความสะดวกในการใช้งาน รวมถึงความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการผ่านทางหน้าเว็บไซต์และระบบนำทางของเว็บไซต์ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพและการใช้งานเว็บไซต์ การนำทางที่ดีช่วยให้สามารถจดจำโครงสร้างเว็บไซต์ได้ดีขึ้นและเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหา และยังช่วยให้ผู้ใช้สามารถย้ายผ่านเว็บไซต์ได้อย่างอิสระตามความต้องการ การนำทางที่ดีช่วยเพิ่มความสามารถของผู้ใช้ในการคาดการณ์การควบคุมเว็บไซต์และดำเนินการตามสัญญาตาม Deyalage & Kulathunga (2019, p. 109) กล่าวเพิ่มเติมว่าความปลอดภัยในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวในการชำระเงิน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าออนไลน์พิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า รวมทั้งแอปพลิเคชันมีตัวตนที่สามารถทำการตรวจสอบได้ มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ซื้อสินค้าและบริการได้อย่างน่าเชื่อถือ มีระบบการชำระเงินที่ปลอดภัย มีนโยบายหรือกฎข้อบังคับในการเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอย่างชัดเจน สามารถติดตามผลการชำระเงินและการส่งสินค้าจากแอปพลิเคชันได้สะดวกและปลอดภัย และมีช่องทางช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทันทีกรณีเกิดความผิดพลาด เช่น การส่งสินค้าผิด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินและการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้เชิงบวกในการซื้อสินค้าจากร้านทางอินเทอร์เน็ต

5.2.4 ความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี

ผลการทดสอบสมมุติฐานจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยจองที่พักผ่านโมบายแอปพลิเคชันธุรกิจตัวกลางจองที่พักออนไลน์ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kwanjai (2017, pp. 37-38) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความไว้วางใจต่อระบบการจองห้องพักทางออนไลน์ที่มีผลต่อความภักดีในการจองห้องพักโรงแรมทางออนไลน์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร โดยลูกค้ารู้สึกพึงพอใจที่ได้รับความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลโรงแรมและห้องพัก การจองห้องพักโรงแรมทางออนไลน์ทำให้ได้รับโปรโมชั่นและรายการสนาคุณพิเศษ และการได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ อาทิ ภาพห้องพัก บริการต่างๆ สถานที่ ในการจองห้องพักโรงแรมทางออนไลน์เป็นความบันเทิงรูปแบบหนึ่ง ส่งผลให้ลูกค้ายินดีที่จะจองห้องพักโรงแรมครั้งต่อไป โดยการจองห้องพักโรงแรมผ่านทางออนไลน์เป็นทางเลือกแรก

6. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยภูมิทัศน์บริการธุรกิจตัวกลางจองที่พักออนไลน์ที่มีอิทธิพลผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของนักท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า องค์ประกอบภูมิทัศน์บริการออนไลน์ธุรกิจตัวกลางจองที่พักประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ภูมิทัศน์บริการด้านความดึงดูดทางด้านความงาม ภูมิทัศน์บริการด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งานและภูมิทัศน์บริการ และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว ซึ่งสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ได้ 16 ตัวแปรสังเกต ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านความดึงดูดทางด้านความงาม ประกอบด้วย 8 ตัวแปร องค์ประกอบที่ 2 ด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว ประกอบด้วย 2 ตัวแปร และองค์ประกอบที่ 3 ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน ประกอบด้วย 6 ตัวแปร และตัวแปรตามประกอบด้วย ปัจจัยความพึงพอใจ จำนวน 5 ตัวแปรสังเกตได้ และปัจจัยความภักดี จำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ หลังจากทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของและวิเคราะห์แบบจำลองการวัด พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยภูมิทัศน์บริการออนไลน์ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน ด้านการจัดสภาพพื้นที่และการใช้งาน และด้านความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พักของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักหรือธุรกิจตัวกลางการจองที่พักที่ต้องการจะให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการแอปพลิเคชันบนมือถือมากขึ้น และต้องการจะพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหนือกว่าคู่แข่งอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านความดึงดูดใจทางด้านความงาม ควรมีการออกแบบให้มีความทันสมัย เข้าใจเกี่ยวกับการใช้เชดสี เมนูต่างๆ ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน ไม่น่าเบื่อ โดยให้มีความโดดเด่นทางสายตาและมีการจัดรูปแบบให้ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน

ภูมิทัศน์บริการออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย

นอกจากนี้ควรพัฒนาให้ตรงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อดึงดูดสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด

7.1.2 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัวในการใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชัน ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีการทำธุรกรรมต่างๆ อย่างระมัดระวัง เพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชันให้มากขึ้น และไม่นำข้อมูลส่วนตัวไปขายหรือแบ่งปันให้กับบริษัทอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการ โฆษณาแอปพลิเคชันเกิดทัศนคติที่ดีในความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ผ่าน โฆษณาแอปพลิเคชันมากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การศึกษานี้ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 75 วัน (ระหว่างเดือนกันยายน 2564 ถึงพฤศจิกายน 2564) ส่วนใหญ่เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้การสำรวจแบบออนไลน์ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (Covid-19) จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรง ข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างอาจไม่เป็นตัวแทนของประชาชนทุกกลุ่มได้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กระจายและอาจจะไม่ครอบคลุม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อาจส่งผลให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนในการนำไปอ้างอิงกลุ่มประชากรในจังหวัดชลบุรีได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปยังกรุงเทพมหานครหรือจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรผู้จองห้องพักผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ได้มากขึ้น เนื่องจากความเชื่อและการรับรู้อาจแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

7.2.2 งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพและควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้รู้ถึงข้อมูลเชิงลึกและความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มผู้จองห้องพักผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่อจะนำมาพัฒนาแอปพลิเคชันตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ และแอปพลิเคชันซื้อ-ขายห้องพักโรงแรมออนไลน์ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนและกระตุ้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมีแพลตฟอร์มออนไลน์ของตนเองเพื่อเป็นช่องทางหลักในการทำการตลาดในการดึงดูดนักท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจตัวกลางการจองที่พักออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นกิจการจดทะเบียนต่างประเทศ เมื่อผู้ประกอบการที่พักและโรงแรมได้ธุรกรรมจากลูกค้าออนไลน์จากเว็บเหล่านั้นจะต้องจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้ ซึ่งรายได้จะออกไปสู่ประเทศต้นทางดังกล่าว ทำให้ภาครัฐไม่สามารถจัดเก็บภาษีส่วนนี้ได้

7.3.2 ควรมีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการออนไลน์ รวมทั้งแนวทางป้องกันหรือข้อควรปฏิบัติในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ และการซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา จากทุนอุดหนุนการผลิตผลงานทางวิชาการและการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2562 ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

- Baker, J. (1986). The role of the environment in marketing services: The consumer perspective. *The services challenge: Integrating for competitive advantage*, 1(1), 79-84.
- Bilgihan, A. (2016). Gen Y customer loyalty in online shopping: An integrated model of trust, user experience and branding. *Computers in Human Behavior*, 61, 103-113.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees, *Journal of Marketing*. 56(2), 57-71.
- Castañeda, J. A. (2011). Relationship between customer satisfaction and loyalty on the internet. *Journal of Business and Psychology*, 26(3), 371-383.
- Chummangid, K., & lochawna, J. (2015). Attitude, satisfaction and utilization of social media among students and staff at the faculty of environment and resources studies, Mahidol University. *Journal of Professional Routine to Research*, 2, 43-53.
- Deyalage, P. A., & Kulathunga, D. (2019). Factors affecting online customer satisfaction: the Sri Lankan perspective. *International Journal of Business and Management*, 14(2), 99-114.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education Inc.
- Harris, L. C., & Goode, M. M. (2010). Online servicescapes, trust, and purchase intentions. *Journal of Services Marketing*, 24(3), 230-243.
- Ingkasarit, T., & Kaisangthong, C. (2020). Factors influencing customer loyalty toward online shopping of generations X. *Suthiparithat Journal*, 34(110), 159-170.
- Jansakul, A. (2017). Tourism industry: Accommodation business management in the online era
https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ReasearchPaper/Hotel_Management.pdf

- Jauhari, M. T., Kusumawati, A., & Nuralam, I. P. (2019). The impact of website quality on consumer satisfaction and purchase intention (study case of e-commerce Lazada Indonesia in Malang city). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 67(1), 54-61.
- Khwanjai, K. (2017). *Satisfaction trust affecting loyalty the reservation properties online customers in Bangkok* [Unpublished Master's thesis]. Bangkok University.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). Guilford Press.
- Kuo, T. S., Huang, K. C., Nguyen, T. Q., & Nguyen, P. H. (2019). Adoption of mobile applications for identifying tourism destinations by travellers: an integrative approach. *Journal of Business Economics and Management*, 20(5), 860-877.
- Luangpipat, N. (2012). *Influencing online opinions on travelers' decision to book budget accommodation (hostel) in Bangkok* [Unpublished Master's thesis]. Naresuan University.
- Lunkam, P. (2020). *Business/Industry trends 2019-2021: Hotel business*.
<https://www.krungsri.com/en/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/Industry-Outlook-Hotels>
- Luo, J., Ba, S., & Zhang, H. (2012). The effectiveness of online shopping characteristics and well-designed websites on satisfaction. *Mis Quarterly*, 36(4), 1131-1144.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. MIT Press.
- Ministry of Tourism and Sports. (2020a). *Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2020)*. https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=594
- Ministry of Tourism and Sports. (2020b). *International tourist arrivals in 2020*.
https://www.mots.go.th/download/article/article_20201104090605.pdf
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd Ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2006). Customer satisfaction research. *The handbook of marketing research: Uses, misuses, and future advances*, 1-40.
- Ong, C. H., & Zien Yusoff, R. (2016). The role of emotional and rational trust in explaining attitudinal and behavioral loyalty: An insight into SME brands. *Gadjah Mada international journal of business*, 18(1), 1-19.
- Pantavangkul, J. (2016). Guidelines for the application and gratification in using social network of the Northeastern University (NEU) students. *Dhammathas Academic Journal*. 5(1), 51-61.
- Prommanee, P., Pitayavatanachai, Y., & Tappha, J. (2020). Concepts of satisfaction and construction of job satisfaction questionnaire. *APHEIT Journal*, 26(1), 59-66.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 1-14.

- Rosenbaum, M. S., & Massiah, C. (2011). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471-490.
- Saenboonsong, S. (2016). The development of website for faculty of education, Pranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University using content management system. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkron Rajabhat University*, 10(2), 117-128.
- Sharma, G. & Lijuan, W. (2015). The effects of online service quality of e-commerce Websites on user satisfaction. *The Electronic Library*. 33(3), 468-485.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison.
- Supcharoenkul, T. (2016). *Factors influencing making a room reservation of Thai tourists via online travel agency* [Unpublished Master's thesis]. Bangkok University.
- Tang, T. W. & Huang, R. T. (2015). The relationships among trust, e-satisfaction, e-loyalty, and customer online behaviors. *International Journal of Business and Industrial Marketing*, 1(2), 16-25.
- Tangcharoensiri, P. (2012). *Study of factors influencing customer online hotel reservation intention in Thailand* [Unpublished Master's thesis]. Thammasat University.
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley & Sons Inc.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.
- Wongrattana, C. (2007). *Technique using statistics for research* (10th ed.). Taineramitkij Inter Progressive Printing.
- Wu, W. Y., Quyen, P. T. P., & Rivas, A. A. A. (2017). How e-servicescapes affect customer online shopping intention: the moderating effects of gender and online purchasing experience. *Information Systems and e-Business Management*, 15(3), 689-715.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Dr. Chitlada Pinthong
Highest Education: Doctor of Hospitality and Tourism Management (D.HTM)
University of Agency: Burapha University
Field of Expertise: Hotel and Tourism Management
Address: Faculty of Management and Tourism, Burapha University
169 Long-had Bangsaen Road, Sansook, Muang, Chonburi, 20131
E-mail: chitlada@go.buu.ac.th

การรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

กันยารัตน์ บุญเกื้อ¹, พิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์²

บทคัดย่อ

ทักษะดิจิทัลเป็นทักษะสำคัญที่บุคลากรภาครัฐควรได้รับการพัฒนาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประสิทธิภาพการดำเนินงานและศึกษาอิทธิพลของการรู้ดิจิทัลและความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ .979 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นการทดสอบทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้การรู้ดิจิทัลและความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรสามารถทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้ร้อยละ 63.3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ $Y = 1.063 + (-0.134)(X_1) + 0.279(X_5) + 0.171(X_6) + 0.233(X_9)$ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรและประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อก้าวสู่การเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัลในอนาคต

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การพัฒนาบุคลากร, การรู้ดิจิทัล, สำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์

E-mail: pimprae.sri@sru.ac.th

(Received: June 22, 2021; Revised: September 8, 2021; Accepted: September 10, 2021)

¹นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: kanyarat258@hotmail.com

²ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: pimprae.sri@sru.ac.th

The Digital Literacy and Learning through Human Resource Development Method that Affecting the Operational Effectiveness of Agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8

Kanyarat Boonkuea¹ and Pimprae Srisawat²

Abstract

Digital skills are important skills that government personnel should develop and use for maximum benefit in their work. This research aimed to investigate the level of existing digital literacy, the opinion towards learning through human resource development method, the operational effectiveness, and also examine the influence of digital literacy and opinion toward learning through human resource development method on the operational effectiveness of the agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8. The samples were 283 government officials, employees, and officers of these agencies. The instrument used for data collection was the questionnaire with a confidence level of .979. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis was used as the statistical test. The results show that the digital literacy level is very high in all areas. In addition, the opinions toward learning through human resource development method, overall is on the highest level while the operational effectiveness level is also at the highest level. Furthermore, the digital literacy and the opinion toward learning through human resource development method can predict the operational effectiveness of the agencies for 63.3 percent. The prediction model is $Y = 1.063 + (-0.134)(X1) + 0.279(X5) + 0.171(X6) + 0.233(X9)$. The results of this study may be useful as an implication for human resource development and the operational effectiveness for the agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8 in order to be the digital court of justice in the near future.

Keywords: Operational Effectiveness; Human Resource Development; Digital Literacy;

The Courts of Justice Region 8

Corresponding Author: Pimprae Srisawat

E-mail: pimprae.sri@sru.ac.th

¹ Graduate student of Master of Business Administration, Surattani Rajabhat University.

Email: kanyarat2528@hotmail.com

² Dr. in Faculty of Management Sciences, Surattani Rajabhat University. Email: pimprae.sri@sru.ac.th

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชนมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ดังนั้นในส่วนของภาครัฐจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (2560-2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีจุดมุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีการบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง อันจะส่งผลให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับการบริการจากภาครัฐได้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017a, p. 3)

ด้วยเหตุนี้ ศาลยุติธรรมจึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชนและงานสนับสนุนสำนักงานสู่การเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล (Office of the Judiciary, 2019a, p. 1) จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) จึงถูกกำหนดให้เป็นทักษะที่บุคลากรศาลยุติธรรมทุกคนควรได้รับการพัฒนาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน (Office of the Judiciary, 2019b, p. 2) นอกจากนี้ศาลยุติธรรมยังกำหนดการวางแผนพัฒนารายบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IDP) ของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย (Judicial Training Institute, 2019b, p. 5) อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การกำหนดทิศทางและแผนพัฒนารายบุคคลยังมีข้อจำกัดบางประการอันเกิดจากการขาดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งจากการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนาวิจัยและพัฒนา (Rabi Bhadanasak Research and Development Institute, 2020, p. 11) พบว่า บุคลากรในหน่วยงานศาลยุติธรรมยังมีความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีใหม่ อย่างเช่นการพัฒนาระบบข้อมูลเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศาลยุติธรรมกับหน่วยงานภายนอก (Web Service) หรือการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อยู่ในระดับน้อย สะท้อนให้เห็นว่าหากบุคลากรยังขาดการรับทราบทิศทางในการพัฒนาบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลจะส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานในองค์กรรวม ส่งผลต่อการดำเนินงานไปสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัลได้ล่าช้ากว่าเป้าหมาย ดังนั้น ศาลยุติธรรมต้องเร่งทำความเข้าใจและเพิ่มแนวทางส่งเสริมพัฒนาทักษะทางดิจิทัลให้กับบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การเพิ่มการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญ เพราะวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมอันได้แก่ การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา การดูงานต่างประเทศและนอกสถานที่ จะช่วยให้บุคลากรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (Swanson & Holton, 2001, p. 3) เพราะองค์กรที่สำเร็จย่อมหมายถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นบุคลากรหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Cameron, 1980, p. 67) สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า การเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานองค์กรโดยรวม เช่น Boonsanong (2012, pp. 140-160); Poopunsri & Phonphotthanamat (2018, pp. 311-330)

สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม อย่างไรก็ตามการดำเนินการตามนโยบายของศาลยุติธรรมนั้นควรได้รับการสำรวจว่ามีข้อจำกัดเช่นเดียวกับหน่วยงานกลางหรือไม่ และควรมีการตรวจสอบความต้องการของบุคลากรศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จึงจะสามารถเชื่อมโยงความสนใจของบุคลากรและความคาดหวังของหน่วยงานที่มีต่อบุคลากรได้ ทำให้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอาจดำเนินการได้ตรงวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องการเรียนรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อต้องการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการดำเนินกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรมากยิ่งขึ้น และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนาและกำหนดนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลการเรียนรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

3. การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล

รัฐบาลได้มอบหมายให้คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จัดทำแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017b, p. 2) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมจึงได้กำหนดแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรมขึ้น เพื่อยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรศาลยุติธรรม โดยได้กำหนดให้ทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล เป็นทักษะที่สำคัญของบุคลากรภาครัฐ (Office of the Judiciary, 2019b, p.2) ซึ่งครอบคลุม 4 มิติ ดังนี้

3.1.1.1 การใช้ (Use) คือ ความสามารถด้านเทคนิคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน

3.1.1.2 ความเข้าใจ (Understand) คือ ความสามารถของบุคคลที่เกิดจากทักษะในกระบวนการคิดวิเคราะห์และรวบรวมความรู้จนเกิดความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล การรู้สารสนเทศ และการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสาร

3.1.1.3 การสร้าง (Create) คือ ความสามารถในการผลิตเนื้อหาหรือสร้างสรรค์ผลงานสื่อรูปแบบดิจิทัล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างงานหรือชิ้นงานตาม

3.1.1.4 การเข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว แม่นยำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์มิติทักษะการรู้ดิจิทัลตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านการใช้ 2) ด้านความเข้าใจ 3) การสร้าง และ 4) การเข้าถึง มาเป็นกรอบแนวคิดการรู้ดิจิทัลในการวิจัยครั้งนี้

3.1.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะ ทักษะคิดและพฤติกรรมที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น (Nadler & Wiggs, 1989, p. 3)

นักวิชาการได้ให้แนวทางการเรียนรู้ด้วยวิธีการในการพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย อาทิเช่น Nadler (1980, p. 4) ได้เสนอแนวคิดวิธีการพัฒนาบุคลากรใน 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำหรับการเรียนรู้ในงานปัจจุบัน 2) การศึกษาต่อเป็นกระบวนการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับงานในอนาคต และ 3) การพัฒนามุ่งเน้นที่ การเปลี่ยนแปลงตามท้องถื่นความต้องการ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับ Tianput (1994, p. 22) ในขณะที่ Tiyo (2000, p. 11) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในการทำงานไว้ 8 วิธีด้วยกัน คือ 1) การปฐมนิเทศ 2) การฝึกอบรม 3) การประชุมเชิงปฏิบัติการ 4) การสัมมนา 5) การศึกษาดูงาน 6) การศึกษาต่อ 7) การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ และ 8) การโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน

สำหรับศาลยุติธรรมนั้นกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้น จึงได้วางแนวทางการพัฒนาบุคลากรและแผนพัฒนารายบุคคลไว้เพื่อเป็นกรอบแนวทางที่ช่วยให้บุคลากรบรรลุถึงเป้าหมายในองค์กรรวม โดยได้มอบหมายให้แต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรตามความเหมาะสมและจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน (Judicial Training Institute, 2019b, p. 6) ดังนั้น สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จึงได้กำหนดการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน จำนวน 6 วิธีด้วยกัน โดยสามารถอธิบายได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (The Office of the Courts of Justice Region 8, 2019, pp. 1-2; C.O-lorum, personal communication, September 15, 2020)

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่ให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เช่น การฝึกอบรมทักษะเบื้องต้นเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

2. การฝึกขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) เป็นการฝึกปฏิบัติจริง ณ สถานที่จริง

3. การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) คือ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

4. การดูงานนอกสถานที่ (Site Visit) คือ แนวคิดที่ได้รับจากการดูงานมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) คือ การเน้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยไม่จำเป็นต้องใช้ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานเท่านั้น

6. การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar) คือ การนำแนวคิดที่ได้รับจากการประชุมสัมมนามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 วิธีนี้ มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

แนวคิดประสิทธิผลขององค์การมีการศึกษาอย่างแพร่หลายและได้ศึกษามาเป็นเวลานาน แต่จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังไม่มีรูปแบบแนวคิดใดที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับเป็นทฤษฎีเดียวที่จะสามารถนำไปใช้สำหรับทุกองค์กร เพราะแต่ละองค์กรมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Cameron, 1980, p. 66) ดังนั้น การจะวัดประสิทธิภาพขององค์กรต้องพิจารณาตามบริบทและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดประสิทธิผลขององค์กรของ Cameron (1980, p. 67) และ Robbins (1990, p. 53) มาประยุกต์ใช้ โดยแนวคิดนี้อธิบายว่าการวัดประสิทธิผลขององค์กรมีความหลากหลายรูปแบบและควรประกอบด้วย

1. แนวคิดการบรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ เป็นการประเมินความสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรจากผลลัพธ์ (Ends) มากกว่าประเมินจากวิธีการ (Means) ได้แก่ มีผลกำไรสูงสุด ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยของผู้รับบริการ เป็นต้น

2. แนวคิดเชิงระบบขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจำเป็นต้องใส่ใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับปัจจัยแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก

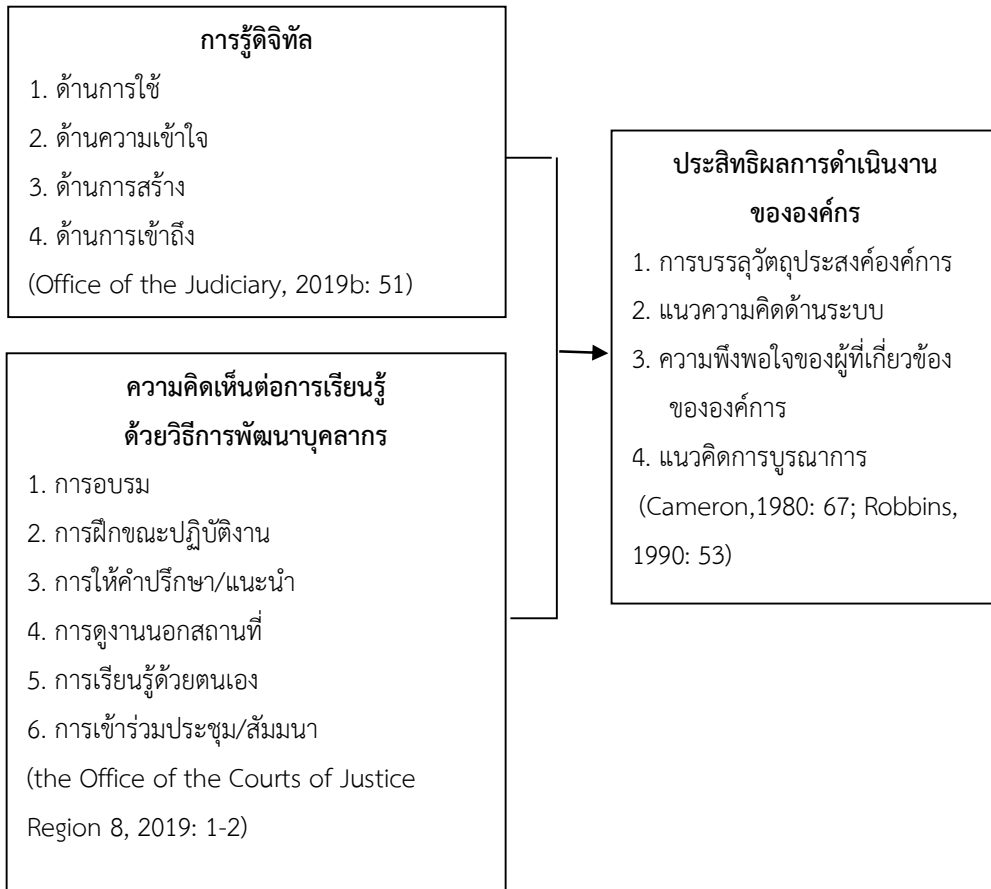
3. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ประเมินจากความสามารถในการสร้างความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยแก่ผู้เกี่ยวข้องบุคคลหรือกลุ่มที่ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดต่อไปในอนาคตได้

4. แนวคิดการบูรณาการ เป็นการนำหลักเกณฑ์ที่องค์กรให้คุณค่ามาประเมินประสิทธิผลซึ่งขึ้นอยู่กับความสนใจหรือการให้คุณค่าของแต่ละองค์กร

ดังนั้น แนวคิดในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานทั้ง 4 วิธีนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

3.2 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 962 คน (The Office of the Courts of Justice Region 8, 2020, p. 3) คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 283 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยทำการสุ่มขั้นที่ 1 แบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามจังหวัดและศาลในแต่ละจังหวัด ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายในแต่ละชั้นภูมิ (Clow and James, 2014, p. 236) ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อต้องการคณะให้ทุกหน่วยของประชากรของแต่ละศาลมีโอกาสถูกสุ่มได้เท่ากันตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดในแต่ละศาล โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	จังหวัด ในเขตอำนาจ	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
1	ชุมพร	ศาลจังหวัดชุมพร	42	12
		ศาลจังหวัดหลังสวน	36	11
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร	23	7
2	สุราษฎร์ธานี	สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8	35	10
		ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี	57	17
		ศาลจังหวัดเกาะสมุย	40	12
		ศาลจังหวัดไชยา	36	11
		ศาลจังหวัดเวียงสระ	35	10
		ศาลแขวงสุราษฎร์ธานี	42	12
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุราษฎร์ธานี	27	8
3	นครศรีธรรมราช	ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช	60	18
		ศาลจังหวัดทุ่งสง	50	15
		ศาลจังหวัดปากพนัง	36	11
		ศาลแขวงนครศรีธรรมราช	39	11
		ศาลแขวงทุ่งสง	28	8
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช	29	9
4	กระบี่	ศาลจังหวัดกระบี่	50	15
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกระบี่	22	6
5	ระนอง	ศาลจังหวัดระนอง	42	12
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระนอง	22	6
6	พังงา	ศาลจังหวัดพังงา	34	10
		ศาลจังหวัดตะกั่วป่า	34	10
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพังงา	21	6
7	ภูเก็ต	ศาลจังหวัดภูเก็ต	60	18
		ศาลจังหวัดแขวงภูเก็ต	42	12
		ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดภูเก็ต	20	6
รวม			962	283

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ในครั้งแรกผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นยื่นต่อหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อขอเข้าดำเนินการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับสภาพวิธีการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามตอนที่ 3 เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ในครั้งต่อมาผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่

ใช้มีทั้งผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและเก็บข้อมูลผ่านระบบแบบออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทั้งนี้การเก็บข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2564–25 เมษายน 2564

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์เบื้องต้นผู้บริหารส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8 โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ ทั้งนี้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินการรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การใช้ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การใช้โปรแกรม การรับ-ส่งอีเมล การแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบ 2) ความเข้าใจ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลและการถ่ายทอดให้กับผู้อื่น ความเข้าใจโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ การจัดการความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ 3) การสร้าง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างสรรค์งานอย่างมีจริยธรรม การพัฒนาแอปพลิเคชัน การนำเสนอ และการประยุกต์ใช้ 4) การเข้าถึง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถเข้าถึงข้อมูล ช่องทางการใช้งาน การค้นหาข้อมูล การเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลที่จำเป็นกับการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) การอบรม ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรับการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนทัศนคติกับวิทยากร การเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย 2) การฝึกขณะปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การประหยัดเวลาและได้ความรู้จากการปฏิบัติงานจริง การทดสอบความสามารถ ประหยัดค่าใช้จ่าย ความรู้ความเข้าใจในงาน 3) การให้คำปรึกษาหรือแนะนำ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแก้ไขในการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา สามารถจัดข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานได้ 4) การดูงานนอกสถานที่ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การเปิดโลกทัศน์ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ การนำระบบการดำเนินงานจากการดูงานมาประยุกต์ใช้ การนำนโยบายบริหารงานมาประยุกต์ใช้และพัฒนา 5) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับเรียนรู้ได้ตามเวลาที่สะดวก การเลือกรูปแบบสื่อในการเรียน เลือกได้ตามพื้นฐานความรู้และความถนัด 6) การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรับไอเดียใหม่ การรับความรู้ใหม่จากวิทยากรที่เชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม การพัฒนาความเป็นผู้นำและการตัดสินใจ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งได้ใช้เกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานองค์การที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Cameron (1980, p. 67) และ Robbins (1990, p. 53) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถถ่ายทอด

ความรู้และทักษะกับเพื่อนร่วมงานได้ การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถยกระดับกระบวนการทำงานและลดข้อผิดพลาดได้ การเกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และสะสมองค์ความรู้ 2) ด้านความคิดเชิงระบบ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ การมีความริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความโปร่งใส ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) แนวคิดการบูรณาการ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกประชาชน หน่วยงานมีความเข้มแข็งด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานเพื่อความโปร่งใสและน่าเชื่อถือในการบริการ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตลอดจนนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและนำมาปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence) ปรากฏค่าดัชนีความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งหากมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Vanichbancha & Vanichbancha, 2015, p. 157)

สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994, p. 29; Hair et al. 2010, p. 673)

4.4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ระดับการรู้ดิจิทัล ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.98) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 40.99) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.79) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 35.34) มีสถานะเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม (ร้อยละ 88.34) มีตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม (ร้อยละ 31.10) มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ (ร้อยละ 23.67) สังกัดส่วนบริหารจัดการคดี (ร้อยละ 23.32) มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 54.06)

5.1.2 ผลการศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

5.1.2.1 ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลจากการวิเคราะห์ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

การรู้ดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด
1. ด้านการใช้	4.15	0.770	มาก
2. ด้านความเข้าใจ	3.85	0.875	มาก
3. ด้านการสร้าง	3.65	1.009	มาก
4. ด้านการเข้าถึง	4.20	0.714	มาก
รวม	3.96	0.842	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงการสรุปผลภาพรวมของระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรมีระดับการรู้ดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการใช้ ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด
1. การอบรม	4.33	0.678	เห็นด้วยมากที่สุด
2. การฝึกขณะปฏิบัติงาน	4.42	0.640	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ	4.32	0.721	เห็นด้วยมากที่สุด
4. การดูงานนอกสถานที่	4.36	0.770	เห็นด้วยมากที่สุด
5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.31	0.788	เห็นด้วยมากที่สุด
6. การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา	4.37	0.681	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.35	0.713	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรเห็นด้วยต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรในระดับมากที่สุด โดยการฝึกขณะปฏิบัติงานมีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การอบรม การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ

5.1.2.3 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 สามารถแสดงได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด
1. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร	4.35	0.668	มากที่สุด
2. ด้านความคิดเชิงระบบ	4.22	0.708	มากที่สุด
3. ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	4.40	0.646	มากที่สุด
4. ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ	4.42	0.622	มากที่สุด
รวม	4.35	0.661	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงการสรุปผลภาพรวมของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักสคยุดิธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร และด้านความคิดเชิงระบบ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาอิทธิพลของการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักสคยุดิธรรมประจำภาค 8

ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดมีค่า Tolerance ต่ำกว่า 0.1 นอกจากนี้ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้งคู่มีค่าอยู่ระหว่าง 2.267-4.451 และมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันสูงเกินไป (Hair et al, 2010, p. 245) ดังนั้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ วิธี Enter โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจัย	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.063	0.203		5.250	0.000*
การใช้ (X1)	-0.134	0.050	-0.147	-2.655	0.008*
ความเข้าใจ (X2)	0.100	0.054	0.143	1.854	0.065
การสร้าง (X3)	-0.058	0.045	-0.090	-1.271	0.205
การเข้าถึง (X4)	0.019	0.052	0.022	.376	0.707
การอบรม (X5)	0.279	0.063	0.303	4.418	0.000*
การฝึกขณะปฏิบัติงาน(X6)	0.171	0.075	0.176	2.271	0.024*
การให้คำปรึกษาแนะนำ (X7)	0.027	0.053	0.031	.505	0.614
การดูงานนอกสถานที่ (X8)	0.005	0.048	0.006	0.105	0.916
การเรียนรู้ด้วยตนเอง (X9)	0.233	0.048	0.297	4.844	0.000*
การเข้าร่วมประชุม (X10)	0.108	0.055	0.118	1.963	0.051

R=0.796, R² = 0.633

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ p < 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ จำนวน 5 ตัว ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัล ได้แก่ การใช้ (X_1)
2. ปัจจัยด้านการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การอบรม (X_5) การฝึกขณะปฏิบัติงาน (X_6) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (X_9)

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ การอบรม ($\beta = .303$) รองลงมาเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\beta = .297$) การฝึกขณะปฏิบัติงาน ($\beta = .176$) และการใช้ ($\beta = -.147$) มีอิทธิพลน้อยที่สุดโดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ได้ถึงร้อยละ 63.3 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร = $1.063 + (-0.134)(\text{การใช้}) + 0.279(\text{การอบรม}) + 0.171(\text{การฝึกขณะปฏิบัติงาน}) + 0.233(\text{การเรียนรู้ด้วยตนเอง})$

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการรู้ดิจิทัลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ปัจจัย คือ การใช้ ความเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึง แสดงถึงบุคลากรมีระดับการรู้ดิจิทัลในระดับมาก เพราะสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความเข้าใจในโปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ที่ใช้ได้เป็นอย่างดี สามารถค้นหาข้อมูลผ่านเครื่องมือดิจิทัลได้ ดังนั้นหากศาลยุติธรรมจะปรับตัวสู่การเป็นศาลดิจิทัลก็สามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสม เพราะบุคลากรมีความรู้ด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสอดคล้องกับความต้องการของสำนักงานข้าราชการพลเรือนที่ต้องการให้บุคลากรภาครัฐเพิ่มทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017b, p. 2) และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างที่ระบุไว้ว่า ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะที่บุคลากรจะต้องมีความรู้ความสามารถและใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยศาลยุติธรรมได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานให้บุคลากรต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมากกว่าร้อยละ 75 จึงถือว่าผ่านการประเมิน หากได้ผลคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์นี้จะต้องรับการเรียนรู้เพิ่มเติม (Office of the Judiciary, 2019b, p. 73) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างจากผลการวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ (Rabi Bhadanasak Research and Development Institute, 2020, p. 11) ที่พบว่า บุคลากรในหน่วยงานศาลยุติธรรมยังมีความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีใหม่อยู่ในระดับน้อย อาจมีสาเหตุมาจากการเก็บข้อมูลของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพมาจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 32 แห่งทั่วประเทศ จึงเป็นผลการศึกษาที่กว้างกว่าการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาเฉพาะสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เท่านั้น อีกทั้งสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8 ได้พยายามผลักดันให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

โดยเน้นการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ มาโดยตลอดในรอบปีที่ผ่านมา ที่เห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมคือมีการตั้งหน่วยงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักศาลยุติธรรมภาค 8 ขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและสนับสนุนหากบุคลากรมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างทันทั่วทั้งที่ จึงอาจเป็นเหตุทำให้ระดับการรู้ดิจิทัลของบุคลากรสูงขึ้นได้

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมนั้นบุคลากรเห็นด้วยกับความสำคัญต่อการเรียนรู้ทุกวิธีในระดับมากที่สุดและแต่ละวิธีได้รับค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยการฝึกระหว่างปฏิบัติงานมีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การอบรม การให้คำปรึกษา/แนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nako & Akkaraputtapong (2016, p. 8) ที่ศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าวิธีการปฏิบัติงานที่บุคลากรต้องการมากที่สุด คือ การฝึกขณะปฏิบัติงานเพราะทำให้บุคลากรพัฒนาทักษะ เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชิ้นนี้แตกต่างกับแนวทางทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ ศาลยุติธรรมและลูกจ้างที่ได้กำหนดวิธีการในพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยใช้แนวทาง/หัวข้อในการพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ (Office of the Judiciary, 2019b. pp. 55-57)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าศาลยุติธรรมมีการปรับกระบวนการดำเนินงานให้รวดเร็วมากขึ้นโดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาบูรณาการเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปได้อย่างสะดวก ทั้งถึงรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron (1980, p. 67) ที่ระบุว่า การมีประสิทธิภาพจะต้องมีการนำหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่องค์กรให้คุณค่ามาประเมินประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบมาบูรณาการกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร จึงจะสามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพได้คมชัดมากขึ้น

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรู้ดิจิทัลและวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า การอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด รองมาเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกขณะปฏิบัติงานและการใช้ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า 3 ปัจจัยแรกล้วนเป็นการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งสิ้น ในขณะที่ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัลมีเพียงปัจจัยเดียว คือ การใช้และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานน้อยที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรมีความเชื่อมโยงเป็นอย่างสูงไปสู่ประสิทธิผลการดำเนินงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับวิธีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Poopunsri & Phonphotthanamat (2018, p. 328) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม และการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Boonsanong (2012, p. 148) ที่พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากองค์การของรัฐ องค์การรัฐวิสาหกิจ องค์การธุรกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนถึง 299 องค์กร

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้การฝึกขณะปฏิบัติงานจะมีระดับค่าคะแนนมากที่สุดในระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 วิธี ส่วนการอบรมได้ค่าคะแนนเป็นอันดับที่ 4 แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์

ค่าทางสถิติเพื่อหาอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน กลับปรากฏว่าการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุดเป็นอันดับแรก ส่วนการฝึกปฏิบัติมีค่าคะแนนเป็นอันดับที่ 3 อาจอธิบายได้ว่าการฝึกอบรมสามารถได้รับประกาศนียบัตรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการพัฒนาตนเองเพื่อรายงานต่อหน่วยงานได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่าการพัฒนาตนเองแบบอื่น อาทิเช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองหรือการฝึกขณะปฏิบัติงานที่บุคลากรจะต้องดำเนินการเขียนรายงานสรุปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินและติดตามต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler & Wiggs (1989, p. 259) ที่ระบุว่า การฝึกอบรมเป็นวิถีกระดับการเรียนรู้ของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะความชำนาญที่เหมาะสมที่สุดกับงานที่ปฏิบัติอยู่หรืองานที่ได้รับมอบหมายในขณะนั้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Pengwipark et al. (2019, p. 36) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารกระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมดิจิทัลในประเด็นการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมว่าจะต้องมีการอบรมเพิ่มเติมทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการศาลยุติธรรม และสอดคล้องกับ Ngempoolsap & Pakdeejed (2021) ที่ศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ในยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองปฏิบัติและสามารถนำไปปฏิบัติในงานให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ภาค 8 มีระดับการรู้ดิจิทัลในระดับที่มาก และมีระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 6 วิธีอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน สำหรับอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัล ได้แก่ การใช้และความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ดังนั้น ผลการศึกษาสามารถเสนอแนะต่อสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการให้ความสำคัญต่อความสามารถการใช้งานพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับบุคลากร เช่น การใช้ระบบปฏิบัติการ การสืบค้นข้อมูล การสำรองข้อมูล เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การต่อไปหรืออาจเป็นข้อเสนอแนะต่อสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการใช้ข้อมูลนี้กำหนดแนวทางในการ

สรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาทำงานกับหน่วยงานต่อไป นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้น จึงสามารถเป็นข้อเสนอแนะต่อสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยควรมีการสำรวจความต้องการเป็นรายบุคคลก่อนจัดทำแผนและควรมุ่งเน้นไปที่การอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้แผนพัฒนาบุคลากรตรงกับความต้องการโดยแท้จริงและสอดคล้องกับแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและมุ่งสู่เป้าหมายการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นศาลดิจิทัล (Digital Court)

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรมีหลากหลายปัจจัย ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่สามารถกำหนดการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้และเพื่อขยายผลในการศึกษาในครั้งต่อไป

7.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวคิดด้านอื่นๆ เช่น ด้านทัศนคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

7.2.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ จำนวน 283 คน ผลการวิจัยที่ได้เป็นเพียงตัวแทนของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการศาลยุติธรรมของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เท่านั้น ควรขยายผลการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมทุกหน่วยงานทั่วประเทศเพื่อจะได้รับผลการวิจัยที่มีความคมชัดสมบูรณ์และครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น

8.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พิมพ์แพรวศรีสวัสดิ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจความถูกต้องของการวิจัย และยังได้ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านเป็นอย่างดี

9. เอกสารอ้างอิง

Boonsanong, A. (2012). An influence of learning organization and human resource development on organization effectiveness.. *Romphreuk journal*, 30(1), 140-160.

- Cameron, KS. (1980). Critical Questions in Assessing Organizational Effectiveness. *Organizational Dynamics*, 9(2), 66-80.
- Clow, KE. & James, KE. (2014). *Essential of Marketing Research: Putting Research in Practice*. Los Angeles: Sage.
- Hair, JF., Black, WC., Babin, BJ., & Anderson, RE. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Judicial Training Institute. (2019a). *IDP: Individual Development*. Bangkok: Office of the Judiciary
- Judicial Training Institute. (2019b). *IDP: Individual Development Plan 2019*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. New York: Van. Nostrand Reinhold.
- Nadler, L. & Wiggs, GD. (1989). *Managing Human Resources Development*. California: Jossey-Bass.
- Nako, W. & Akkaraputtapong, P. (2016). A study of needs in the knowledge and skills development of staff in the office of the university, Chulalongkorn University. *An Online Journal of Education*, 11(2), 122-130.
- Ngernpoolsab, S. & Pakdejed, R. (2021) Human resource development model of Rajamangala University of Technology Rattanakosin in the era of Thailand 4.0. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(1), 68-78.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2017a). *Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel*. Bangkok: OCSC
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2017b). *Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel into digital government*. Bangkok: OCSC
- Office of the Judiciary, (2019a). *Digital Court Development Plan 2019-2021*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Office of the Judiciary, (2019b). *Guidelines for developing digital skills for civil servants of the court of justice* Bangkok: Office of the Judiciary.
- Pengwipak, K., Sukasam, K. & Pengpae, S. (2019). Digital Court. *Journal of Graduate MCU KhonKaen Campus*, 6(3), 34-35.
- Poopunsri, W. & Phonphotthanamat, V. (2018). Human Resource Development in Local Administrative Organization in Rayong Province. *Journal of politics, administration and law*, 12(2), 311-330.

- Rabi Bhadanasak Research and Development Institute. (2020). *D-Court 2020 Policy and Digital Organization Indicator International*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Robbins, SP. (1990). *Organization Theory: structure, design, and applications* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Swanson, R. & Holton, E. (2001). *Foundation of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett Koehler Publisher.
- the Office of the Courts of Justice Region 8. (2019). *Individual Development Plan 2019*. Suratthani: the Office of the Courts of Justice Region 8
- the Office of the Courts of Justice Region 8. (2520). *E-Phonebook*. Suratthani: the Office of the Courts of Justice Region 8
- Tianput, D. (1994). *Human Development Strategy: Business Success Challenges*. Bangkok : Chulalongkorn University Press
- Tiyao, S. (2000). *Personnel Administration*. Bangkok: Tammasart University Press
- Vanichbancha, K. & Vanichbancha, T. (2015). *Using SPSS for window in data analysis* (27th edn). Bangkok: Samlada Printing House.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Kanyarat Boonkua
Highest Education: B.A. in Business Administration
University or Agency: Suratthani Rajabhat University
Field of Expertise: Financing and Accounting
Address: 144/5 Moo5, Bangkung, Muang District, Suratthani
E-mail: kanyarat2528@hotmail.com



Name and Surname: Pimprae Srisawat
Highest Education: Ph.D. in Management Studies, University of Exeter
University or Agency: Suratthani Rajabhat University
Field of Expertise: Marketing, Higher Education Marketing
Address: Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University
E-mail: pimprae.sri@sru.ac.th

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources: A Study of Thai Skilled Workforces in Malaysia

Emeela Wae-esor¹

Abstract

The purposes of this research were to study the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia, and to investigate the relationship between the Economic factor and Socio-cultural factor toward international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia. The data were collected from 346 samples through online survey. Descriptive statistics showed the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia were that most of Thai skilled workforces who work in Malaysia are attached in Technology, Information & Communications industry, most of them are young people aged 23-30 years old, working for 1-5 years' experiences and earn more than RM5,000/month. A correlation and multiple regression analysis were tested to investigate the relationship between the Economic factor, and Socio-cultural factor toward international migration intention. The result showed that there was a moderate positive correlation between Economic factor and Workforces' Migration Intention ($r = 0.324$, $p < 0.01$). The positive correlation between Socio-Cultural and Workforces' Migration Intention was also moderate ($r = 0.390$ and $p < 0.01$). A multiple regression analysis showed that Economic, and Socio-Cultural were positively significant predictors toward Workforces' Migration Intention ($P < 0.05$). In addition, the study found that Socio-Cultural factor gave the highest impact (Beta = 0.304) while Economic factor had the lower impact (Beta = 0.149) towards Workforces' Migration Intention. This shows that Thai skilled workforces in Malaysia are attracted by a higher share of same-type of social and culture in the destination country. The results of this study contribute to the literature by enhancing the understanding of workforces' migration intention especially within the context of Thailand–Malaysia. Specifically, this study could offer important policy for ministry of labour who seeks to understand international labour migration among Thai workforces.

Keywords: International Migration; Human Resources; Skilled Workforces

Corresponding Author: Emeela Wae-esor

E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

(Received: August 17, 2021; Revised: December 28, 2021; Accepted: January 17, 2022)

¹ Dr. in Faculty of International Studies, Prince of Songkla University, Phuket Campus.

E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศของทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาแรงงานฝีมือชาวไทยในมาเลเซีย

เอมีลา แวอีซอ¹

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานฝีมือชาวไทยในมาเลเซีย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรมต่อความตั้งใจในการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศของแรงงานฝีมือชาวไทยในมาเลเซีย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 ตัวอย่าง ผ่านการสำรวจรูปแบบออนไลน์ ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาแสดงให้เห็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแรงงานฝีมือชาวไทยในมาเลเซียส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งมีอายุเฉลี่ย 23-30 ปี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้มากกว่า 5,000 ริงกิตต่อเดือน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณได้รับการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจ และปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรมที่มีต่อความตั้งใจในการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจต่อความตั้งใจในการย้ายถิ่นของแรงงานฝีมือ ($r = 0.324$, $p < 0.01$) และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรมต่อความตั้งใจในการย้ายถิ่นของแรงงานฝีมือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($r = 0.390$ และ $p < 0.01$) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจ และสังคม-วัฒนธรรมเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการย้ายถิ่นฐาน ($P < 0.05$) นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรมมีผลสูงที่สุดต่อความตั้งใจในการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานของแรงงานฝีมือชาวไทย ($Beta = 0.304$) ในขณะที่ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีผลน้อยกว่า ($Beta = 0.149$) ผลจากการศึกษา พบว่าแรงงานฝีมือชาวไทยในมาเลเซียได้รับแรงจูงใจในการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานจากปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประเทศปลายทางเป็นอย่างสูง ทั้งนี้ ผลจากการศึกษามีส่วนในการเสริมความรู้และสร้างความเข้าใจต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของประเทศไทย-มาเลเซีย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาในครั้งนี้อาจมีส่วนช่วยในการกำหนดนโยบายที่สำคัญของกระทรวงแรงงาน จากการทำความเข้าใจเรื่องการย้ายถิ่นฐานของแรงงานระหว่างประเทศในหมู่แรงงานชาวไทย

คำสำคัญ: การเคลื่อนย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศ, ทรัพยากรมนุษย์, แรงงานฝีมือ

ผู้ติดต่อบทความ: เอมีลา แวอีซอ

E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

¹ ดร. คณະวิทศศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

1. Introduction

An international migration of human resources is seen as a human capital investment that includes costs and returns. Labour migration has been a driving force behind the economic and social growth, it is generally acknowledged that international migration has led to improve livelihoods in countries of origin and fills the opportunities in destination countries with labour shortages (Kaur, 2014). However, employment discrimination toward migrant minorities have been one of the international labour challenges in the human resource practices (Bingeli, Dietz, & Krings, 2013).

In the age of international labour markets, the demand for foreign workforces as inputs of production in labour-importing countries is the key driver of international labour migration. Based on the studies of factors that cause mobility of human capital, the quality of life factor plays an important role in migration, but only if the required condition of employment is met (Sleutjes, 2016). The relationship between educational achievements and migration is commonly confirmed empirically as Faggian, Corcoran, & Partridge (2015) found that the more education shows the greater possibility of inter-regional mobility.

Labour migrants accounted for nearly 59% of the world's foreign migrant population in 2017 (ILO, 2018). Among approximately 140,000 Thai workforces who work abroad, more than 100,000 Thai workforces employed in South Asian countries, followed by 6,000 people in Europe and America, 27,000 people in Middle East, and around 700 employed in African countries (Chalamwong, 2020).

In particular, about 7,000 Thai workforces who work in Southeast Asian countries. As Table 1 shows that Malaysia is ranked the top leading country of destination for Thai workforces' mobility. In response to steady economic expansion and demographic shifts, Malaysia has experienced an increase in foreign labour inflows.

Table 1 Number of Thai labour in ASEAN Countries and ASEAN labour in Thailand

Country	Thai Labour in ASEAN		ASEAN Labour in Thailand	
	Number	Percentage	Number	Percentage
1. Singapore	2,323	31.7	1,562	0.05
2. Malaysia	3,254	44.4	N/A	-
3. Indonesia	332	4.5	1,041	0.04
4. The Philippines	24	0.3	18,796	0.68
5. Brunei	876	12.0	N/A	-
6. Lao PDR	376	5.1	280,900	10.11
7. Myanmar	N/A	-	1,823,588	65.63
8. Vietnam	115	1.6	915	0.03
9. Cambodia	23	0.3	651,641	23.45
Total	7,323	100	2,778,443	100

Source: The National Statistical Office of Thailand, November 2019

Note. It is estimated that there are over 20,000 Thai workforces in Malaysia but only 10.9% are registered workforces

The World Bank Report (2013) clarified that Malaysia's rapid economic growth and coupled with labour market shortages, continues to attract foreign workers from neighbouring countries. Over the last decade, a growing number of migrants from Thailand have migrated permanently and temporarily to Malaysia in search of employment and life stability, leading to increased labour supply in the Malaysian labour market. Most of these migrants are known to be of both unskilled and skilled workforces. In addition, most of Thai workforces in Malaysia are from southern border provinces, who shared the same culture and belief as Malaysian people. Many of Thai workforces from the southern border areas travel to Malaysia to work (Jampaklay, Ford, & Chamrathirong, 2017).

As Malaysia is ranked the top leading country of destination for Thai workforces' mobility, therefore this research attempts to study on factors that influence Thai workforces who have moved to work in Malaysia, which only focuses on skilled workforces. The overall research questions were: What are demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia? and What are the relationship between economic factor, and socio-cultural factor toward international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia?

2. Research Objectives

The study intends to narrow the existing research gap by addressing the following research objectives;

- 2.1 To study the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia.
- 2.2 To investigate the relationship between economic factor towards international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia.
- 2.3 To investigate the relationship between socio-cultural factor towards international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia.

3. Literature Review and Conceptual Framework

3.1 Literature Review

The studies of international labour migration to developed countries among migrants have been observed. Relative economic prosperity and political stability in the European countries are considered to have had a major attraction impact on labour migrants, especially non-Europeans. Traditionally, the highest number of labour migrants has been in Germany, France and the United Kingdom, but recent migration flows to Spain and Ireland have increased (Enache & Rabanal, 2020) due to the economic, social and cultural factors are very significant causes of mobility.

Previous studies of the movement of Asians to South East Asia countries have shown the significance of labour migration. For example, apart from the Gulf countries, the emerging Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) member states are the key destinations for labour migrants from Asia, i.e. Malaysia or Thailand. The study of Dewanto (2020) showed that the number of foreign workforces in Malaysia is over 3 million, according to Labour Force Surveys by the Department of Statistics Malaysia (DOSM) found that the international labour force has hovered about 15 percent of the overall labour force in recent years.

Several theories have been applied to explain the concept of workforce migration, this study is placed within Push-Pull Theory and Lee's Migration Theory because the theories strongly aim to formalize a 'theory' of migration that would include a scheme of variables that could clarify the migration volume between origin and destination.

3.1.1 Push-Pull Theory

Push-Pull theory was found by Ernest Ravenstein in which is regarded as the earliest migration theory (Ravenstein, 1876). The theory suggested that migration was controlled by a 'push-pull' manner; that is, unfavourable conditions in one place 'push out' people and 'pull out' them under favourable conditions.

Ravenstein believed that better external economic opportunities were the primary cause of migration, migration takes place at a point instead of a long one, and migration differentials by age, gender, and social status affect the mobility of individuals.

Van Hear, Bakewell, & Long (2017) further explained that the theory focused on a combination of factors that inspire people to leave their country and factors that attract them to relocate to their destination. Push factors are factors that cause migrants to leave their homes and relate to the country from which they move. While pull factors include the loss of opportunity to adequate livelihood, poverty, rapid population growth that exceeds the available resources, poor living conditions, fear of social unrest, poor health care, loss of wealth and natural disasters. Okafor & Chimereze (2020) also noted that people are relocate for several of reasons, such as economic, political, family, educational, medical, career and the better quality of life. This circumstance is not limited to ethnicity, gender, age or educational attainment; as both male or female, old or young, educated or uneducated take on this act.

3.1.2 Lee's Migration Theory

In the perspective of Lee's migration theory, the factors related with the migration decision and the migration process have been conceptualized into the following four categories: 1) Push factors characterising the place of origin; 2) Pull factors characterising the place of destination 3) Intervening obstacles in migration; and 4) Personal factors.

Theoretically, both place of origin and destination have a set of positive and negative factors. Although positive factors are the conditions that act to keep people inside or attract people from other places, negative factors appear to repel them. A migration related decision is made on the basis of disparity between the two places. In this sense, push and pull factors communicate with each individual resource pool, needs and experiences. The migration decision is a complex balance between incentives, capacity and perceived costs and benefits (Krasteva, McDonnell, & Tolgensbakk, 2019).

Intervening challenges must also be resolved before migration actually takes place. These cover both distance and transportation. However, technical advancements have reduced their importance in modern times.

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

Apart from the factors related to origin and destination places, and the intervening obstacles, there are also personal factors. Personal factors are of the greatest concern because regardless of the actual factors related with the place of origin and/or destination, the individual's interpretation of these factors has been shown to have an effect on the actual act of migration. These factors include age, gender, and educational background.

Lee's migration theory suggested that factors such as distance, political barriers, and physical environment could discourage migration. Lee also pointed out that the migration practice depends on personal characteristics because differentials in age, gender and social status have an impact on people's reaction to push-pull factors, which often affect their ability to resolve obstacles. In addition, personal factors such as education background, family relations and the like can encourage or impede migration.

Push-Pull Theory and Lee's Migration Theory have been discussed the migration flows concept, and showed that both push and pull factors have been described as the main cause of migrants escape their homeland and moving to other destinations. This study adds to the literature by concentrating on numerous empirical studies which focus on factors motivate international migrants' workforce.

Several international migration studies have found that economic conditions show a key aspect in migrant's decision to migrate. The lack of job opportunities or gaps in employment opportunities and wages are major driving forces of international labour migration that could lead migrants to consider leaving home (Mohamed & Abdul-Talib, 2020; Stanojoska & Petrevski, 2012). However, the study of Castelli (2018) showed that several skilled workforces in developing countries may also have been forced to migrate due to unfavourable circumstances in their home country, for example economic decline and political conflict.

Saar (2016) found that socio-demographic factors such as age, gender, ethnicity, family status and socio-economic status are significant for labour migration intentions. However, the study revealed that trends of migration were changing, as stereotypical migrant, male and skilled migrants were searching for ways to accumulate money before returning to their origin country (Parutis, 2014) but recent studies showed that skilled migrants involved in self-development, new cultural experiences, etc. This possibly because current migrations are becoming more diversified and more dynamic.

Socio-cultural integration relates to the willingness of migrants to become part of the local society (Gijsberts & Dagevos, 2007). Socio-cultural covers several elements such as attitudes toward the cultural factors in the local society, language, or the sense of belonging to the host society. In

addition, religion also plays a major role as it offers a source of harmony within the destination with regard to social norms.

Based on the previous studies, this research focuses on the economic factor, and the most common components of social-cultural integration and proposes according to society, culture, religion, language, and environment are important determinants for the intention of international labour migration.

3.1.3 Conceptualizations of Main Constructs

1) Economic Factor Influences Workforces' Migration Intention

Humans decide to migrate for several reasons, the study of Gentile (2019) found that economic factor was one of the main reasons for human migration in order to improve their financial circumstances, and employment opportunities. Workforce migrants are motivated to international migration by the possibility of higher wages, higher pay, and in many cases, a desire to leave the poor labour market situation of their home country. International Migrants in Southeast Asia are migrating to seek better opportunities, as the findings of Hamzah, et al. (2020) revealed that the factors attracting foreign workforces to Malaysia were economic stability, living policy, reliance on foreign workforces, wage disparities, and greater demand for labour from various sectors.

2) Socio-Cultural Factor Influences Workforces' Migration Intention

Several empirical evidences showed the socio-cultural has the potential to cause significant factors which influence international migration and population movements. The study of Richard (2016) found out that social conditions are more likely to be the reason of humanitarian migrants. Some individuals are likely to move to the country that shared a common culture, religion, or language. The study of Adsera & Pytlikova (2015) also showed that linguistic proximity encourages migratory flows. Nevertheless, a better environment condition also has the potential to increase the rate of workforces' migration (Altanchimeg, Nam, & Sarantuya, 2020).

In addition, Table 2 shows summary of studies of factors influencing migration intention which found that economic factor which involved labour market, economic growth, cost of living, and socio-cultural factor involved society, culture, religion, language, environment influenced the intention of international migration.

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

	Authors							
	Hamzah et al. (2020)	Mohamed & Abdul-Talib (2020)	Richard (2016)	Adsera & Pytlikova (2015)	Altanchimeg et al. (2020)	Adsera (2015)	Phanseub (2011)	Beine, Simone, & Jesus Fernandez (2016)
Economic Factor:								
Wage	X	X			X			
Labour Market	X					X		
Economic Growth	X					X		
Cost of Living	X						X	X
Socio-Cultural:								
Society			X				X	
Culture			X		X	X	X	
Religion			X			X		
Language			X	X				
Environment					X		X	

3.2 Conceptual Framework

Based on the literature, the study proposed two dimensions of potentially influential factors: (i) Economic, and (ii) Socio-Cultural characteristics toward migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia as shown in Figure 1.

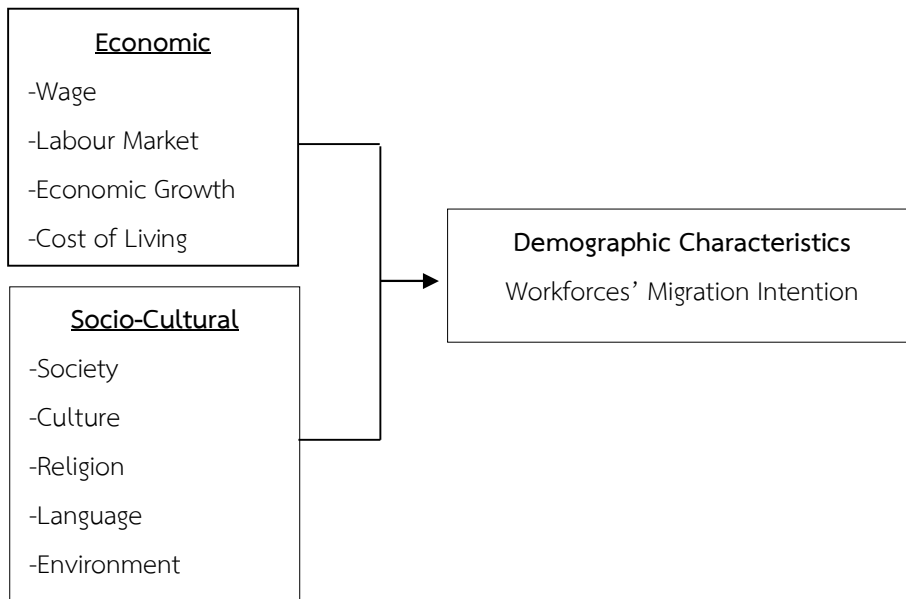


Figure 1 Conceptual Framework

4. Methodology

4.1 Population and Sampling

The population is defined as 3,254 and the unit of analysis is Thai skilled workforces in Malaysia. According to Krejcie and Morgan (1970), when population is between 3,001–3,500, the sample size will be determined by 346 samples. Therefore, the sample size in this study is 346 respondents among those Thai skilled workforces in Malaysia. Probability Sampling Technique (Simple Random Sampling) is used as a sampling technique in this study.

4.2 Data Collection

In this study, an online survey method was conducted among Thai skilled workforces in Malaysia during May 2021–July 2021. The online questionnaire was sent through Facebook page and Line group of Thai community in Malaysia (Name of the group: Thai Expats in Malaysia). Due to the time and cost limitation of present study, the study needs to be carried at a single point in time hence this present study was considered as a cross-sectional study. While Thai skilled workforces in Malaysia will be taken as unit of analysis and the responses of each individual are considered as a data source in this study.

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

4.3 Techniques of Data Analysis

In this study, data on the demographic characteristics is analysed by using descriptive statistics. The correlation analysis, and multiple regression techniques were used to investigate the relationship between economic factor, and socio-cultural factor towards international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia. The data was analysed using the “Statistical Package for the SocialSciences” or SPSS.

4.4 Research Instrument

4.4.1 Content Validity Test

This study conducts Content Validity Test (Index of Item Objective Congruence, IOC) approach which developed by Rovinelli & Hambleton in 1977 to indicate the experts evaluate on the degree to which the content of the questionnaire item is measuring the intended objective of the study (Turner & Carlson, 2003). For this study, there were 3 experts in management field who had evaluated on questionnaire item; the total value of IOC for each questionnaire item in this study was between 0.67-1.00 which was over than 0.5, therefore the instrument is considered being valid.

4.4.2 Reliability Test

The Cronbach's alpha of each factor were Economic (0.79), Socio-Cultural (0.86), and Workforces' Migration Intention (0.83). Internal reliability analysis was tested for each of the three factors and the measurement of variables in this study were reliable. Reliability estimates Cronbach's coefficient alpha ranged from 0.79 to 0.86. All three factors showed 0.79 and above level of reliability for measuring internal consistency, indicating that the three factors were internally consistent enough to produce valuable data (George & Mallery, 2003).

4.4.3 Normality Test

The skewness index range was from -0.533 to 0.131 and the kurtosis index range was from 0.450 to 0.261. The data is considered being normal for the range of skewness from -2 to +2 (Hair et al., 2010) and kurtosis from -7 to +7 (Hair et al., 2010). Hence, this can be concluded that the collected data were normal distributed as both the skewness and kurtosis index of 24 items presented are within the normal distribution range as suggested.

5. Results and Discussion

5.1 Results

5.1.1 Results on Demographic Characteristics

The summary of the demographic compositions of the respondents are shown in Table 3. Descriptive analysis of demographic information indicated that most of the respondents were female with the percentage of 69.7% while 30.3% were male. The age groups were 44.5% with age between 23 to 30 years old, 26.9% with age between 31 to 35 years, and 20.8% with age 36 to 40 years old. Most of the respondents were single (67.1%). Based on the education background, most of them were first degree holders (70.2%) followed by 23.7% of master degree. The majority of monthly salary is between RM5,001 or above (63%), 21.7% earn between RM4,001-RM5,000, and 12.4 % earn between RM3,001-RM4,000. 60.4% of the respondents indicated 1-5 years of working experience in Malaysia. Most of the respondents who were categorized with working experiences of 1-5 years were 60.4%, 6-10 years were 24.6%. Most of the respondents are attached in Technology, Information & Communications sector (32.7%), 17.3% in Financial Services sector, 14.2% Energy & Utilities sector. In addition, 63.3% of the respondents under permanent of employment status, 33.8% of the respondents working under long term contract. Most of them serve as office worker (82.1%), and 11.3% being a supervisor with subordinates.

Table 3 Demographic Statistics

Variable	Category	N	Percentage
Gender	Male	105	30.30
	Female	241	69.70
	Total	346	100.00
Age	23-30	154	44.50
	31-35	93	26.90
	36-40	72	20.80
	41-45	15	4.30
	46-50	10	2.90
	51 or above	2	0.60
	Total	346	100.00

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

Table 3 Demographic Statistics (Continued)

Variable	Category	N	Percentage
Marital Status	Single	232	67.00
	Married	113	32.70
	Divorced	1	0.30
	Total	346	100.00
Education	Diploma or below	16	4.60
	First degree	243	70.20
	Master degree	82	23.70
	Doctoral degree	5	1.40
	Total	346	100.00
Duration of Employment	Less than 1 year	9	2.60
	1-5 years	209	60.40
	6-10 years	85	24.60
	11-15 years	41	11.80
	16-20 years	2	0.60
	Total	346	100.00
Salary	RM2,001 – RM3,000	10	2.90
	RM3,001 – RM4,000	43	12.40
	RM4,001 – RM5,000	75	21.70
	RM5,001 or above	218	63.00
	Total	346	100.00
Organization Sector	Consumer Industrial Products and Services	38	11.00
	Financial Services	60	17.30
	Technology, Information & Communications	113	32.70
	Professional Services (i.e. Architect, Lawyer, Consultant)	15	4.30
	Government Sector	6	1.70
	Energy & Utilities	49	14.20
	Tourism Industry	17	4.90

Table 3 Demographic Statistics (Continued)

Variable	Category	N	Percentage
Organization Sector (Continued)	Medical Industry	6	1.70
	E-commerce	16	4.60
	Business Outsource Processing	20	5.80
	Logistics	6	1.70
	Total	346	100.00
Employment Status	Permanent	219	63.30
	Long term contract (1 year and above)	117	33.80
	Short term contract (less than 1 year)	2	0.60
	Non-contract casual	3	0.90
	Self-employment	5	1.40
	Total	346	100.00
Position Level	Management level	18	5.20
	Supervisor with subordinates	39	11.30
	Office worker	284	82.10
	Self-employment	5	1.40
	Total	346	100.00

5.1.2 Results on the Relationships Between Economic, Socio-Cultural, and Workforces' Migration Intention

This session shows the results on the relationship between economic factor, and socio-cultural factor toward international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia by using Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis.

1) Correlation Analysis

Table 4 shows the relationships between Economic, Socio-Cultural, and Workforces' Migration Intention. Pearson Correlation Coefficient was used to describe the strength of the relationship between two variables (Cohen, 1988). The values of the correlation coefficients (r) indicate the strength of the relationship between variables. The results showed that there was a moderate positive correlation between Economic factor and Workforces' Migration Intention ($r = 0.324$, $p < 0.01$). The positive correlation between Socio-Cultural and Workforces' Migration Intention was also moderate ($r = 0.390$ and $p < 0.01$).

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

Table 4 Results of Correlation Analysis

Variables	1	2	3
Economic	1.00		
Socio-Cultural	0.575**	1.00	
Workforces' Migration Intention	0.324**	0.390**	1.00

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2) Multiple Regression Analysis

The multiple regression model with all predictors produced $R^2 = .167$, $F = 34.319$, $p < 0.05$. As the following Table 5, the study found that Economic, and Socio-Cultural were positively significant predictors towards Workforces' Migration Intention ($P < 0.05$). The study also found that Socio-Cultural was the highest impact (Beta = 0.304), the results demonstrate that Language dimension had the highest level of influence on workforces' migration (Beta = 0.413, $t = 8.411$, $p < 0.05$). While Economic was the lower impact (Beta = 0.149) towards workforces' migration Intention. However, only Cost of Living dimension was found insignificant toward workforces' migration. The finding also indicated the Durbin-Watson statistic with 1.776 which represents the positive serial correlation.

Table 5 Results of Multiple Regression Analysis

Variables	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
Socio-Cultural:	0.304	5.046	0.000
- Society	0.359	7.138	0.000
- Culture	0.366	7.290	0.000
- Religion	0.289	5.598	0.000
- Language	0.413	8.411	0.000
- Environment	0.237	4.528	0.000
Economic:	0.149	2.478	0.014
- Wage	0.188	3.549	0.000
- Labour Market	0.408	8.281	0.000
- Economic Growth	0.355	7.047	0.000
- Cost of Living	0.062	1.153	0.250

Sig. = 0.05

5.2 Discussion

Based on the first research objective, to study the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia. The study showed the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia that most of Thai skilled workforces who work in Malaysia are attached in Technology, Information & Communications industry, most of them are young people aged 23-30 years old, working for 1-5 years' experiences and earn more than RM5,000/month. The study of Promsaka Na Sakolnakorn (2019) showed that Malaysia is one of the most frequent destinations for Thai migrant workforces because employees' wage is considered higher than working in Thailand. The results of the study also showed that most of the Thai skilled workforces who having a job offer in Malaysia hold acceptable qualifications, professional qualifications, or specialist skills.

For the second research objective, to investigate the relationship between economic factor towards international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia. The study showed that Economic factor was impact towards Workforces' Migration Intention, even though Economic factor was the lower impact (Beta = 0.149) towards workforces' migration Intention compared to Socio-Cultural factor.

The economic growth in a more globalized world has strengthened the role of international migration in the economy of Malaysia. Because of its relatively successful and stable economy, Malaysia has drawn a huge number of talented labour migrants from neighbouring countries seeking a higher quality of life, working in several industry sectors such as Technology, Information & Communications, Financial Service, Energy & Utilities, and Consumer Industrial Products and Services. Their presence indicates Malaysia's economic prosperity, which gives greater pay and better job opportunities (Gentile, 2019).

This is consistent to the recent study of Hamzah et al. (2020) showed that the career mobility of foreigners in Malaysia is due to economic development, the difference in wage rates, high demand from various sectors, and also socio-cultural factors.

And the third research objective, to investigate the relationship between socio-cultural factor towards international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia. The study found that Socio-Cultural was the highest impact (Beta = 0.304), the results demonstrate that Language dimension had the highest level of influence on workforces' migration (Beta = 0.413, $t = 8.411$, $p < 0.05$).

The results of studies showed that people move for different reasons. These differences have an influence on the global migration process. The study showed that socio-cultural factor was the highest impact towards migration intention among Thai skilled workforces. It shows that social

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

factor tends to go along with increasing of the number of international migration. In particular, social and cultural characteristics of migrants from Thailand southern border provinces and Malaysia are related, particularly in terms of Islam and Malay language practices. As the study of Jampaklay et al. (2017) found out that most of Thai workforces in Malaysia who shared the same culture and belief as Malaysian people are from southern border provinces of Thailand, this shows that a common socio-culture and way of life between origin and destination countries have been one of the significant factors toward international migration. However, workforce migration to the country of destination were mainly related to the family and friends' networks to get better job opportunities, higher pay, career growth, and also international working experience.

As a country of destination, Malaysia plays an important role in international migration in the South-East Asia region. Its position as a middle-income country, sharing three land borders with Brunei, Indonesia, and Thailand. Its openness to exchange of international investment, and trade with other countries which has resulted in large flows of international migration (Jordaan, 2018).

6. Conclusion

The movement among workforces across international boundaries may be inspiring, as it seeks better job opportunities, escape poverty while others escape political conflicts or environmental disasters. This study intends to study the demographic characteristics among Thai skilled workforces in Malaysia, to investigate the relationship between economic factor, and socio-cultural factors toward international migration intention among Thai skilled workforces in Malaysia.

The descriptive analysis of demographic information indicated that most of the respondents were female. The age groups were 44.5% with age between 23 to 30 years old. Most of the respondents were single. Based on the education background, most of the respondents were first degree holders. The majority of monthly salary is between RM5,001 or above. Most of the respondents indicated 1-5 years of working experience in Malaysia. The results of this study also showed that most of Thai skilled workforces who work in Malaysia are attached in Technology, Information & Communications sector.

The multiple regression analysis showed that Economic, and Socio-Cultural were positively significant predictors towards Workforces' Migration Intention. The study also found that Socio-Cultural was the highest impact (Beta = 0.304), the results demonstrate that Language dimension had the highest level of influence on workforces' migration. While Economic was the lower impact (Beta

= 0.149) towards workforces' migration Intention. This shows that Thai skilled workforces in Malaysia are attracted by a higher share of same-type of social and culture in the destination country.

7. RECOMMENDATION

7.1 Recommendations for Research

This study was narrowly focused on skilled workforces' perspective. However, there are other perceptions which include unskilled and semi-skilled workforces who work in Malaysia. Therefore, the results of the study cannot be generalized to represent all the perspectives of Thai workforces. In order to further the understanding of workforce migration intention, new studies should attempt to cover a wide range of workforces and employment by industry sector.

7.2 Recommendations for Future Research

It is recommended for future studies that can address the same research context in a different area, and recommended to conduct a qualitative research in order to get more in-depth and comprehensive understanding of the specific details. The study believes that by conducting a qualitative investigation which uses personal in-depth interviews procedure, it will encourage respondents to share more of their personal insights in order to gather a more meaningful investigation in an area of study.

7.3 Recommendations for Policy and Practice

The results of this present study contribute to the literature by enhancing the understanding of workforces' migration intention especially within the context of Thailand – Malaysia. Specifically, this study could offer important policy for ministry of labour who seeks to understand international labour migration among Thai workforces.

As the results of this study shown with better understanding of opportunities and income available in Malaysia, Thai skilled workforces are attracted to job markets in foreign countries which lead Thailand faces the detrimental effects of brain drain. Therefore, to increase job availability in all areas of Thailand is a major challenge which the Thai government should be addressing because Thailand has a huge number of skilled workforces who work abroad.

8. Acknowledgements

This research project would not have been possible without the support of many people. I would like to thank an admin of Facebook page and Line group of Thai community in Malaysia (Name of the group: Thai Expats in Malaysia) who assist to deliver the online questionnaire, and I also would like to thank Thai skilled workforces in Malaysia who participated in this study.

9. References

- Adsera, A. (2015). Language and culture as drivers of migration. *IZA World of Labor*.
<https://doi.10.15185/izawol.164>
- Adsera, A., & Pytlikova, M. (2015). The role of languages in shaping international migration. *Economic Journal*, 125(586), 49-81.
- Altanchimeg, Z., Nam, K., & Sarantuya, J. (2020). The Push and Pull Factors Affecting the Migration of Mongolians to the Republic of South Korea. *SHS Web of Conferences*.
<https://doi.10.1051/shsconf/20219001023>
- Beine, M., Simone, B., & Jesus Fernandez, H.M. (2016). A Practitioners' Guide to Gravity Models of International Migration. *World Economy*, 39(4), 496–512.
- Binggeli, S., Dietz, J., & Krings, F. (2013). Immigrants: A forgotten minority. *Industrial and Organizational Psychology*, 6, 107– 113.
- Castelli, F. (2018). Drivers of migration: why do people move?, *Journal of Travel Medicine*, 25(1), 1-7.
- Chalamwong, Y. (2020, May 6). *How to protect over 2 million migrant workers in Thailand from Covid-19*. TDRI. <https://tdri.or.th/en/2020/05/how-to-protect-migrant-workers-in-thailand-from-covid-19/>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Dewanto, P.A. (2020). *Labouring Situations and Protection among Foreign Workers in Malaysia*. HBS Southeast Asia. <https://th.boell.org/en/2020/08/20/labouring-situations-malaysia>
- Enache, N., & Rabanal, M.G. (2020). Migration of Labor Force in the European Countries. Efectos económicos de las migraciones. *Efectos económicos de las migraciones*, 3(4), 233-254.
- Faggian, A., Corcoran, J., & Partridge, M. (2015). *Interregional Migration Analysis*. Handbook in the Research of Methods and Applications in Economic Geography. pp. 468–490. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gentile, E. (2019). *Skilled Labor Mobility and Migration: Challenges and Opportunities for the ASEAN Economic Community*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- Gijsberts, M., & Dagevos, J. (2007). The socio-cultural Integration of ethnic minorities in the Netherlands: Identifying neighbourhood effects on multiple integration outcomes. *Housing Studies, 22*(5), 805–831.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis. A Global Perspective*: Pearson Education International. New Jersey.
- Hamzah, I. S., Sarifin, M.R., Abdul Aziz, M.S., & Azri Abdullah, M. F. (2020). Malaysia as Attraction of International Foreign Workers. *Journal of Critical Reviews, 7*(8), 797-804.
- ILO global estimates on migrant workers: results and methodology*. (2018, January 1). International Labour Office, Geneva: ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_652001.pdf
- Jampaklay, A., Ford, K., & Chamrathirong, A. (2017). How does unrest affect migration? Evidence from the three southernmost provinces of Thailand. *DEMOGRAPHIC RESEARCH, 37*(3), 25-52.
- Jordaan, J. A. (2018). Foreign workers and productivity in an emerging economy: The case of Malaysia. *Review of Development Economics, 2*(1), 148-173.
- Kaur, A. (2014). Managing Labour Migration in Malaysia: Guest Worker Programs and the Regularisation of Irregular Labour Migrants as a Policy Instrument. *Asian Studies Review, 38*(3), 345–366.
- Krasteva, V., McDonnell, A., & Tolgensbakk, I. (2019). *Mobile young individuals: Subjective experiences of migration and return*. Negotiating early job insecurity. Well-being, scarring and resilience of European youth. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(1), 607-610.
- Mohamed, M.A., & Abdul-Talib, A.N. (2020). Push-pull factors influencing international return migration intentions: a systematic literature review. *International Return Migration Intentions, 14*(2), 231-246.
- Okafor, C., & Chimereze, C. (2020). Brain drain among Nigerian nurses: implications to the migrating nurse and the home country. *International Journal of Research and Scientific Innovation, 7*(1), 15-21.
- Parutis, V. (2014). ‘Economic Migrants’ or ‘Middling Transnationals’? East European Migrants’ Experiences of Work in the UK. *International Migration, 52*(1), 36-55.

Factors Influencing the International Migration Intention of Human Resources

- Promsaka Na Sakolnakorn, T. (2019). Problems, obstacles, challenges, and government policy guidelines for Thai migrant workers in Singapore and Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(1), 98–104.
- Ravenstein, E. (1876). The birthplaces of the people and the laws of migration. *The geographical Magazine III*: 173-77, 201-6, 229-33.
- Richard. C. J. (2016). Harbingers of Migration Regression: Global Trends and a Mexican Case Study. *Social Science Quarterly*, 97(2), 293–310.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49–60.
- Saar, M. (2016). Individualisation of Migration from the East? Comparison of Different Socio-Demographic Groups and their Migration Intentions. *Studies of Transition States and Societies*, 8(3), 45-49.
- Sleutjes, B. (2016), *Housing and Amenities as Attracting Factors for Cities and their Regions: A Literature Review*. Skills and Cities. 259–268. New York: Routledge.
- Stanojoska, A., & Petrevski, B. (2012). Theory of push and pull factors: a new way of explaining the old. *Archibald Reiss Days Conference*. Belgrade, Serbia
- Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of Item-Objective Congruence for Multidimensional Items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163-171.
- Van Hear, N., Bakewell, O., & Long, K. (2017). Push-pull plus: reconsidering the drivers of migration. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(6), 927-944.
- World Bank Report. (2013). *Immigration in Malaysia: Assessment of its economic effects and a review of the policy and system*.
<https://psu.um.edu.my/img/Recommended%20Reading/Recommended/Immigration%20in%20Malaysia.pdf>

Author's Profile



Name and Surname: Emeela Wae-esor, PhD.
Highest Education: Doctor of Philosophy (Management)
University or Agency: Prince of Songkla University, Phuket Campus
Field of Expertise: Human Resource Management
Address: Faculty of International Studies, Prince of Songkla University,
Phuket Campus. 80 Vichitsongkram Road, Kathu, Phuket 83120
E-mail: emeela.w@phuket.psu.ac.th

ผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศไทย

นนุช อินทวิเศษ¹, ถวิล นิลใบ², ธัญญารัตน์ ทองพาศน์³, อภิวิรุ์ อंत्रเสน⁴

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศไทย การศึกษาวิเคราะห์ครัวเรือนที่มีหนี้สิน จำนวน 21,273 ครัวเรือนจากฐานข้อมูลการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ด้วยวิธีสมการถดถอยแบบค่าเฉลี่ยเพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีต่อหนี้ครัวเรือน ณ ระดับหนี้เฉลี่ย รวมทั้งใช้วิธีคอนโทลรีเกรสชัน ณ ระดับ 0.1 และ 0.9 เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยกำหนดหนี้ครัวเรือนที่มีหนี้ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับเฉลี่ยตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่า รายได้และรายจ่ายครัวเรือน เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือนในทุกระดับหนี้ โดยครัวเรือนที่มีรายได้และรายจ่ายสูงขึ้นจะทำให้หนี้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สะท้อนว่า ครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะมีศักยภาพในการสร้างหนี้ได้สูง เพราะสามารถผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย รวมทั้งมีโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย อายุของหัวหน้าครัวเรือนและจำนวนสมาชิกที่สูงขึ้นจะส่งผลให้หนี้สูงตามไปด้วย นอกจากนี้ หัวหน้าครัวเรือนเป็นเพศชายมีแนวโน้มที่จะสร้างหนี้มากกว่าเพศหญิง หัวหน้าครัวเรือนที่สมรสจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าที่เป็นโสด หม้าย หย่าร้าง หัวหน้าครัวเรือนที่มีการศึกษาจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าที่ไม่มีการศึกษา หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นนายจ้างและประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าที่ไม่ได้ทำงาน แหล่งที่ตั้งจะส่งผลกระทบเฉพาะครัวเรือนที่มีหนี้ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ศึกษา โดยเฉลี่ยสามารถอธิบายหนี้ครัวเรือนได้ร้อยละ 36.25 สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยภายนอกครัวเรือนมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดหนี้ครัวเรือน

คำสำคัญ: หนี้ครัวเรือน, วิเคราะห์สมการถดถอยแบบค่าเฉลี่ย, คอนโทลรีเกรสชัน

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ถวิล นิลใบ

E-mail: tawin@ru.ac.th

(Received: August 10, 2021; Revised: February 21, 2022; Accepted: March 17, 2022)

¹ อาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: nongnut@ru.ac.th

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: tawin@ru.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: thanya_nuch@hotmail.com

⁴ อาจารย์ ดร. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง E-mail: lala_umedat@hotmail.com

The Effect of Household Socio-Economic Factors on Household Debt in Thailand

Nongnut Intarawiset¹, Tawin Nilbai², Thanyarat Thongphat³, Apivee Antarasena⁴

Abstract

This article aimed to study household socio-economic factors affecting household debt in Thailand. The study analyzed 21,273 indebted households from the National Statistical Office's 2019 Household Socio-Economic Survey. The mean regression was used to study the effect of household socio-economic factors on household debt at the average debt level. Quantile regression was also applied at 0.1 and 0.9 levels to study the impact of determinants on household debt with both below and above the average debt levels. The results of the study found that household income and household expenditure play an important role in determining household debt at all debt levels. Households with higher incomes and expenditures tend to build more debt, indicating that higher-income households have the potential to incur more debt because they can pay principal and interest as well as having the opportunity to easily access credit. The higher the age of the head of household and the higher the number of household members will increase more debt. Also, a male household head is more likely to be in debt than a female household head. The study also found that married household heads are more in debt than heads of households that are single, widowed or divorced. Educated heads of households are more in debt compared to uneducated heads. Households of manager workers and self-employed households incur more debt than non-employed households. Household location only affects households with low levels of debt. However, the results of the study showed that, on average, the socio-economic factors of the households can account for 36.25 percent of household debt, reflecting that external factors play an important role in causing household debt.

Keywords: Household Debt; Mean Regression; Quantile Regression

Corresponding Author: Tawin Nilbai

E-mail: tawin@ru.ac.th

¹ Lecturer in Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University. E-mail: nongnut@ru.ac.th

² Assoc. Prof. Dr. in Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University. E-mail: tawin@ru.ac.th

³ Assist. in Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University. E-mail: thanya_nuch@hotmail.com

⁴ Lecturer Dr. in Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University. E-mail: lala_umed@hotmai.com

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการกล่าวถึงปัญหาหนี้ภาคครัวเรือนมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้เพราะหนี้ภาคครัวเรือนได้ขยายตัวควบคู่ไปกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทย จากข้อมูลเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินแก่ภาคครัวเรือนซึ่งเปรียบเสมือนตัวชี้วัดหนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 59.30 ในปี พ.ศ. 2553 มาเป็นร้อยละ 79.90 ต่อ GDP ในปี พ.ศ. 2562 หรือคิดเป็นมูลค่าหนี้เพิ่มจาก 6.40 ล้านล้านบาทมาเป็น 13.48 ล้านล้านบาท (ดูตารางที่ 1 ประกอบ) และแม้ว่าสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP จะลดลงจากระดับร้อยละ 81.20 ในปี พ.ศ. 2558 รวมทั้งอัตราการขยายตัวของสินเชื่อครัวเรือนเริ่มปรับตัวลดลงนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 แต่มีข้อสังเกตว่า การที่สัดส่วนสินเชื่อต่อ GDP ลดลงและอัตราการขยายตัวของสินเชื่อลดลง ไม่ได้หมายความว่า สถานการณ์หนี้ของครัวเรือนจะดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็น ผลมาจากสถาบันการเงินอาจจะเข้มงวดในการปล่อยกู้มากขึ้น เนื่องจากมีจำนวนสินเชื่อสะสมอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับหนี้ครัวเรือนของไทยกับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศในเอเชีย ระดับหนี้ครัวเรือนของไทยสูงในลำดับต้นๆ ในกลุ่มประเทศเอเชีย รวมทั้งสูงกว่าหนี้ครัวเรือนของประเทศที่กำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาแล้ว (ดูตารางที่ 2 ประกอบ)

ตารางที่ 1 แสดงหนี้สินภาคครัวเรือน ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และหนี้ครัวเรือนต่อ GDP
พ.ศ. 2553-2562

พ.ศ.	หนี้สินภาคครัวเรือน		GDP		หนี้ครัวเรือนต่อ GDP (%)
	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%)	มูลค่า (ล้านบาท)	อัตราการขยายตัว (%)	
2553	6,405,763	14.60	10,808,145	11.90	59.30
2554	7,483,979	16.83	11,306,906	4.61	66.20
2555	8,870,253	18.52	12,357,342	9.29	71.80
2556	9,892,649	11.53	12,915,158	4.51	76.60
2557	10,548,026	6.62	13,230,301	2.44	79.70
2558	11,154,430	5.75	13,743,463	3.88	81.20
2559	11,583,911	3.85	14,592,595	6.18	79.40
2560	12,101,463	4.47	15,486,551	6.13	78.10
2561	12,829,199	6.01	16,365,572	5.68	78.40
2562	13,482,758	5.09	16,875,891	3.12	79.90

หมายเหตุ: หนี้สินภาคครัวเรือน เป็นเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ

ที่มา: Bank of Thailand, 2020; Office of the National Economic and Social Development Council, 2020.

สำหรับโครงสร้างหนี้ของครัวเรือนไทย ส่วนใหญ่เป็นหนี้ระยะสั้นเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่ออื่น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเงินกู้ที่ครัวเรือนมีแนวโน้มนำไปใช้เพื่อการบริโภค ดังจะเห็นได้จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 การก่อหนี้ของครัวเรือนไทยส่วนใหญ่เป็นหนี้การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล คิดเป็นประมาณร้อยละ 66 ของหนี้รวม ขณะที่การก่อหนี้ระยะยาวเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 34 ของหนี้รวม ซึ่งแตกต่างกับประเทศอื่นที่สัดส่วนหนี้เพื่อที่อยู่อาศัย มีมากกว่าครึ่งหนึ่งของหนี้รวม เช่น สิงคโปร์ และญี่ปุ่น ที่มีสัดส่วนหนี้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัยร้อยละ 75 และ 68 ของหนี้รวม ตามลำดับ (Bank of Thailand, 2019) การที่โครงสร้างหนี้ที่มีสัดส่วนหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคในระดับสูง ทำให้ครัวเรือนไทยมีภาระผ่อนชำระต่องวดสูง เนื่องจากหนี้ประเภทดังกล่าวส่วนใหญ่มีระยะเวลาผ่อนชำระสั้นและมีอัตราดอกเบี้ยสูง และถ้านำหนี้้นอกระบบมาพิจารณาด้วยก็จะยิ่งซ้ำเติมภาระมากยิ่งขึ้น อาจสร้างปัญหาให้ครัวเรือนได้ในระยะยาว เนื่องจากหนี้ประเภทนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ตารางที่ 2 หนี้ครัวเรือนของประเทศต่าง ๆ ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2562

หน่วย: ร้อยละต่อ GDP

ประเทศ/กลุ่มประเทศ	2558	2559	2560	2561	2562
อินโดนีเซีย	16.8	17.0	17.0	17.0	17.0
มาเลเซีย	69.8	69.2	66.2	68.0	68.8
สิงคโปร์	57.3	56.9	55.6	52.9	51.8
ไทย	70.9	69.8	68.6	68.6	69.2
ญี่ปุ่น	57.8	58.5	59.0	60.3	61.1
จีน	38.9	44.2	48.1	51.5	55.2
เกาหลีใต้	83.1	87.3	89.4	91.7	95.2
กลุ่มประเทศกำลังพัฒนา	32.3	35.8	39.7	39.4	43.1
กลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว	73.0	71.9	75.3	71.7	73.2

หมายเหตุ: 1. หนี้สินภาคครัวเรือน เป็นเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ

2. ข้อแตกต่างจากสัดส่วนหนี้ต่อ GDP ของไทยของตารางที่ 1 และ 2 เนื่องมาจากนิยามและการคำนวณ GDP

ที่มา: Bank for International Settlement, 2020.

พิจารณาศักยภาพในการชำระหนี้ของครัวเรือนไทย โดยการเปรียบเทียบรายได้และรายจ่ายของครัวเรือนพบว่า นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 สัดส่วนรายจ่ายต่อรายได้ปรับเพิ่มขึ้นมาโดยตลอดจนถึง ปี พ.ศ. 2562 มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 79.72 การที่สัดส่วนรายจ่ายต่อรายได้ปรับตัวสูงขึ้นและอยู่ในระดับสูง แสดงถึงความสามารถในการจ่ายคืนหนี้ลดต่ำลง (ดูตารางที่ 3 ประกอบ)

ตารางที่ 3 รายได้ รายจ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือนของประเทศไทย พ.ศ. 2547-2562

พ.ศ.	รายได้ต่อเดือน (บาท)	รายจ่ายต่อเดือน (บาท)	สัดส่วนรายจ่ายต่อรายได้ (ร้อยละ)
2547	14,963	12,297	82.18
2549	17,787	14,311	80.46
2550	18,660	14,500	77.71
2552	20,904	16,205	77.52
2554	23,236	17,403	74.90
2556	25,194	19,061	75.66
2558	26,915	21,157	78.61
2560	26,946	21,437	79.56
2562	26,018	20,742	79.72

ที่มา: National Statistical Office, 2020.

การที่หนี้ครัวเรือนของไทยอยู่ในระดับสูงและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหนี้ครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นหนี้เพื่อการบริโภค รวมทั้งศักยภาพในการชำระหนี้ลดลง เป็นตัวบ่งชี้ว่าในอนาคตปัญหาเรื่องหนี้ครัวเรือนจะเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจอย่างจริงจัง ถ้าระดับหนี้ครัวเรือนสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของครัวเรือน ครัวเรือนจะมีความสามารถในการจ่ายหนี้คืนได้ แต่ถ้าการก่อหนี้นั้นกลายเป็นหนี้เสีย นอกจากจะส่งผลต่อครัวเรือนแล้ว ยังส่งต่อธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร สถาบันการเงินอื่น ๆ และส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน ประสิทธิภาพการดำเนินนโยบายการเงิน และนำไปสู่ปัญหาทางด้านสังคมและการเมืองในที่สุด

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงสาเหตุการก่อหนี้ครัวเรือนของไทย เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาการขยายตัวของหนี้ครัวเรือน สาเหตุการขยายตัวมากเกินไปของหนี้ครัวเรือนอาจมาจากปัจจัยภายนอกครัวเรือนและภายในครัวเรือน ปัจจัยภายนอกครัวเรือน เช่น ภัยธรรมชาติ วิกฤตเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำ หรือมาตรการกระตุ้นการบริโภคที่รัฐบาลประกาศใช้ เป็นต้น สำหรับปัจจัยภายใน คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของครัวเรือนและพฤติกรรมของครัวเรือน การแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนอันเกิดจากปัจจัยภายในครัวเรือนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยภายนอกที่ยากจะควบคุม เพราะเป็นการแก้ที่ต้นเหตุ ซึ่งถ้าเข้าใจถึงปัจจัยภายในก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขไม่ให้นี้ครัวเรือนขยายตัวมากเกินไปกว่าศักยภาพของครัวเรือนที่จะจัดการได้

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่ส่งผลต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศไทย

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้สัมบูรณ์

John Maynard Keynes อธิบายแนวคิดการบริโภค การใช้จ่ายเพื่อการบริโภคของบุคคลจะขึ้นอยู่กับรายได้สุทธิในปัจจุบันที่สามารถใช้จ่ายได้จริงหรือรายได้พึงจ่าย (Current Disposable Income) กล่าวคือ บุคคลจะมีการบริโภคเพิ่มขึ้น เมื่อมีรายได้สุทธิที่สามารถนำไปใช้จ่ายได้จริงเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันหากบุคคลมีรายได้สุทธิที่สามารถนำไปใช้จ่ายได้จริงลดลง บุคคลนั้นจะมีระดับการใช้จ่ายเพื่อบริโภคลดลง (Mingmaneenakin, 2011)

3.1.2 ทฤษฎีรายได้ถาวร

Milton Friedman เสนอทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้ถาวรในปี ค.ศ. 1957 (Friedman as Cited in Froyen, 1990, pp. 394-398) กล่าวว่า การบริโภคและการออมของประชาชนขึ้นอยู่กับการคาดคะเนของรายได้ตลอดช่วงอายุขัยทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รายได้นี้เรียกว่า รายได้ถาวร (Permanent Income) มากกว่ารายได้ปัจจุบัน (Current Income) ตามแนวความคิดของทฤษฎีการบริโภคเคนส์ แนวคิดของ Friedman เน้นอธิบายพฤติกรรมกรรมการบริโภคของประชาชนในระยะยาว แต่เคนส์เน้นระยะสั้นๆ ดังนั้น ทฤษฎีรายได้ถาวรจึงเหมาะสมกว่าในการอธิบายการก่อนหน้าของครัวเรือน โดยเฉพาะหนี้เพื่อที่อยู่อาศัย

3.1.3 ทฤษฎีการบริโภคตามสมมติฐานรายได้เปรียบเทียบ

Duesenberry (1959) เสนอว่า การบริโภคไม่ได้มีความสัมพันธ์เฉพาะกับรายได้สัมบูรณ์เท่านั้น แต่ยังมี ความสัมพันธ์กับรายได้เปรียบเทียบ (Relative Income) การเปรียบเทียบรายได้มี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก จะเปรียบเทียบรายได้ของคนอื่นๆ ที่อยู่ใกล้กัน เช่น เพื่อนบ้าน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ภายใต้แนวคิดของทฤษฎีนี้ พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันมากกว่าการบริโภคของตนเองเพียงคนเดียว โดยผู้บริโภคแต่ละคนจะทำการเปรียบเทียบรายได้ของตนเองกับคนอื่นๆ ในสังคม โดยผู้บริโภคจะพยายามรักษามาตรฐานการครองชีพของตนเองให้ใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐานของสังคม และผู้บริโภคจะพยายามลอกเลียนพฤติกรรมการบริโภคของคนอื่นๆ ในสังคมด้วย ลักษณะที่สอง เป็นการเปรียบเทียบระดับการบริโภคปัจจุบันกับระดับการบริโภคของตนเองในอดีต ภายใต้แนวคิดนี้ การบริโภคในปัจจุบันถูกกำหนดโดยแบบแผนของการบริโภคของตนเองในอดีต กล่าวคือ ผู้บริโภคจะพยายามรักษามาตรฐานการบริโภคของตนเองกับระดับรายได้สูงสุดที่เคยได้รับมาก่อนเมื่อใดก็ตาม ที่รายได้ของตนเองลดลงต่ำกว่ารายได้สูงสุดที่ตนเองเคยได้รับมาก่อน ผู้บริโภคจะไม่ค่อยลดระดับการบริโภคของตนเองมากนัก เพราะมีความเคยชินกับมาตรฐานการบริโภคแบบเดิม

3.1.4 ทฤษฎีวัฏจักรชีวิต

ทฤษฎีวัฏจักรชีวิต พัฒนาขึ้นโดย ศาสตราจารย์ Franco Modigliani และลูกศิษย์ 2 คน คือ Richard Brumberg และ Albert Ando (Branson, 1989, pp. 193-194) ได้ร่วมกันสร้างแนวคิดเพื่ออธิบายพฤติกรรมการบริโภคและการออมของประชาชน เรียกว่า “Life-Cycle Theory of Consumption and Savings” ซึ่งมีมุมมองที่ต่างจากแนวคิดของ John Maynard Keynes ที่กล่าวว่า การบริโภคและการออมของประชาชนขึ้นอยู่กับรายได้ โดยเมื่อ

ประชาชนมีรายได้มากขึ้นก็จะมีแนวโน้มในการบริโภคและการออมมากขึ้นที่วัดด้วยค่าแนวโน้มในการบริโภคเพิ่มและการออมเพิ่ม ภายใต้แนวคิดทฤษฎีวงจรชีวิตระดับการออมขึ้นอยู่กับช่วงอายุของผู้บริโภค

3.1.5 ทฤษฎีผู้บริโภคใหม่ (New Consumer Theory)

เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของทฤษฎีผู้บริโภคแบบดั้งเดิม รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในความเป็นจริงได้ มีผลงานของนักวิชาการ 2 ท่านที่ได้รับการกล่าวถึง ได้แก่ Lancaster (1966) และ McFadden (2000) ท่านแรกได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีผู้บริโภคใหม่ที่กำหนดให้อรรถประโยชน์ของผู้บริโภค (Utility) ขึ้นกับคุณลักษณะของสินค้า (Characteristics) ไม่ใช่ตัวสินค้า ท่านที่สองนำเสนอทฤษฎีการเลือกที่ไม่ต่อเนื่อง และนำคุณลักษณะของผู้บริโภคแต่ละคนมาพิจารณา รวมทั้งการพัฒนาวิธีการทางเศรษฐมิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกของผู้บริโภค ทฤษฎีผู้บริโภคใหม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจในการสร้างหนี้ของหัวหน้าครัวเรือน โดยที่หัวหน้าครัวเรือนต้องตัดสินใจเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้เงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย จำนวนงวดที่จะผ่อนส่ง ระยะเวลาการผ่อนส่ง ซึ่งการตัดสินใจของแต่ละหัวหน้าครัวเรือนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจของครัวเรือน คุณลักษณะของหัวหน้าครัวเรือน เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาวะการทำงาน เป็นต้น

3.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การก่อหนี้ของครัวเรือนมักเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉพาะหัวหน้าครัวเรือน และภาวะด้านเศรษฐกิจของครัวเรือน จึงรวบรวมงานวิจัยที่นำปัจจัยด้านคุณลักษณะและเศรษฐกิจของครัวเรือนเป็นตัวชี้วัดในการศึกษา รายละเอียดดังนี้

Chaiyanon & Sanguanwongse (2021) ทำการวิเคราะห์สภาวะหนี้สินและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อหนี้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ปัจจัยสภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนต่อเดือน นอกจากนี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับค่านิยม/ทัศนคติ ในด้านการรู้จักบริหาร/การวางแผนจัดการเงิน และปัจจัยด้านความจำเป็นในการบริโภค/อุปโภค

Chaitarin & Kharuhayothin (2019) ศึกษาหนี้สินในระบบของครัวเรือนเกษตรกรจังหวัดพะเยา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อหนี้สินในระบบของครัวเรือนในจังหวัดพะเยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุของหัวหน้าครัวเรือน จำนวนผู้พึ่งพิงในครัวเรือน รายได้จากการเกษตร และพื้นที่ถือครองในการเกษตรที่เป็นเจ้าของ

Kabkhao & Sapwarabol (2018) ศึกษาปัจจัยกำหนดความเป็นไปได้ในการก่อหนี้ภาคครัวเรือน โดยใช้ข้อมูลจากโครงการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้านสถานภาพ รายได้ ความเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย และการครอบครองรถยนต์ มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้ในทางบวกทุกปีที่ทำการศึกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษาและเขตที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้ในทางลบของทุกปีที่ทำการศึกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรเพศและตัวแปรเงินช่วยเหลือยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้อย่างชัดเจน

Fiscal Policy Office (2015) ได้พัฒนาแบบจำลองจุลภาคเพื่อศึกษาหนี้ครัวเรือนที่มีบทบาทต่อความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ในประเทศไทย การศึกษาพบว่า เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ปัจจัยด้านรายได้ส่งผลต่อโอกาสที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้มากที่สุด ปัจจัยที่มีผลรองลงมา คือ ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน สำหรับปัจจัยด้านนโยบายของรัฐ เพิ่มโอกาสที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้มากขึ้น

Budda (2016) ทำศึกษาหนี้ครัวเรือนกับวัฏจักรธุรกิจไทย โดยวิเคราะห์ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นสาเหตุของหนี้ภาคครัวเรือน พบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รายได้ ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราการว่างงานต่ำ การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร รวมทั้งนโยบายประชานิยมของรัฐบาล โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุและแรงจูงใจที่สำคัญทำให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น

Jensarikit & Sawangdee (2013) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นหนี้ในระบบของครัวเรือนเกษตรกรไทยในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า อายุของหัวหน้าครัวเรือน จำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี การออมเงิน การมีรายได้เพียงพอกับการใช้จ่ายในครัวเรือน เงินทุนในการประกอบอาชีพ การถือครองที่ดินทำกิน และการกักเงินในระบบมีความสัมพันธ์กับการเป็นหนี้ในระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Lerskullawat (2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อหนี้ภาคครัวเรือนในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ครัวเรือน อัตราเงินเฟ้อ และค่าใช้จ่ายในการบริโภคของครัวเรือน และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การศึกษา การแต่งงาน และจำนวนประชากรในวัยเด็ก ส่งผลกระทบต่อหนี้สินรวมต่อครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการศึกษา ผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหนี้ภาคครัวเรือนในประเภทต่างๆ พบว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อหนี้เพื่อการใช้จ่ายในการบริโภคและหนี้เพื่อการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่การเกษตรในสัดส่วนที่สูงเมื่อเทียบกับหนี้ประเภทอื่นๆ และปัจจัยทางสังคมส่งผลกระทบในสัดส่วนที่สูงในหนี้เพื่อการประกอบธุรกิจการเกษตรและหนี้เพื่อการซื้อหรือเช่าบ้าน และที่ดิน

Intarapak & Supapakorn (2020) ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ครัวเรือนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของประเทศไทย ใช้ข้อมูลการสำรวจเศรษฐกิจและสังคมครัวเรือน พ.ศ. 2560 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า มีตัวแปร 4 ตัวที่มีผลต่อภาระหนี้ครัวเรือน ประกอบด้วย ขนาดครัวเรือน จำนวนคนที่ได้รับค่าจ้าง การรับโอนเงิน และเงินกู้ฉุกเฉิน

Strzelecka & Zawadzka (2020) ทำการศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศโปแลนด์ โดยสำรวจข้อมูลจากครัวเรือนในพื้นที่ Central Pomerania (Poland) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีความสัมพันธ์กับหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สถานภาพการสมรสของครัวเรือน ขนาดและองค์ประกอบของครัวเรือน อาชีพหลักของครัวเรือน ที่ตั้งของครัวเรือน รูปแบบความเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย อายุของหัวหน้าครัวเรือน มีการศึกษาเศรษฐกิจโดยหัวหน้าครัวเรือน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อคนในครัวเรือน โดยครัวเรือนที่มีหนี้สินมากที่สุด คือ ครัวเรือนที่มีแหล่งรายได้หลักมาจากการประกอบอาชีพอิสระ มีสมาชิกเกิน 3 คน และครัวเรือนที่มีบุตรในอุปการะ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปตัวแปรปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนได้ดังตารางที่ 4

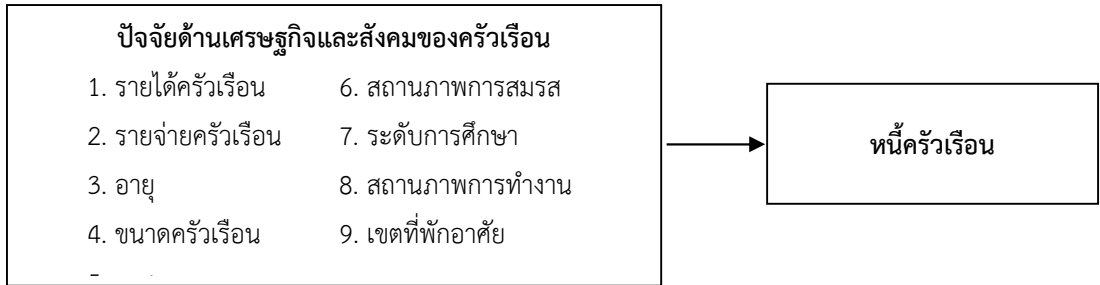
ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปตัวแปรปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน

ผู้วิจัย	ปัจจัยเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน								
	รายได้ครัวเรือน	รายจ่าย ครัวเรือน	อายุ	ขนาดครัวเรือน	เพศ	สถานะการสมรส	ระดับการศึกษา	สถานะการทำงาน	เขตที่พักอาศัย
Chaiyanon and Sanguanwongse (2021)	x	x	x	x	x	x	x	x	
Chaitarin and Kharuhayothin (2019)	x		x	x					
Kabkhao and Sapwarabol (2018)	x		x		x		x		x
Fiscal Policy Office (2015)	x		x		x	x	x		x
Budda (2016)	x	x							
Jensarikit and Sawangdee (2013)	x		x	x	x		x	x	
Lerskullawat (2020)	x	x	x			x	x		
Intarapak and Supapakorn (2020)	x	x		x					
Strzelecka and Zawadzka (2020)	x		x	x	x	x	x	x	x

ที่มา: ผู้วิจัย

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบการวิเคราะห์หนี้ครัวเรือนในการศึกษานี้จะผสมผสานแนวคิดทฤษฎีที่ได้กล่าวมา คือ ทฤษฎีการบริโภคที่สัมพันธ์กับรายได้สมบูรณ์และทฤษฎีรายได้ถาวรที่เน้นปัจจัยด้านรายได้และรายจ่าย ทฤษฎีวิถีจักรชีวิตที่เน้นปัจจัยด้านอายุ รายได้ และรายจ่าย และทฤษฎีบริโภคใหม่ ที่เน้นให้ความสำคัญของคุณลักษณะของครัวเรือนที่จะส่งผลต่อการบริโภคและความเป็นหนี้ของครัวเรือน ได้แก่ ขนาดครัวเรือน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน รวมทั้งเขตที่พักอาศัยของครัวเรือน เป็นตัวแทนของทฤษฎีการบริโภคตามสมมติฐานรายได้เปรียบเทียบ ซึ่งสรุปเป็นกรอบการวิเคราะห์ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาได้สร้างตัวแบบสมการถดถอยเชิงซ้อนแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ครัวเรือนและปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่ส่งผลต่อหนี้ครัวเรือน จำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน รายจ่ายประจำเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน อายุของหัวหน้าครัวเรือน เพศของหัวหน้าครัวเรือน ขนาดครัวเรือน สถานภาพการสมรสของหัวหน้าครัวเรือน การศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน สถานภาพการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน และเขตที่ตั้งครัวเรือน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคุณลักษณะของครัวเรือนที่กำหนดหนี้ครัวเรือนไทยแสดงเป็นสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Log}(\text{THD}_i) = & a_0 + a_1 \text{Log}(\text{INCOME}_i) + a_2 \text{Log}(\text{CONS}_i) + a_3 \text{AGE}_i + a_4 \text{AGE}_i^2 + a_5 \text{SIZE}_i + a_6 \text{SEX}_i \\ & + a_7 \text{STATUS}_i + a_8 \text{EDU1}_i + a_9 \text{EDU2}_i + a_{10} \text{WORK1}_i + a_{11} \text{WORK2}_i + a_{12} \text{WORK3}_i \\ & + a_{13} \text{AREA}_i + \epsilon_i \end{aligned}$$

โดยที่ i หมายถึง ครัวเรือน $i = 1, 2, 3, \dots, 21, 273$

รายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแปร แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ความหมาย	รายละเอียดตัวแปร
THD	หนี้รวมของครัวเรือน	มูลค่าหนี้ครัวเรือน ประกอบด้วยหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคของครัวเรือนหนี้เพื่อการที่อยู่อาศัย หนี้เพื่อทำการเกษตร ทำธุรกิจ และการศึกษา ของครัวเรือน จากแหล่งเงินกู้ยืมทั้งในระบบและนอกระบบ
INCOME	รายได้ครัวเรือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยเป็นบาท
CONS	รายจ่ายครัวเรือน	รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน หน่วยเป็นบาท
AGE	อายุ	อายุของหัวหน้าครัวเรือน หน่วยเป็นปี การศึกษาได้ตระหนักว่า อายุของหัวหน้าครัวเรือน (AGE) ที่จะส่งผลต่อหนี้ครัวเรือนนั้น ไม่ได้มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship)

ตารางที่ 5 ความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ความหมาย	รายละเอียดตัวแปร
		ซึ่งหมายความว่า เมื่อหัวหน้าครัวเรือนมีอายุมากขึ้นความสามารถที่จะสร้างหนี้จะลดลง เช่น โอกาสที่จะการเข้าถึงสินเชื่อของสถาบันการเงินจะลดลง เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาจึงใส่ตัวแปรอายุในรูปกำลังสอง (AGE^2) เพื่อสะท้อนถึงข้อกำหนดดังกล่าว
SIZE	ขนาดครัวเรือน	จำนวนสมาชิกของครัวเรือน หน่วยเป็นคน
SEX	เพศ	เพศของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = ชาย, 0 = หญิง
STATUS	สถานภาพการสมรส	สถานภาพการสมรสของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = สมรส, 0 = อื่นๆ ได้แก่ โสด หม้าย และหย่า
EDU1	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาสูงสุดของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา, 0 = อื่นๆ
EDU2	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาสูงสุดของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป, 0 = อื่นๆ
WORK1	สถานภาพการทำงาน	สถานภาพการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = นายจ้าง, 0 = อื่นๆ
WORK2	สถานภาพการทำงาน	สถานภาพการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = ลูกจ้าง ประกอบด้วย พนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน, 0 = อื่นๆ
WORK3	สถานภาพการทำงาน	สถานภาพการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน เป็น Dummy Variable กำหนดให้ 1 = กลุ่มทำธุรกิจส่วนตัวและธุรกิจในครัวเรือน, 0 = อื่นๆ
AREA	เขตที่พักอาศัย	Dummy Variable กำหนดให้ 1 = ในเขตเทศบาล, 0 = นอกเขตเทศบาล

ที่มา: ผู้วิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาคัดเลือกจากครัวเรือนที่เป็นหนี้ จำนวน 21,273 ครัวเรือนทั่วประเทศ

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2562 สำรวจครัวเรือนทั้งหมด 45,586 ครัวเรือน มีครัวเรือนที่มีหนี้สินอยู่จำนวน 21,308 ครัวเรือน แต่เนื่องจากมีบางครัวเรือนที่ไม่ได้กรอกข้อมูลได้ครบตามที่กำหนดในแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา จึงได้ตัดครัวเรือนกลุ่มนี้ออกเหลือจำนวนครัวเรือนที่มีหนี้ที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 21,273 ครัวเรือน

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้ข้อมูลทุติยภูมิแบบภาคตัดขวาง จากข้อมูลการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ.2562

4.3.2 วิธีวิเคราะห์

1) การศึกษาได้สร้างตัวแบบสมการถดถอยเชิงซ้อนแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ครัวเรือนและปัจจัยกำหนด โดยตระหนักว่าขนาด ทิศทางการส่งและระดับการมีนัยสำคัญของปัจจัยกำหนดแต่ปัจจัยที่จะมีต่อหนี้ครัวเรือนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับครัวเรือนว่ามีหนี้ระดับใด

2) การคำนวณสมการถดถอยจะแบ่งวิเคราะห์หนี้ครัวเรือนออกเป็น 3 ระดับ คือ ครัวเรือนที่มีหนี้ระดับสูง ปานกลางหรือระดับเฉลี่ย และระดับต่ำ โดยคำนวณสมการถดถอยด้วยวิธี Mean Regression เพื่อคำนวณผลกระทบของปัจจัยกำหนดต่อครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ย และใช้วิธีควอนไทล์รีเกรสชัน (Quantile Regression) ซึ่งเป็นวิธีคำนวณที่สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระได้ในทุกๆ ระดับความสัมพันธ์ หรือทุกๆ ระดับการแจกแจงของค่าตัวแปรตาม (ในที่นี้คือ ระดับหนี้ครัวเรือน) ซึ่งจะช่วยเสริมการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับเฉลี่ยด้วยวิธี Mean Regression ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สำหรับการศึกษาครั้งนี้ คำนวณวิธีควอนไทล์รีเกรสชันที่ระดับควอนไทล์ที่ 0.10 และ 0.90 เพื่อคำนวณผลกระทบของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่มีต่อหนี้ของครัวเรือนที่มีระดับหนี้ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับหนี้เฉลี่ย ตามลำดับ

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 การคำนวณหนี้ครัวเรือน ด้วยวิธี Mean Regression

การคำนวณด้วยวิธีนี้ ถือว่าเป็นตัวแทนของผลการศึกษาระดับหนี้ครัวเรือน โดยเฉลี่ยว่าจะมีการสนองตอบต่อปัจจัยกำหนดแต่ละปัจจัยอย่างไร ผลการคำนวณในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนจำนวน 12 ปัจจัย สามารถอธิบายหนี้ครัวเรือนได้เพียงร้อยละ 36.25 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สะท้อนให้เห็นว่า นอกเหนือจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่ทำการศึกษาแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้เกิดหนี้ครัวเรือน ตัวอย่างของ

ปัจจัยเหล่านี้ เช่น การตกต่ำของราคาพืชผล ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ หรือปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น ปัจจัยภายนอกเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อตัวแปรอิสระที่อธิบายหนี้ครัวเรือน ซึ่งได้แก่ รายได้และรายจ่ายครัวเรือน โดยผ่านค่าตัวแปรรบกวน (Error Term) แต่ในการคำนวณสมการ การศึกษากำหนดให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กับตัวรบกวน ดังนั้น ข้อกำหนดนี้จึงอาจไม่เป็นจริง ซึ่งอาจจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ของรายได้และรายจ่ายสูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง (Unbiased) สำหรับผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและทิศทางของการส่งผลของปัจจัยกำหนดหนี้ครัวเรือนแต่ละปัจจัย ภายใต้ข้อกำหนดดังกล่าว แสดงในตารางที่ 6 และมีรายละเอียดดังนี้

1) รายได้ครัวเรือน (INCOME) เป็นปัจจัยกำหนดหนี้ครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 เครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมีค่าเป็นบวกเท่ากับ 0.34 ซึ่งหมายความว่า เมื่อครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 การที่ครัวเรือนที่มีรายได้เพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่จะสร้างหนี้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจจะเป็นผลมาจากเมื่อครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ศักยภาพในการสร้างหนี้เพิ่มและโอกาสที่จะได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่มีรายได้ต่ำ

2) รายจ่ายในการบริโภค (CONS) เป็นอีกปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมีค่าเป็นบวกและเท่ากับ 0.99 หมายความว่า เมื่อครัวเรือนมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 มีแนวโน้มที่จะสร้างหนี้เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 0.99 รายจ่ายในการบริโภคจะมีผลต่อการสร้างหนี้ประเภทหนี้เพื่อการบริโภค

3) อายุของหัวหน้าครัวเรือน (AGE) พบว่า อายุของหัวหน้าครัวเรือนมีผลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ต่อการสร้างหนี้ครัวเรือน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมีค่าเป็นบวก หมายความว่า หัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุมากจะเป็นหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุน้อย สำหรับสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอายุยกกำลังสองมีค่าติดลบ สะท้อนว่าเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นถึงระดับหนึ่งความสามารถในการสร้างหนี้จะลดลง กล่าวอีกนัย ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของหัวหน้าครัวเรือนและหนี้ครัวเรือนไม่ได้มีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง

4) จำนวนสมาชิกของครัวเรือน (SIZE) พบว่า ปัจจัยนี้มีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 ต่อการสร้างหนี้ครัวเรือน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมีค่าเป็นลบ ซึ่งหมายความว่า ครัวเรือนที่มีสมาชิกมากขึ้น จะมีหนี้น้อยกว่าครัวเรือนที่มีสมาชิกน้อย ประเด็นเรื่องจำนวนสมาชิกของครัวเรือนจะส่งผลทำให้หนี้เพิ่มหรือหนี้ลด ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน ถ้าสมาชิกในครัวเรือนสามารถหารายได้ก็จะเป็นภาระในการสร้างหนี้ หนี้ก็จะลดลงได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสมาชิกไม่สามารถหารายได้ ก็จะเป็นภาระ และนำไปสู่การสร้างหนี้เพิ่มได้

ตารางที่ 6 ผลการการคำนวณปัจจัยกำหนดหนี้รวมด้วยวิธี Mean Regression and Quantile Regression

ตัวแปร	Mean Regression		Quantile Regression (0.10)		Quantile Regression (0.90)	
	Coefficient	Prob.	Coefficient	Prob.	Coefficient	Prob.
Log(INCOME)	0.342163	0.0000***	0.224988	0.0000***	0.416244	0.0000***
Log(CONS)	0.996400	0.0000***	0.878121	0.0000***	0.827640	0.0000***
AGE	0.019420	0.0000***	0.036446	0.0000***	0.004650	0.4584
AGE ²	-0.000128	0.0011***	-0.000273	0.0004***	-1.28E-05	0.8180
SIZE	-0.075101	0.0000***	-0.061219	0.0000***	-0.072861	0.0000***
SEX	0.069779	0.0003***	0.049791	0.0919*	0.053234	0.0838*
STATUS	0.111098	0.0000***	0.125829	0.0016***	0.077789	0.0350**
EDU1	0.221754	0.0000***	0.234419	0.0279**	0.144985	0.0313**
EDU2	0.998614	0.0000***	1.003541	0.0000***	0.833888	0.0000***
WORK1	0.375273	0.0000***	0.329831	0.0000***	0.449457	0.0000***
WORK2	-0.127867	0.0000***	-0.142659	0.0017***	-0.073141	0.1707
WORK3	0.207962	0.0000***	0.182405	0.0000***	0.198436	0.0000***
AREA	-0.091720	0.0000***	-0.106562	0.0001***	-0.040747	0.1311
R-squared	0.3625		0.1193		0.2328	

หมายเหตุ: *** แทนระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.01, ** แทนระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05,

* แทนระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.10

ที่มา: จากการคำนวณ

5) เพศของหัวหน้าครัวเรือน (SEX) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าเป็นเพศชาย และมีค่าเป็น 0 ถ้าเป็นเพศหญิง เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เพศเป็นบวกและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 หมายความว่า หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นเพศชายจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่เป็นเพศหญิง

6) สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน (STATUS) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนที่สมรส และมีค่าเป็น 0 ถ้าเป็นโสด หมายถึงหรือหย่าร้าง เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 หมายความว่า หัวหน้าครัวเรือนที่สมรสจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่โสด หมายถึงหรือหย่าร้าง

7) ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน (EDU1) เป็นตัวแปรดัมมี่ กำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถม มัธยมและอาชีวะ และมีค่าเป็น 0 ถ้าหัวหน้าครอบครัวที่ไม่มีการศึกษา เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 แสดงว่า ครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนสำเร็จการศึกษาในระดับประถม มัธยมและอาชีวะจะมีหนี้ที่น้อยกว่ากลุ่มที่ไม่มีการศึกษา

8) ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน (EDU2) เป็นตัวแปรดัมมี่ กำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และมีค่าเป็น 0 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนไม่มีการศึกษา เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 แสดงว่า หัวหน้าครัวเรือนที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะมีหนี้มากกว่ากลุ่มที่ไม่มีการศึกษา

9) สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน (WORK1) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนมีสถานะเป็นนายจ้าง และมีค่าเป็น 0 ถ้ามีสถานะอื่นๆ เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 แสดงว่า ครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนมีสถานะเป็นนายจ้างจะมีหนี้มากกว่าครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนมีสถานะอื่น ๆ

10) สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน (WORK2) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนมีสถานะเป็นลูกจ้าง และมีค่าเป็น 0 ถ้ามีสถานะอื่นๆ (สถานะอื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนที่ว่างงาน เช่น แม่บ้าน หัวหน้าครัวเรือนที่ป่วยหรือพิการ หัวหน้าครัวเรือนที่กำลังหางาน เป็นต้น) เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 แสดงว่า ครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนมีสถานะเป็นลูกจ้างจะมีน้อยกว่าครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนมีสถานะอื่นๆ

11) สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน (WORK3) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าหัวหน้าครัวเรือนประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีค่าเป็น 0 ถ้ามีสถานะอื่นๆ เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 ในการกำหนดหนี้ครัวเรือน แสดงว่า ครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีหนี้มากกว่าครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนมีสถานะอื่นๆ ทั้งนี้ หัวหน้าครัวเรือนที่มีสถานะอื่นๆ หมายถึง หัวหน้าครัวเรือนที่เป็น แม่บ้าน ผู้สูงอายุ คนพิการ และกำลังหางาน

12) สถานที่ตั้งของครัวเรือน (AREA) เป็นตัวแปรดัมมี่ โดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 ถ้าครัวเรือนอยู่ในเขตเทศบาล และมีค่าเป็น 0 ถ้าครัวเรือนตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล เครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบและมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 ในการกำหนดหนี้ครัวเรือน แสดงว่า ครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลจะมีหนี้ต่ำกว่าครัวเรือนที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล

5.1.2 เปรียบเทียบผลการคำนวณด้วยวิธี Mean Regression และ Quantile Regression

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของทิศทางการส่งผลและความมีนัยสำคัญของการส่งผลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวที่มีต่อการสร้างหนี้ครัวเรือน ในแต่ละกลุ่มของครัวเรือนที่มีระดับมูลค่าหนี้ต่างๆ กัน นอกจากจะคำนวณด้วยวิธี Mean Regression ซึ่งเป็นสมการที่แทนระดับหนี้เฉลี่ยของครัวเรือนแล้ว การศึกษาได้คำนวณสมการด้วยวิธี Quantile Regression ที่ระดับ 0.10 เป็นตัวแทนสมการหนี้ครัวเรือนของกลุ่มที่มีระดับหนี้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และคำนวณ Quantile Regression ที่ระดับ 0.90 เป็นตัวแทนสมการหนี้ของกลุ่มครัวเรือนที่มีระดับหนี้สูงกว่าค่าเฉลี่ย ผลการคำนวณแสดงในตารางที่ 6 และผลการเปรียบเทียบของแต่ละวิธี สรุปได้ดังนี้

1) รายได้ การศึกษาพบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญในการกำหนดหนี้ครัวเรือนทั้ง 3 กลุ่มหนี้ครัวเรือน คือ ณ ระดับเฉลี่ย หนี้ในกลุ่มที่สูงและต่ำกว่าระดับเฉลี่ย รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้ง 3 กลุ่ม ผลการศึกษาสนับสนุนข้อสมมุติฐานที่กล่าวว่า เมื่อครัวเรือนมีรายได้สูงขึ้น จะทำให้ครัวเรือนมีศักยภาพในการสร้างหนี้ได้ เพราะสามารถผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และมีโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อได้ง่าย เพราะรายได้ยังเป็นดัชนีที่สำคัญ

ประการหนึ่งที่สถาบันการเงินใช้เป็นเกณฑ์ในการให้พิจารณาให้สินเชื่อ อย่างไรก็ตาม ขนาดของการส่งผลของรายได้ที่มีต่อหนี้ในแต่ละระดับแตกต่างกัน กล่าวคือ พิจารณาที่ระดับหนี้เฉลี่ยของครัวเรือน เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.34 ขณะที่ครัวเรือนที่มีหนี้ระดับต่ำ เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.22 สำหรับครัวเรือนที่มีหนี้ระดับสูง เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะส่งผลให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.41 จะเห็นว่า กลุ่มครัวเรือนที่มีหนี้สูง รายได้ที่เพิ่มขึ้นจะสร้างหนี้ในสัดส่วนที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและหนี้ระดับต่ำ

2) รายจ่ายในการบริโภค ผลการศึกษาทั้ง 3 กลุ่มหนี้ครัวเรือน ให้ผลสอดคล้องกันคือ รายจ่ายในการบริโภค ส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือน รายจ่ายเพื่อการบริโภคจะส่งผลต่อหนี้เพื่อการบริโภค ขนาดของการส่งผลจะแตกต่างกันตามระดับหนี้ของครัวเรือน กล่าวคือ เมื่อรายจ่ายในการบริโภคเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1 จะส่งผลให้ครัวเรือนที่มีหนี้ ณ ระดับเฉลี่ย หนี้ครัวเรือนที่มีหนี้ต่ำ และครัวเรือนที่มีหนี้สูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.99, 0.87 และ 0.82 ตามลำดับ จะเห็นว่า กลุ่มครัวเรือนที่มีหนี้ต่ำ รายจ่ายในการบริโภคที่เพิ่มขึ้นจะสร้างหนี้ในสัดส่วนที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและหนี้ระดับสูง

3) อายุของหัวหน้าครัวเรือน ผลการศึกษาทั้ง 3 กลุ่มหนี้ครัวเรือน ให้ผลต่างกัน คือ อายุของหัวหน้าครัวเรือน ส่งผลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ของครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและครัวเรือนที่มีหนี้ต่ำกว่าระดับเฉลี่ย แต่ไม่มีนัยสำคัญสำหรับครัวเรือนที่มีหนี้สูงกว่าระดับเฉลี่ย สำหรับค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอายุกำลังสอง มีค่าติดลบและมีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ของครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและครัวเรือนที่มีหนี้ต่ำกว่าระดับเฉลี่ย แต่ไม่มีนัยสำคัญสำหรับครัวเรือนที่มีหนี้สูงกว่าระดับเฉลี่ย ผลการศึกษาปัจจัยเรื่องอายุ ได้ข้อสรุปว่า หัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุมากจะเป็นหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุน้อย แต่เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นถึงระดับหนึ่งความสามารถในการสร้างหนี้จะลดลง สะท้อนให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของหัวหน้าครัวเรือนและหนี้ครัวเรือนไม่ได้มีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง ทั้งนี้ข้อสรุปนี้ไม่เป็นจริงสำหรับครัวเรือนที่มีหนี้ในระดับที่สูง

4) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ผลการศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม หนี้ครัวเรือนให้ผลสอดคล้องกัน คือ จำนวนสมาชิกเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญในการกำหนดหนี้ ทั้งนี้ครัวเรือนที่มีสมาชิกมากขึ้นจะมีหนี้น้อยกว่าครัวเรือนที่มีสมาชิกน้อย ประเด็นเรื่องจำนวนสมาชิกของครัวเรือนจะส่งผลทำให้หนี้เพิ่มหรือหนี้ลด ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน ถ้าสมาชิกในครัวเรือนสามารถหารายได้ก็จะไม่เป็นภาระในการสร้างหนี้ หนี้ก็จะลดลงได้ แต่ในทางตรงข้ามถ้าสมาชิกไม่สามารถหารายได้ ก็จะเป็นภาระและนำไปสู่การสร้างหนี้เพิ่มได้

5) เพศ ผลการศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม หนี้ครัวเรือนให้ผลสอดคล้องกัน คือ เพศเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือน ทั้งนี้ ครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนเป็นเพศชายจะมีหนี้มากกว่าครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนเป็นเพศหญิง

6) สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน ผลการศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม หนี้ครัวเรือนให้ผลสอดคล้องกัน คือ สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือนมีนัยสำคัญและส่งผลในทางบวก ซึ่งหมายความว่า หัวหน้าครัวเรือนที่สมรสจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนอยู่คนเดียว คือ เป็นโสด หม้าย หรือหย่าร้าง

7) ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน การศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ไม่มีการศึกษา มีการศึกษาระดับประถม มัธยมและอาชีวะ และระดับอุดมศึกษา โดยใช้กลุ่มที่ไม่มีการศึกษาเป็นกลุ่มอ้างอิง

ผลการศึกษาทั้ง 3 แนวทางให้ข้อสรุปเหมือนกัน คือ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือน โดยที่หัวหน้าครัวเรือนที่มีการศึกษาระดับประถม มัธยม และอาชีวะ จะมีหนี้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหัวหน้าครัวเรือนที่ไม่มีการศึกษา และหัวหน้าครัวเรือนที่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะมีหนี้มากกว่าครัวเรือนที่หัวหน้าครัวเรือนไม่มีการศึกษา ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่า หัวหน้าครัวเรือนที่ไม่มีการศึกษาโอกาสที่จะเข้าถึงแหล่งเงินในระบบได้น้อย

8) สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน สถานภาพการทำงานของหัวหน้าครัวเรือนแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ นายจ้าง ลูกจ้าง ประกอบธุรกิจส่วนตัว และไม่ได้ทำงานซึ่งใช้เป็นกลุ่มอ้างอิง ผลการเปรียบเทียบทั้ง 3 วิธี คือ หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นนายจ้างและหัวหน้าครัวเรือนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีหนี้มากกว่าหัวหน้าครอบครัวที่ไม่ได้ทำงานอย่างมีนัยสำคัญในทุกระดับหนี้ครัวเรือน และหัวหน้าครัวเรือนที่เป็นลูกจ้างจะมีหนี้น้อยกว่าหัวหน้าครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงานอย่างมีนัยสำคัญของครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและต่ำกว่า แต่ไม่มีนัยสำคัญของครัวเรือนที่มีหนี้สูงกว่าระดับเฉลี่ย

9) แหล่งที่ตั้งของครัวเรือน การศึกษาทั้ง 3 แนวทางให้ผลแตกต่างกัน กล่าวคือ ครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลจะมีหนี้น้อยกว่าครัวเรือนที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญของครัวเรือนที่มีหนี้ระดับเฉลี่ยและต่ำกว่า แต่ไม่มีนัยสำคัญของครัวเรือนที่มีหนี้สูงกว่าระดับเฉลี่ย

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ครัวเรือนและปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่ส่งผลต่อหนี้ครัวเรือน พบว่า รายได้ครัวเรือนและรายจ่ายครัวเรือน เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือนในทุกระดับหนี้ แต่ขนาดการส่งผลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaiyanon & Sanguanwongse (2021) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของครัวเรือนต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับหนี้สินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ Lerskullawat (2020) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหนี้ภาคครัวเรือนในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อครัวเรือนและค่าใช้จ่ายในการบริโภคของครัวเรือนส่งผลกระทบทางบวกต่อหนี้ภาคครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องการศึกษาของ Fiscal Policy Office (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ส่งผลต่อโอกาสที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้มากที่สุด เช่นเดียวกับ Budda (2016) ที่ระบุว่า รายได้ ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่เพิ่มขึ้นเป็นสาเหตุที่ทำให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้น

สำหรับอายุของหัวหน้าครัวเรือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เพศของหัวหน้าครัวเรือน สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน และสถานที่ตั้งของครัวเรือน มีระดับความมีนัยสำคัญและทิศทางของการส่งผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือนแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับหนี้ครัวเรือน สอดคล้องกับการศึกษาของ Chaiyanon & Sanguanwongse (2021) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีความสัมพันธ์ต่อหนี้สินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Strzelecka & Zawadzka (2020) ที่ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือนของประเทศโปแลนด์ พบว่า สถานภาพการสมรสของครัวเรือน ขนาดและองค์ประกอบของครัวเรือน อาชีพหลักของครัวเรือน ที่ตั้งของครัวเรือน รูปแบบความเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย อายุของหัวหน้าครัวเรือน เป็นปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับหนี้ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Intarapak & Supapakorn (2020) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้ครัวเรือนของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของประเทศไทย พบว่า ขนาดครัวเรือนมีผลต่อภาระหนี้ครัวเรือน สอดคล้องกับ Chaitarin & Kharuhayothin (2019); Jensarikit & Sawangdee (2013) ที่ระบุว่า อายุของหัวหน้าครัวเรือนมีผลต่อหนี้สินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ Kabkhao & Sapwarabol (2018) มีผลการศึกษาระบุว่า ตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา และเขตที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้ในทางลบของทุกปีที่ทำการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรเพศยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ อย่างชัดเจน และการศึกษาของ Fiscal Policy Office (2015) ระบุว่า ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสที่ครัวเรือนจะเป็นหนี้รองจากปัจจัยด้านรายได้

6. สรุปผลการวิจัย

1) การศึกษาด้วยวิธี Mean Regression ของระดับหนี้ครัวเรือนโดยเฉลี่ย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนสามารถอธิบายหนี้ครัวเรือนได้ร้อยละ 36.25 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สะท้อนให้เห็นว่า นอกเหนือจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนที่ทำการศึกษแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้เกิดหนี้ครัวเรือน

2) จากการเปรียบเทียบผลการคำนวณด้วยวิธี Mean Regression และ Quantile Regression พบว่า รายได้ครัวเรือนและรายจ่ายครัวเรือน เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือนในทุกระดับหนี้ แต่ขนาดการส่งผลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับหนี้ สำหรับปัจจัยด้านอายุของหัวหน้าครัวเรือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เพศของหัวหน้าครัวเรือน สถานภาพของหัวหน้าครัวเรือน ระดับการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือน สถานะการทำงานของหัวหน้าครัวเรือน และสถานที่ตั้งของครัวเรือน มีระดับความมีนัยสำคัญและทิศทางการส่งผลต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือนแตกต่างกันขึ้นอยู่กับระดับหนี้ครัวเรือน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนสามารถสะท้อนสาเหตุในการก่อหนี้ของครัวเรือนได้เพียงระดับหนึ่ง โดยรายได้ครัวเรือนจะมีผลกับกลุ่มครัวเรือนที่มีหนี้ระดับสูงมากกว่ากลุ่มครัวเรือนอื่นๆ และรายจ่ายครัวเรือนจะมีผลกับการสร้างหนี้เพื่อการบริโภคมากที่สุด ขณะที่คุณลักษณะของหัวหน้าครัวเรือนก็เป็นส่วนสำคัญในการสร้างหนี้สินของครัวเรือนเช่นกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลปัจจัยกำหนดหนี้ครัวเรือนจากการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายส่งเสริมหรือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของครัวเรือนโดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการหนี้ครัวเรือนให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกันไปแต่ละระดับหนี้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การศึกษาปัจจัยกำหนดหนี้ครัวเรือนของการศึกษานี้ ศึกษาระดับนี้ พิจารณาแต่ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ไม่ได้พิจารณาปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกครัวเรือน ซึ่งอาจทำให้เกิดหนี้ครัวเรือน เช่น นโยบายของรัฐบาล สภาพแวดล้อมทางด้านตลาดเงิน การผันแปรของราคาสินค้าเกษตร หรือวิกฤตภัยธรรมชาติ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนอื่นๆ ที่การศึกษาไม่ได้นำมาวิเคราะห์ที่อาจส่งผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือน เช่น สิทธิประโยชน์ของครัวเรือน จำนวนสมาชิกของครัวเรือนที่ทำงาน เป็นต้น

7.2.2 การศึกษานำข้อมูลหนี้ของครัวเรือนทุกประเภทมารวมกัน ไม่ได้แยกว่าเป็นหนี้ของครัวเรือนกลุ่มใด คุณสมบัติของครัวเรือนและด้านเศรษฐกิจของครัวเรือนที่กำหนดในการศึกษานี้ อาจส่งผลกระทบแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของครัวเรือน ดังนั้น ในการศึกษาต่อไป ควรแยกวิเคราะห์หนี้ครัวเรือนของแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น ครัวเรือนประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม หรือครัวเรือนที่ประกอบธุรกิจ เป็นต้น รวมทั้งพิจารณาวิเคราะห์แยกหนี้ของครัวเรือนเป็นแต่ละประเภท เช่น หนี้เพื่อการบริโภค หรือหนี้เพื่อชำระหนี้สิน เป็นต้น

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายการบริหารจัดการหนี้ครัวเรือน เป็นเรื่องยากที่จะกระทำ ทั้งนี้เพราะหนี้โดยตัวมันเองไม่ได้เป็นดัชนีวัดว่าจะส่งผลกระทบต่อครัวเรือนเสมอไป เพราะในทางเศรษฐกิจแล้วหนี้ครัวเรือนก็มีข้อดี กล่าวคือ ช่วยแก้ปัญหาภาระย่ำแย่ให้กับครัวเรือนในช่วงที่ขาดแคลนรายได้หรือจำเป็นต้องมีรายจ่ายที่จำเป็นและเร่งด่วน หรือหนี้ที่สร้างขึ้นเพื่อการลงทุนที่จะสร้างรายได้ในอนาคต ซึ่งในระยะยาวจะช่วยพัฒนาครัวเรือนให้บรรลุเป้าหมายที่หัวหน้าครัวเรือนที่วางแผนได้ แต่ข้อเสีย คือ ถ้าครัวเรือนสร้างหนี้มากเกินไปโดยเฉพาะหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และไม่สอดคล้องกับพื้นฐานด้านเศรษฐกิจของครัวเรือน จะทำให้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ก็จะสร้างปัญหาให้กับครัวเรือนและส่งผลกระทบต่อธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร หรือสถาบันการเงินอื่นๆ ดังนั้น ประเด็นที่ควรพิจารณา คือ จะทำอย่างไรที่จะทำให้ครอบครัวที่เป็นหนี้ไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และจะทำอย่างไรที่จะทำให้ครัวเรือนที่เป็นหนี้มีศักยภาพในการชำระหนี้ได้ บทความนี้มีข้อเสนอต่อภาครัฐเพื่อการบริหารจัดการหนี้ครัวเรือน ดังนี้

1) รายจ่ายในการบริโภคมีนัยสำคัญต่อการกำหนดหนี้ครัวเรือนและส่งผลกระทบต่อทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การบริหารจัดการด้านรายจ่ายของครัวเรือนจึงมีบทบาทสำคัญในการบรรเทาปัญหาเรื่องนี้ และจากการศึกษาพบว่า การกู้ยืมส่วนใหญ่ คือ ประมาณร้อยละ 40 กู้ยืมเพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริโภค รวมทั้งแหล่งเงินกู้เพื่อการบริโภคเป็นแหล่งเงินกูนอกระบบประมาณร้อยละ 17 ซึ่งมีภาระดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ดังนั้น การส่งเสริมวินัยการออมไม่ใช้จ่ายเกินความจำเป็นและลดกระแสการบริโภคนิยมจึงเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการเพิ่มความรู้ทางการเงินให้กับครัวเรือน เช่น การทำบัญชีครัวเรือนอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้รัฐบาลไม่ควรสนับสนุนหรือจูงใจให้ครัวเรือนเพิ่มรายจ่ายหรือนโยบายลักษณะประชานิยมที่กระตุ้นให้ใช้จ่ายในสินค้าที่ไม่จำเป็น เช่น โครงการรถยนต์คันแรก เพราะได้ผลกระทบด้านเศรษฐกิจในระยะสั้นๆ แล้ว ยังส่งผลกระทบต่อหนี้ครัวเรือนให้ปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งจะไปซ้ำเติมรายจ่ายครัวเรือนในรอบต่อไป หักล้างกับผลกระทบในระยะสั้น

2) ผลการศึกษาพบว่า ถ้าหัวหน้าครัวเรือนมีอายุเพิ่มขึ้นจะทำให้หนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้น ขณะที่ลักษณะโครงสร้างประชากรไทยจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้นเรื่อยๆ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

อย่างสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนของประชากรที่มีอายุเกิน 60 ปี มีจำนวนร้อยละ 20 ของประชากร สำหรับตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ พบว่า หัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 61 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 30.49 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด หัวหน้าครัวเรือนที่สูงอายุรายได้จะลดลงถ้าไม่มีเงินออม และถ้ายังคงต้องรับผิดชอบครอบครัว อาจจะสร้างหนี้เพิ่มขึ้น ดังนั้นภาครัฐจึงควรมีนโยบายช่วยให้ผู้สูงอายุให้มีรายได้เพียงพอ คือ นอกจากจะสนับสนุนให้มีเงินออมภาคบังคับและการออมโดยสมัครใจแล้ว ควรมีนโยบายสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุที่ยังคงต้องการทำงาน การสนับสนุนให้มีการจ้างงานเต็มที่ จะช่วยรักษาระดับรายได้ครัวเรือนไม่ให้ลดลง ช่วยบรรเทาปัญหาเรื่องหนี้ รวมทั้งยังทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น

3) หัวหน้าครัวเรือนที่เป็นเพศชายมีแนวโน้มที่จะสร้างหนี้มากกว่าหัวหน้าครัวเรือนเป็นเพศหญิง ซึ่งอาจจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้ชายส่วนใหญ่ที่อาจจะไม่ระมัดระวังในการวางแผนการใช้จ่าย ดังนั้น การรณรงค์เรื่องการจัดการหนี้ครัวเรือนควรพุ่งเป้าหมายยังเพศชาย

4) โดยเฉลี่ย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนสามารถอธิบายหนี้ครัวเรือนได้เพียงร้อยละ 36.25 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต่ำ สะท้อนให้เห็นว่า หนี้ครัวเรือนที่เกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกครัวเรือน เช่น การตกต่ำของราคาพืชผล ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น การแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือน นอกจากจะมีมาตรการที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของหัวหน้าครัวเรือนตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ภาครัฐควรมีมาตรการเสริมด้านอื่นๆ เช่น มาตรการลดความเสี่ยงหรือบรรเทาความเสียหายจากภัยธรรมชาติ มาตรการดูแลไม่ให้สถาบันการเงินเอาเปรียบลูกหนี้มากเกินไป หรือหลีกเลี่ยงนโยบายกระตุ้นการบริโภคของประชาชนมากเกินไป เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

9. เอกสารอ้างอิง

Bank for International Settlement. (2020). *Total credit to households (core debt)*.

<https://stats.bis.org/statx/srs/table/f3>.

Bank of Thailand. (2019). *Thai Household Debt Structure and Implications for Household Financial Status*.

https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyComittee/MPR/BOX_MPR/1BOXMPR_TH_December2562.pdf

Bank of Thailand. (2020). *Loans to the household sector*.

https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=775&language=TH

Branson, W. H. (1989). *Macroeconomic Theory and Policy* (3rd ed). Singapore: Harper & Row Publishers.

- Budda, L. (2016). *Household Debt and Business Cycle in Thailand*. [Master's Independent Study] Thammasat University.
- Chaiyanon, P., & Sanguanwongse, V. (2021). Debt Analysis and Related Factor to Debt Agriculture of Cooperative Member in the Northern of Thailand. *Journal of Lampang Rajabhat University*, 10(1), 63-75.
- Chaitarin, W., & Kharuhayothin, T. (2019). Debt of Farm Households in Phayao Province. *Journal of Community Development and Life Quality*, 7(3), 283-294.
- Duesenberry, J. S. (1959). *Income Savings and The Theory of Consume Behavior*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fiscal Policy Office. (2015). *Development of a micro-model to study the role of household debt on income distribution inequality in Thailand*. Bangkok: Fiscal Policy Office.
- Friedman, M. (1990). *Theory of the Consumption Function*. as cited in Froyen, R. T., *Macroeconomics: Theories and Policies* (3rd edition). New York: Macmillan Publishing Company.
- Intarapak, S. & Supapakorn, T. (2020). Application of Logistic Regression Analysis to Household Debt of Bangkok and Metropolitan Area of Thailand. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 676-681.
- Jensarikit, S., & Sawangdee, Y. (2013). *Factors related to the debt indebtedness of Thai farmer households in Kanchanaburi Province*. In the proceedings of the 10th National Kasetsart University Kamphaeng Saen Conference (pp. 473-481), Kasetsart University, Kamphaeng Saen, Nakhon Pathom.
- Kabkhao, C., & Sapwarobol, T. (2018). The Determinant of Probability of Household Debt. In the proceedings of the 2nd UTCC Academic Day National Academic Conference and Presentation (pp. 934-945), Bangkok: University of the Thai Chamber of Commerce.
- Lancaster, K. J. (1966). A New Approach to Consumer Theory. *Journal of Political Economy*, 74(2), 132-157.
- Lerskullawat, A. (2020). Factors affecting household debt in Thailand. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*. 13(4), 327-336
- McFadden, D. L. (2000). *Economic Choices*. Prize Lecture, Nobel Prize in Economic Sciences 2000.
- Mingmaneeakin, W. (2011). *Principles of macroeconomics*. Bangkok: Thammasat University Press.
- National Statistical Office. (2020). *Household Socio-Economic Survey 2004-2019*. <http://www.nso.go.th>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2020). *Quarterly Gross Domestic Product (QGDP)*. https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=qgdp_page

Strzelecka, A & Zawadzka, D. (2020). Why Households Borrow Money? Socio-Economic Factors Affecting Households Debts: A Model Approach, *European Research Studies Journal*, 820-839.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname:

Nongnut Intarawiset

Highest Education:

Master of Science in Agricultural Economics

University or Agency:

Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University.

Field of Expertise:

Human Resource Economics, Statics for Economists

Address:

Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bang Kapi, Bangkok, 10240.

E-mail:

nongnut@ru.ac.th



Name and Surname: Tawin Nilbai
 Highest Education: Doctor of Philosophy (Economics of Public Policy)
 University or Agency: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University.
 Field of Expertise: Quantitative Economics, Econometrics
 Address: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bang Kapi, Bangkok, 10240.
 E-mail: tawin@ru.ac.th



Name and Surname: Thanyarat Thongphat
 Highest Education: Master of Economics
 University or Agency: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University.
 Field of Expertise: Quantitative Economics, Statistics for Economists
 Address: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bang Kapi, Bangkok, 10240.
 E-mail: thanya_nuch@hotmail.com



Name and Surname: Apivee Antarasena
Highest Education: Doctor of Philosophy in Economics
University or Agency: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University.
Field of Expertise: International Economics
Address: Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Ramkhamhaeng Road, Huamak, Bang Kapi, Bangkok, 10240.
E-mail: lala_umeda@hotmail.com

การวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยง เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต และความไว้วางใจต่อความตั้งใจใช้ ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

ไพศาล ฤทธิกุล¹, อีร์ศักดิ์ จินดาบถ²

บทคัดย่อ

ปัจจุบันปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจของผู้บริโภคที่นักการตลาดไม่อาจมองข้ามได้ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ และบทบาทของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1,116 ตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องโดยผ่านความไว้วางใจ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเมื่อได้รับอิทธิพลจากการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และอิทธิพลจากโครงการของภาครัฐ สะท้อนให้เห็นว่าแท้จริงแล้วผู้บริโภคยังมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่เมื่อมีเหตุการณ์มากระทบทำให้ผู้บริโภคมองข้ามไป ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังต้องตระหนัก และควรมีกิจกรรมหรือนโยบายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนป้องกันความเสี่ยง ที่จะเข้ามาคุกคามบัญชีธนาคารออนไลน์ในระดับที่สูงขึ้น งานวิจัยครั้งนี้จะมีคุณค่ากับผู้บริโภคในด้านความปลอดภัยทางบัญชีธนาคาร โดยมีแตกต่างกับการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งเดิมส่วนใหญ่ทำการศึกษาในบริบทเทคโนโลยีทางการเงินที่ค่อนข้างเก่า แต่ครั้งนี้เป็นการศึกษาเทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออนไลน์ และข้อจำกัดของงานวิจัยครั้งนี้คือ ทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งในอนาคตควรจะมีการศึกษาพฤติกรรมที่หลากหลาย ในต่างบริบท ต่างวัฒนธรรม

คำสำคัญ: เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต, เส้นทางการชีวิตของผู้บริโภค, การรับรู้ความเสี่ยง, ธนาคารออนไลน์

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ไพศาล ฤทธิกุล

E-mail: rittigul1981@gmail.com

(Received: October 29, 2021; Revised: March 2, 2022; Accepted: March 17, 2022)

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: Rittigul1981@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ Email: teerasak.j@psu.ac.th

The Analysis Perceived Risk, Experience Life Events and Trust toward Intention to Continuously use Online Banking Services

Paisal Rittigul¹, Teerasak Jindabot²

Abstract

At present, the phenomenon of change in consumer behavior appears to be a factor that affects consumer decisions and cannot be overlooked by the marketing experts. The objective of this research is to analyze the influences that recognition to risks, trust and life experiences have on consumers 'intention to consistently use online banking services. The samples used in this study are a total number of 1,116. consumers of 5 commercial banks in Surat Thani Province. The research tool is a questionnaire that was used for online data collection. The data was analyzed with Structural Equation Modeling (SEM) technique. The findings from the research show that the recognition to risks has indirect influence on consumers 'intention to consistently use online banking services, through trust. It is also discovered that the recognition to risks has influence on consumers 'intention to consistently use online banking services, when coupled with the influence from the spreading of Covid-19 and impacts from the government measures. The findings also reflected that consumers still recognize the risks, but certain influential events may cause consumers to overlook the risks. The relevant agencies must be aware of this fact and have policies to promote the prevention against risks that may occur to the online bank accounts in the more elevated degree. This research is valuable to consumers because it concerns the security and safety for bank accounts, whereas many other existing research studies have focused on the contexts of financial technologies that rather obsolete. On the contrary, this research focuses on of modern financial technology about online banking. However, the limitation of this study is it is only focused in the southern region of Thailand. Future study should continue on other regions.

Keywords: Consumers Life Course; Experienced Life Events; Online Banking

Corresponding Author: Paisal Rittigul

E-mail: rittigul1981@gmail.com

¹ Ph.D. Candidate at the Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University. Email: rittigul1981@gnmail.com

² Assistant Professor Dr. in Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University. Email: teerasak.j@psu.ac.th

1. บทนำ

ปัจจุบันนักวิจัยทางการตลาดตระหนักถึงความสำคัญของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตที่ส่งผลถึงพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากเหตุการณ์ในชีวิตช่วงแรกเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคในช่วงหลัง โดยเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต (Experienced Life Events) ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งต่างๆ รอบตัวทำให้ผู้บริโภคแต่ละคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป (Elder, 1998) ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตได้ทั้งทางบวกและทางลบ (Drake et al., 2011) โดยพบเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เช่น เหตุการณ์วิกฤตโรคอีโบล่าในปี 2014 (Marzi et al., 2015) เหตุการณ์การระบาดโรคซาร์สในปี 2003 (Maunder et al., 2003) เป็นต้น เหตุการณ์ดังกล่าวมาส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยทำให้ผู้คนเกิดการพึ่งพากันมากขึ้น (Prakitsuwan & Moschis, 2020) สำหรับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านลบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เช่น การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งนับเป็นเหตุการณ์เชิงลบที่มีความร้ายแรงที่เกิดขึ้นทั่วโลกตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้ป่วยติดเชื้อมากกว่า 446,397,531 คน และมีผู้เสียชีวิต 6,020,168 คน (Department of Disease Control, 2022) การแพร่ระบาดนี้อาจจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านต่างๆ เช่น การซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันบนระบบออนไลน์ การทำงานรูปแบบใหม่ (Work Form Home) แม้แต่การบริการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปโดยใช้ธนาคารออนไลน์แทนเงินสด (Prakitsuwan & Moschis, 2020) พฤติกรรมเหล่านี้เรียกว่าความปกติใหม่ (New Normal) (Flint & Kotwal, 2020) นอกจากนี้ยังพบเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตทางบวกที่อาจมีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการหันมาใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น เช่น โครงการต่างๆ ของภาครัฐ ได้แก่ โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการ “ม33 เรารักกัน” เป็นต้น โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมจากเหตุการณ์เหล่านี้ได้จากทฤษฎีเส้นทางชีวิต ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ และเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิตของมนุษย์ (Moschis, 2007) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบการศึกษาเส้นทางชีวิตในบริบทที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงการบริโภคของผู้สูงอายุ (Prakitsuwan & Moschis, 2020) การศึกษาพฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภค (Mathur & Kasper, 2019) เป็นต้น โดยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีเส้นทางชีวิตมาศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภค

อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยเพิ่งเริ่มพัฒนาไปสู่สังคมไร้เงินสดและการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นไปในทิศทางที่ดี ธนาคารออนไลน์ถือเป็นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่เปลี่ยนวิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยทำให้การเข้าถึงธนาคารมีความรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น บริบทของธนาคารในประเทศไทยทั้งปัจจุบันและอนาคตจึงอาจไม่ได้เหมือนเดิมอีกต่อไป โดยมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเพื่อแย่งชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Shaikh & Karjaluoeto, 2015) แต่อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ผ่านมาพบว่ามีความจำนวนมากที่ยังไม่กล้าใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยอุปสรรคสำคัญคือผู้บริโภคยังมีการรับรู้ความเสี่ยง ความวิตกกังวล ความกลัว (Plainbangyang, 2018; Panyalimpanun, 2017) ถึงความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ โดยเฉพาะข่าวการโจรกรรมออนไลน์ที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความเชื่อมั่น และความมั่นใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์เป็น

อย่างมาก (Boonsiritomachai & Pitchayadejanant, 2019) ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความรู้สึกถึงความไม่แน่นอนของบุคคลและไม่สามารถคาดเดาได้ (Alrajawy et al., 2018) โดยพบว่านักวิจัยได้นำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างกว้างขวางในด้านการรับรู้ของผู้บริโภคถึงความไม่แน่นอน (Tang et al., 2020) และผลลัพธ์ในเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่ใช้สินค้าและบริการ (Munoz-Leiva et al., 2017) การรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมีความขัดแย้งกับปรากฏการณ์ในปัจจุบัน โดยพบว่าสถิติของผู้ใช้โซเชียลมีเดียออนไลน์ 5 ปีย้อนหลังในประเทศไทย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2560-มิถุนายน 2564 มีจำนวนผู้ใช้เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจาก 45,167,588 บัญชี เป็น 110,839,744 บัญชี (Bank of Thailand, 2021) ปรากฏการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นในช่วงที่มีเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิต (Experienced Life Events) ที่สำคัญหลายๆ เหตุการณ์ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุสำคัญต่อความตั้งใจใช้โซเชียลมีเดียออนไลน์ของผู้บริโภคที่อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ความเสี่ยง ความวิตกกังวล ความกลัว ที่เกิดขึ้นจากการใช้โซเชียลมีเดียออนไลน์ นอกจากนั้นเป็นที่น่าสนใจกับปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในครั้งนี้ อาจจะมีปัจจัยอื่นมาเชื่อมโยงความตั้งใจด้วยหรือไม่ เช่น ความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจ (Ennew & Sekhon, 2007) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า ความไว้วางใจเป็นความเต็มใจของแต่ละบุคคลที่จะยอมรับความเสี่ยง นอกจากนี้พบว่าความไว้วางใจของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้บริการการเงินออนไลน์ (Juan et al., 2008) และยังพบว่าความไว้วางใจในสถาบันการเงินออนไลน์จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการทำธุรกรรมธนาคารออนไลน์ (Ankit et al., 2012) และพบการศึกษาของ Yang et al. (2015) และ Harridge-March et al. (2008) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความไว้วางใจ ส่วนการศึกษาของ Guo et al. (2016) พบว่า ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค (Dewi & Ketut, 2020; Abdul-Hamid et al., 2019) นอกจากนั้นยังพบว่า เหตุการณ์หรือภัยคุกคามภายนอกส่งผลกระทบต่อเส้นทางชีวิตของผู้บริโภค (Campbell et al., 2020) และเหตุการณ์เชิงบวกที่สำคัญส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค (Gable et al., 2004)

จากเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิตที่มีความหลากหลายอาจจะมียุทธศาสตร์สำคัญต่อทัศนคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ยังมีการศึกษาในบริบทนี้ค่อนข้างน้อยมาก จึงนำไปสู่ความน่าสนใจในการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในครั้งนี้ ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิตในฐานะตัวแปรกำกับและความไว้วางใจในฐานะตัวแปรต้นกลางที่มีบทบาทต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค ซึ่งพบว่าการศึกษารับรู้ความเสี่ยงในบริบทธนาคารออนไลน์มีค่อนข้างน้อย โดยได้อธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคผ่านทฤษฎีเส้นทางชีวิตของผู้บริโภค แนวความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิต ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ทฤษฎีความต่อเนื่องทางเทคโนโลยี ซึ่งครั้งนี้พบช่องว่างทางทฤษฎี คือ เป็นการรวมทฤษฎีต่างๆ ดังที่กล่าวมา เป็นครั้งแรกเพื่อศึกษาในบริบทนี้ โดยผลจากการวิจัยจะช่วยตอบคำถาม เสริมสร้าง และเติมเต็มองค์ความรู้พฤติกรรมความตั้งใจใช้ของผู้บริโภค รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดเพื่อตั้งศักยภาพขององค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในการรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงสามารถเป็นแนวทางจัดการกับปัญหาด้านการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค

นอกจากนั้นจะช่วยกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับสร้างความมั่นใจ ความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีทางการเงินแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของผู้บริโภค เช่น การออกแบบ แอปพลิเคชันให้ง่าย สะดวก ลดความซับซ้อนความยุ่งยากและมีความปลอดภัยต่อการใช้งาน เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค
- 2.2 เพื่อทดสอบบทบาทของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค
- 2.3 เพื่อตรวจสอบบทบาทของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตกับการเป็นตัวแปรกำกับที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 ทฤษฎีเส้นทางชีวิตของผู้บริโภค (Consumer Life Course)

ทฤษฎีเส้นทางชีวิต (Life Course Theory) ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ โดยใช้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ ตลอดช่วงชีวิตของมนุษย์ และยังพบว่านักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยาได้มีการตรวจสอบและยืนยันว่าช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงชีวิตเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ (Elder, 1998; Moschis, 2007; Yingwattanakul & Moschis, 2019) โดยการศึกษาเส้นทางชีวิตของบุคคลนั้น พบ Pulkkinen & Caspi (2002) ได้แบ่งเส้นทางชีวิตของบุคคลออกเป็น 3 ประเภทได้แก่ 1) แบบจำลองการเจริญเติบโตของบุคคล (Growth and Stage Models) เป็นลักษณะขั้นตอนการพัฒนาของมนุษย์ตั้งแต่แรกเกิดถึงวันสุดท้ายของชีวิต 2) แบบจำลองช่วงชีวิต (Life - Span Models) จะให้ความสำคัญกับบทบาททางสังคมในแต่ละช่วงวัยของบุคคล และให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของชีวิต และประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับในช่วงที่ผ่านเข้ามา 3) แบบจำลองเส้นทางชีวิต (Life Course Models) เป็นลักษณะการได้รับอิทธิพลจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นซึ่งมีความแตกต่างกันในบริบท สังคม วัฒนธรรม ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ ดังนั้นจากทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว เส้นทางชีวิตของบุคคล หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับบริบทช่วงเวลา และเหตุการณ์ที่เข้ามากระทบ โดยในด้านบริบทพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นทางผู้วิจัยพบการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การศึกษาพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงการบริโภคอาหาร (Moschis et al., 2020) พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงการบริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุ (Prakitsuwan & Moschis, 2020) การศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของผู้บริโภค (Mathur & Kasper,

2019) เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการใช้การศึกษาเส้นทางชีวิตเพื่อใช้ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมเหล่านั้น

ดังนั้น เส้นทางชีวิตของผู้บริโภคเป็นการศึกษาจากหลากหลายสาขาวิชามาใช้ในการอธิบายเส้นทางชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีขั้นตอนการพัฒนาที่บุคคลนั้นปฏิบัติมาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวันสุดท้ายของชีวิต ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยเส้นทางชีวิตของมนุษย์สามารถนำมาอธิบายศาสตร์ทางด้านการตลาด เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะในบริบทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ครั้นนี้เป็นกรนำเส้นทางชีวิตมาใช้อธิบายเส้นทางชีวิตผู้บริโภคที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงทำการศึกษาอิทธิพลของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตที่เข้ามามีบทบาทกับเส้นทางชีวิตของผู้บริโภค

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต (Experienced Life Events)

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า เส้นทางชีวิตของมนุษย์ทุกคนจะถูกแวดล้อมด้วยสิ่งต่างๆ มากมายรอบตัว (Moschis, 2007) ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับสถานที่ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Elder, 1998) รวมถึงช่วงเวลาของเหตุการณ์ สังคม วัฒนธรรม บริบททางประวัติศาสตร์และสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Baltes et al., 1980) ปัจจัยที่เข้ามากระทบต่อเส้นทางชีวิตของมนุษย์ทั้งหมดย่อมส่งผลให้มนุษย์ทุกคนจะต้องพบและเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นประสบการณ์ในชีวิตโดยจะมีความแตกต่างกันไป (Elder, 1998) โดยเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตของมนุษย์ในแต่ละช่วงวัยไม่เหมือนกัน มีทั้งเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตเชิงลบและเชิงบวกสลับกันไปขึ้นอยู่กับบุคคลและสังคมที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาทั้งหมดมีอิทธิพลต่อมนุษย์ทั้งสิ้น (Drake et al., 2011; Peterson et al., 2012) โดยพบว่าเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่

1. เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านลบ (Negative Experienced Life Event) โดย Drake et al (2011) ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท 1) เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตเชิงลบที่มีลักษณะเป็นอิสระ (Independent Negative Event) 2) เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตเชิงลบที่มีลักษณะที่ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถควบคุมได้และขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลนั้น (Dependent Negative Event) 3) เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตเชิงลบที่มีลักษณะเป็นเหตุการณ์เชิงลบที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Inter-Personal Negative Event) ส่วน Campbell et al. (2020) ได้แบ่งประเภทของเหตุการณ์หรือภัยคุกคามเชิงลบเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) เหตุการณ์หรือภัยคุกคามทางด้านเศรษฐกิจ 2) เหตุการณ์หรือภัยคุกคามทางด้านสุขภาพ 3) เหตุการณ์หรือภัยคุกคามทางด้านสังคม 4) เหตุการณ์หรือภัยคุกคามทางด้านข้อมูล และ 5) เหตุการณ์หรือภัยคุกคามทางด้านสิ่งแวดล้อม

2. เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านบวก (Positive Experienced Life Event) โดย Peterson et al (2012) ได้แบ่งเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตทางบวกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1) ประเภทวิชาการ (Academics) 2) ประเภทกิจกรรมนอกหลักสูตร (Extracurricular Activities) 3) ประเภทครอบครัวและเพื่อน (Family Peer) 4) ประเภทการเรียนรู้ชีวิตนอกสถานศึกษา (Service) และ 5) ประเภทชีวิตที่เปลี่ยนแปลง (Profound Life Changers)

ตารางที่ 1 แสดงความเกี่ยวข้องของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตกับแนวทางการวิจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

ลำดับ	ผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	ปี	ประเภทเหตุการณ์	
				ลบ	บวก
1	Boontham, Thantarika	Relationship of Negative Life Events, Positive Life Events, and Interrogative Suggestibility: A Mediating Role of Self-Esteem	2014	✓	✓
2	Yingwattanakul & Moschis	A life course study of the effects of experienced life events on the onset and continuity of preventive healthcare behaviors	2019		✓
3	Moschis, Mathur & Shannon	Toward Achieving Sustainable Food Consumption: Insights from the Life Course Paradigm.	2020	✓	
4	Moschis, Mathur & Sthienrapapayut	Gerontographics and consumer behavior in later life: Insights from the life course paradigm.	2020	✓	
5	Shannon, Sthienrapapayut, Moschis, Teichert & Balikcioglu	Family life cycle and the life course paradigm: A four-country comparative study of consumer expenditures.	2020	✓	

จากตารางที่ 1 พบว่า การศึกษาเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมา มีทั้งเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตในเชิงบวกและเชิงลบ จึงนำมาสู่สิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตมาเป็นตัวแปรกำกับ โดยเลือกเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันซึ่งเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตทางบวกสำหรับทำการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ โครงการของภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการ “ม33 เรารักกัน” เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุการณ์มาตรการจากภาครัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชนในปัจจุบัน ส่วนเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านลบสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่กำลังระบาดไปทั่วโลก

3.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB)

Ajzen (1985) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB) โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action หรือ TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1975) ซึ่งเป็นการอธิบายถึงความตั้งใจของบุคคลในการดำเนินการเพื่อให้เกิดเป็นพฤติกรรม ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้อธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลโดยมีปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมในแต่ละบุคคล ซึ่งเกิด

จากการชี้แจงโดยมี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ทศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitude) ที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น
2) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norms) ของบุคคลโดยทั่วไปที่มีความเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของพฤติกรรม
3) การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ซึ่งถ้าหากบุคคลนั้นสามารถควบคุมการแสดงพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา (Ajzen & Fishbein, 1980)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเป็นการอธิบายความตั้งใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรม โดยหากระดับความตั้งใจมีมากขึ้นก็ย่อมส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรม การศึกษาครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำความตั้งใจของผู้บริโภคมาเป็นฐานทฤษฎีในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธนาคารออนไลน์

3.1.4 ทฤษฎีความต่อเนื่องทางเทคโนโลยี (Technology Continuance Theory)

The Technology Continuance Theory (TCT) เป็นทฤษฎีที่ทำการศึกษากิจกรรมของบุคคลร่วมกัน 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ทศนคติและความพึงพอใจในรูปแบบความต่อเนื่องโดยมีความเกี่ยวข้องขั้นตอนการใช้งานเทคโนโลยีในระยะสั้นและระยะยาวที่มีความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีการปรับปรุงมาจากทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการอธิบายพฤติกรรมหลังการใช้เทคโนโลยี เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับความทันสมัยทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทฤษฎีความต่อเนื่องของเทคโนโลยี Liao et al. (2009) ได้พัฒนามาจาก 3 ทฤษฎีหลัก ได้แก่ 1) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model หรือ TAM ของ Ajzen & Fishbein (1975) 2) ทฤษฎี Expectation Confirmation Model หรือ ECM ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นำมาอธิบายพฤติกรรมหลังการบริโภค เป็นการศึกษาการคาดหวังของพฤติกรรมที่จะตัดสินใจยืนยันหรือไม่ยืนยันในการใช้เทคโนโลยีต่อเนื่องหรือไม่ (Bhattacharjee, 2001; Oliver, 1980) และ 3) ทฤษฎี Cognitive Model หรือ COG โดยอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างทศนคติและความพึงพอใจของบุคคล (LaTour & Peat, 1979) ดังนั้น ทฤษฎีความต่อเนื่องของเทคโนโลยี คือ การนำเอาโครงสร้างพื้นฐานของทศนคติและความพึงพอใจเข้ามาใช้ในแบบจำลอง ทฤษฎีความต่อเนื่องทางเทคโนโลยีแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงแบบจำลองของ TAM ECM และ COG ซึ่งอธิบายระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้เพื่อดำเนินการต่อ หรือยุติการใช้เทคโนโลยี (Bhattacharjee, 2001)

ดังนั้น จึงสะท้อนให้เห็นว่าทฤษฎีความต่อเนื่องของเทคโนโลยีเป็นการพัฒนารูปแบบความต่อเนื่องของเทคโนโลยีเพื่อศึกษาความพึงพอใจการรับรู้ของผู้ใช้ว่าเป็นผลบวกหรือลบหลังจากที่ผู้ใช้ประเมินการใช้งานของเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีความต่อเนื่องของเทคโนโลยีมาเป็นฐานในการอธิบายพฤติกรรมของความตั้งใจอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคร่วมกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคในครั้งนี้

3.1.5 การรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง

การศึกษาของ Lu et al. (2005) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงนั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภค จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงนั้นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้สินค้าหรือบริการของผู้บริโภค เช่น จากการศึกษาของ Hossein et al. (2012) และการศึกษาของ Munoz-Leiva et al. (2017) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้ต่างกับนักวิจัยอีกหลายท่านที่พบผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจใช้ เช่น Ankit et al. (2012) โดยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงลบ และมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจใช้ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Featherman & Pavlou (2002) นอกจากนี้ พบการศึกษา

ของ Maditinos et al. (2013) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Farzianpour et al. (2014) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจใช้งานด้านการเงินและสุดท้ายพบการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจอย่างต่อเนื่องโดยตรง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค (Dewi & Ketut, 2020; Abdul-Hamid et al., 2019; Chang et al., 2017) ดังนั้น อธิบายได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค กล่าวคือหากผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันหากผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้นก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความตั้งใจอย่างต่อเนื่องลดลง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า ส่วนใหญ่การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง

3.1.6 การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจ

การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจได้มีการศึกษาทางเทคโนโลยีในหลากหลายบริษัท (Mulcahy et al, 2019) เช่น การใช้บริการออนไลน์การค้าปลีกของ Martin et al. (2015) การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของ Roy et al. (2012) และการชำระเงินผ่านมือถือของ Slade et al. (2015) โดยความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้บริโภค (Thielmann & Hilbig, 2015) ซึ่งงานวิจัยของ Yang et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความไว้วางใจ ดังนั้น ความไว้วางใจและการรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะต้องใช้ความไว้วางใจเพื่อลดการรับรู้ความเสี่ยง (Yang et al., 2017) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงเป็นเหตุผลที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้ความเสี่ยง และความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีเทคโนโลยี (Mulcahy et al, 2019) ดังนั้น ความไว้วางใจจึงมีบทบาทสำคัญในการลดการรับรู้ความเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออนไลน์

3.1.7 ความไว้วางใจและความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง

ความไว้วางใจถูกพบว่ามีอิทธิพลสำคัญต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี (Alalwan et al., 2015; Sharma & Sharma, 2019) เนื่องจากมีการเชื่อมโยงกับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ ดังนั้น เมื่อความไว้วางใจในเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้นจะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงลดลง ซึ่งจะส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค (Merhi et al., 2019) โดยเฉพาะในบริบทความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Munoz-Leiva et al (2017) ที่พบว่า ความไว้วางใจส่งผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร นอกจากนี้พบการศึกษาของความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง เช่น งานวิจัยของ Akter et al. (2013) ที่พบว่า ความไว้วางใจของผู้บริโภคส่งผลต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคสำหรับการใช้บริการเทคโนโลยีด้านสุขภาพ ส่วนการศึกษา Guo et al. (2016) พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้ mHealth อย่างต่อเนื่อง (Meng et al., 2020) ซึ่งต่างจากการศึกษาของ Susanto et al. (2016) ที่ทำการศึกษาคำความตั้งใจอย่างต่อเนื่องในการใช้บริการธนาคารบนสมาร์ตโฟน โดยพบว่าความไว้วางใจไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2 แสดงการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในบริบทที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ลำดับ	ผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	ปี	บริบท				
				MB	IB	SMP	EM	อื่นๆ
1	Yang, Pang, Liu, Yen & Tarn	Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China's younger generation	2015				√	
2	Park & Tussyadiah	Multidimensional facets of perceived risk in mobile travel booking.	2017					√
3	Mutahar, Daud, amayah, Isaac & Idholay	The effect of awareness and perceived risk on the technology acceptance model (TAM): mobile banking in Yemen.	2018	√				
4	Alalwan, Dwivedi, Rana & Igharabat	Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk	2018		√			
5	Dayour, Park & Kimbu	Backpackers' perceived risks towards smartphone usage and risk reduction strategies: A mixed methods study	2019			√		

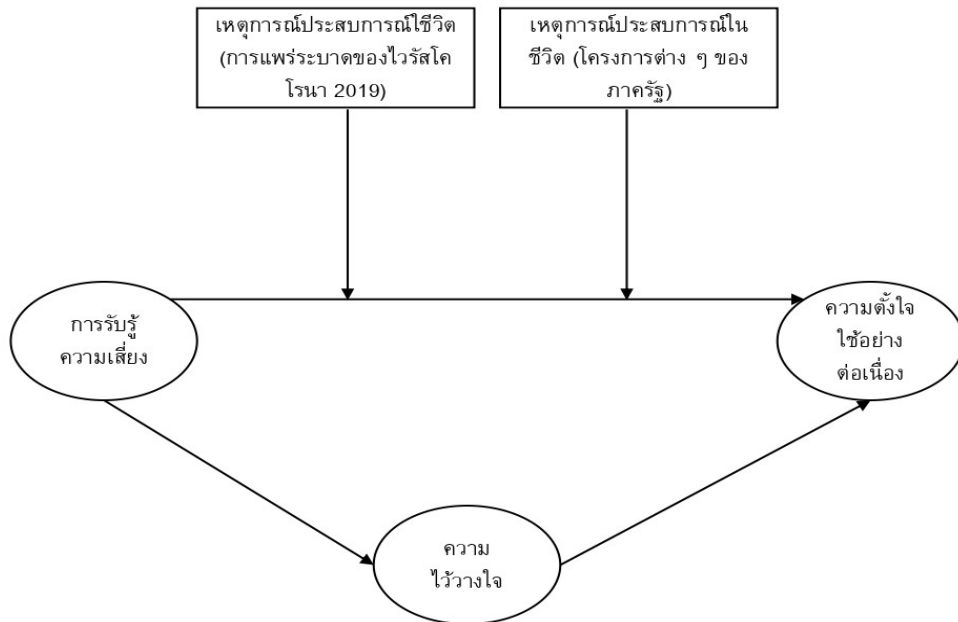
จากตารางที่ 2 และจากการทบทวนวรรณกรรม ในประเด็นเส้นความสัมพันธ์การรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง พบว่า การศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะศึกษาในบริบทอื่นๆ และส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาในเทคโนโลยีที่ค่อนข้างเก่าซึ่งมีความแตกต่างจากครั้งนี้ที่ทำการศึกษาในบริบทที่สมัยใหม่เกี่ยวกับบริบทธนาคารออนไลน์ซึ่งเป็นการรวมผู้ใช้บริการ 2 ส่วน คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้งเข้าด้วยกัน โดยอ้างอิงข้อมูลสถิติจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ดังนั้น จากการศึกษาที่ผ่านมาพบการศึกษาในบริบทธนาคารออนไลน์เพื่อค้นหาความตั้งใจอย่างต่อเนื่องค่อนข้างน้อยมากและเป็นที่น่าสนใจว่า เมื่อนำตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจมาศึกษาร่วมด้วย ผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่อย่างไร นอกจากนั้น ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเส้นทางชีวิตของผู้บริโภคเพื่ออธิบาย

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคควบคู่กับแนวความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตโดยเลือกศึกษาอิทธิพลของเหตุการณ์เชิงลบ คือ การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และเหตุการณ์เชิงบวก คือ เหตุการณ์โครงการของภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม การอธิบายถึงความตั้งใจของผู้บริโภคการใช้เพียงทฤษฎีเส้นทางชีวิตของผู้บริโภคกับแนวความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตอาจยังไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงได้ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาเป็นฐานทฤษฎีเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความตั้งใจของผู้บริโภคและใช้ทฤษฎีความต่อเนื่องทางเทคโนโลยีมาอธิบายความตั้งใจใช้ความต่อเนื่อง รวมถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยช่องว่างทางทฤษฎีครั้งนี้ คือ เป็นครั้งแรกในการรวมทฤษฎีต่างๆ ดังที่กล่าวมาเพื่อศึกษาในบริบทนี้

3.2 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบการศึกษาของ Dewi & Ketut (2020), Abdul-Hamid et al. (2019) และ Chang et al. (2017) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค และพบงานวิจัยของ Yang et al. (2015) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจและการรับรู้ความเสี่ยงเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน โดย Yang et al. (2017) มองว่าจะต้องใช้ความไว้วางใจเพื่อลดการรับรู้ความเสี่ยงต่อการใช้เทคโนโลยี ส่วนงานวิจัยของ Akter et al. (2013) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจของผู้บริโภคส่งผลต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการศึกษา Guo et al. (2016) ที่พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและเมื่อความไว้วางใจเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการที่สูงขึ้นด้วย (Meng et al., 2020) นอกจากนั้นพบว่า เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตที่เกิดขึ้นมีทั้งเหตุการณ์เชิงลบและเหตุการณ์เชิงบวกที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค โดยพบงานวิจัยของ Gable et al. (2004) ได้อธิบายว่า เหตุการณ์เชิงบวกที่สำคัญจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น ซึ่งครั้งนี้เลือกศึกษาเหตุการณ์เชิงบวกที่เป็นโครงการต่างๆ จากภาครัฐในปัจจุบัน และยังพบการศึกษาของ Campbell et al. (2020) ที่อธิบายว่าเหตุการณ์หรือภัยคุกคามภายนอกที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเส้นทางชีวิตของผู้บริโภค ส่วน Prakitsuwan & Moschis (2020) ได้กล่าวว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริโภคด้านการบริการในรูปแบบใหม่เพราะเกิดจากภาวะจำเป็นหรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard (2020) ที่กล่าวว่า เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านลบส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมหาศาล โดยเฉพาะการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 อาจส่งผล ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมทางการตลาดในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การบริโภคด้านการบริการในรูปแบบใหม่ ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสู่ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ ก็คือ การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจ เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตและความตั้งใจใช้ อย่างต่อเนื่องตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคในการใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคโดยผ่านความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 5 เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต (การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019) มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 6 เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต (โครงการของภาครัฐ) มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รายละเอียดของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ที่อาศัยในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย โดยเลือกศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจาก

เป็นจังหวัดที่มีสาขาของธนาคารพาณิชย์ชั้นนำใน 5 อันดับแรกมากที่สุดในภาคใต้ รวมถึงรูปแบบธนาคารและการให้บริการธนาคารออนไลน์ที่เหมือนกันทุกสาขาในภาคใต้ หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ ระดับบุคคลและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคธนาคารพาณิชย์ 5 แห่งที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเลือกผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการที่สาขา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องการเข้าใช้บริการธนาคารโดยตรง

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

โดยพิจารณาตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (Minimum Sample Size) ซึ่งทั่วไปขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในช่วง 200-400 ตัวอย่าง (Hair et al., 2014) และพิจารณาตามเกณฑ์อัตราส่วนของตัวแปรสังเกตได้ต่อขนาดตัวอย่าง (Observed Variable To Sample Ratio) โดยตามแนวทางของ Koojaroenpaisan et al. (2002) และ Kaiwan (2013) เสนอว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ควรน้อยกว่า 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล ทั้งนี้กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรแฝง จำนวน 3 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้จำนวน 15 ตัวแปร โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเป็นได้ 1,116 ตัวอย่าง ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์อัตราส่วนของตัวแปรสังเกตได้ต่อขนาดตัวอย่าง (คิดเป็นประมาณ 74 เท่าของตัวแปรสังเกตได้) และเกณฑ์พิจารณาตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ส่วนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน จึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งนี้กำหนดสัดส่วนของแต่ละช่วงอายุ (Generation: Gen Z Gen Y Gen X และ Generation Baby Boomer) ในจำนวนที่เท่ากัน ช่วงอายุละ 279 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,116 ตัวอย่าง

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ การแปลผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยให้พนักงานของธนาคารส่งแบบสอบถามให้ผู้บริโภคของธนาคารโดยตรง ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและความตรงของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหารายข้อ (Item Content Validity Index: I-CVI) เท่ากับ 0.84 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.78 และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (Content Validity for Scale: S-CVI) เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 ตามเกณฑ์ของ Lynn (1986) ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยแบบสอบถามใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) 5 ระดับ โดยวัดตัวแปรการรับรู้ความเสี่ยงประยุกต์ใช้แบบวัดของ Alalwan et al. (2018) มีจำนวน 8 ข้อคำถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient: α) เท่ากับ 0.92 ส่วนการวัดตัวแปรความไว้วางใจประยุกต์ใช้แบบวัดของ (Koufaris & Hampton-Sosa, 2002) มีจำนวน 4 ข้อคำถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) เท่ากับ 0.86 และการวัดตัวแปรความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง ประยุกต์ใช้แบบวัดของ Bhattacharjee (2001) มีจำนวน 3 ข้อคำถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) เท่ากับ 0.88 และโดยรวมแบบวัดในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 15 ข้อคำถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) เท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2014) ถือว่าแบบวัดมีความเชื่อมั่นที่เชื่อถือได้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย

แบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม Mplus

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม 1,116 ตัวอย่าง ประกอบด้วย Generation Z (อายุตั้งแต่ 0-23 ปี) จำนวน 279 ตัวอย่าง Generation Y (อายุตั้งแต่ 24-41 ปี) จำนวน 279 ตัวอย่าง Generation X (อายุตั้งแต่ 42-56 ปี) จำนวน 279 ตัวอย่าง และ Baby Boomer Generation (อายุตั้งแต่ 57-75 ปี) จำนวน 279 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.89 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.11 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.42 ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.63 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.06 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.97 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ 18.10 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.42 รองลงมา คือ รายได้ 15,001-30,000บาท คิดเป็นร้อยละ 23.75 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	713	63.89
ชาย	403	36.11
2. สถานภาพ		
โสด	585	52.42
สมรส	451	40.41
หย่าร้าง	80	7.17
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	565	50.63
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	157	14.07
สูงกว่าปริญญาตรี	114	10.22
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	9.41
ปวส./อนุปริญญาตรี	95	8.51
ประถมศึกษา	80	7.17

ตารางที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ค้าขาย	234	21.97
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ	202	18.10
พนักงานบริษัทเอกชน	182	16.31
ธุรกิจส่วนตัว	121	10.84
เกษตรกร	55	4.93
อื่น ๆ	53	4.75
แม่บ้าน/พอบ้าน	34	3.05
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน15,000 บาท	585	52.42
15,001-30,000 บาท	265	23.75
30,001-45,000 บาท	119	10.66
45,001-60,000 บาท	69	6.18
60,001-75,000 บาท	24	2.15
มากกว่า 105,000 บาท	24	2.15
75,001-90,000 บาท	19	1.70
90,001-105,000 บาท	11	0.99

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ประกอบด้วย ขั้นตอน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ด้วยการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) กับตัวแปรแฝง (Latent Variables) และขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Model) ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกัน อธิบายผลการวิจัยในแต่ละขั้นตอน ได้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

1. การประเมินโมเดลรวม: เป็นการประเมินความกลมกลืนโดยรวมของโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยจะพิจารณาระดับความกลมกลืนจากค่า χ^2/df ซึ่งเกณฑ์ยอมรับได้ควรไม่ต่ำกว่า 5 (Wheaton et al., 1977 criteria cited in Rinthaisong, 2020) ค่า CFI ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.90, TLI ควรมีค่ามากกว่า 0.90, SRMR ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 และ RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.07 โดยหากพิจารณาค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) จะพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งโดยทั่วไปจะแสดงถึงความไม่กลมกลืนของ

โมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตามพบว่าขนาดตัวอย่างที่เพิ่มขึ้น (มากกว่า 200 ตัวอย่างขึ้นไป) โอกาสที่ค่าสถิติไค-สแควร์จะมีนัยสำคัญทางสถิติจะยิ่งเพิ่มขึ้นและไม่สามารถแยกโมเดลที่มีความกลมกลืนที่ดีและไม่ดีออกจากกันได้ จึงควรใช้ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ (relative chi-square ratio: χ^2/df) ในการวัดความกลมกลืนระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4 ค่าสถิติวัดความกลมกลืนของโมเดล CFA

Statistic Values										
Model	χ^2	df	P-Value	χ^2/df	RMSEA	90%CI of RMSEA		CFI	TLI	SRMR
						Lower	Upper			
CFA	674.449	87	0.000	7.75	0.078	0.072	0.083	0.948	0.938	0.039

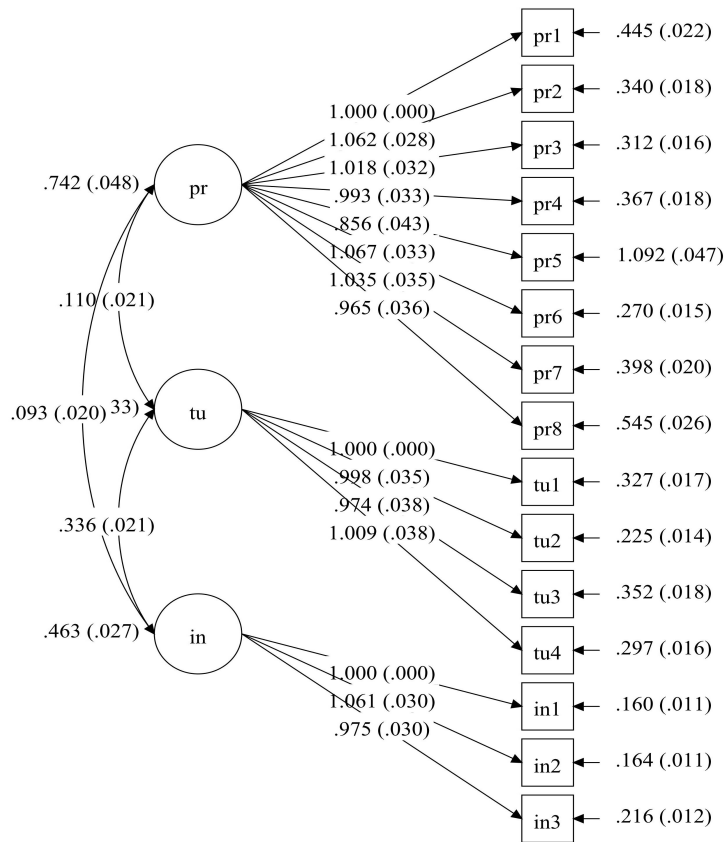
จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่า $\chi^2 = 674.449$, $df = 87$, $P\text{-Value} = 0.0000$ ทำให้ $\chi^2/df = 7.75$ ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ ควรน้อยกว่า 5 (Wheaton et al., 1977 criteria cited in Rinthaisong, 2020) และมีค่า CFI = 0.948, ค่า TLI = 0.938 และ ค่า SRMR = 0.039 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และมีค่า RMSEA = 0.087 (90%CI = 0.072-0.083) ซึ่งยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ยังคงยอมรับได้ (Hair et al., 2014) ดังนั้น จากค่าสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโมเดลยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องปรับโมเดล

2. ปรับโมเดล การปรับโมเดลดังที่กล่าวมาแล้วว่าโมเดลโดยรวมนั้นยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงพอ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันนี้ โดยพิจารณาจากค่า MI (Modification Indices) เพื่อให้ได้โมเดลที่มีความกลมกลืนมากขึ้นโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสถิติวัดความกลมกลืนของโมเดล CFA

Statistic Values										
Model	χ^2	df	P-Value	χ^2/df	RMSEA	90%CI of RMSEA		CFI	TLI	SRMR
						Lower	Upper			
CFA	378.655	82	0.000	4.617	0.057	0.051	0.063	0.974	0.967	0.035

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่า $\chi^2 = 378.655$, $df = 82$, $P\text{-Value} = 0.0000$ ทำให้ $\chi^2/df = 4.617$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ ควรน้อยกว่า 5 (Wheaton et al., 1977 criteria cited in Rinthaisong, 2020) และมีค่า CFI = 0.974, ค่า TLI = 0.967 และ ค่า SRMR = 0.035 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และมีค่า RMSEA = 0.057 (90%CI = 0.051-0.063) ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ยังคงยอมรับได้ (Hair et al., 2014) ประกอบกับค่า χ^2/df เป็นไปตามเกณฑ์เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถแสดงภาพโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยคะแนนมาตรฐานดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

2. ตรวจสอบค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้: จากการวิเคราะห์โมเดลที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์คะแนนดิบของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ค่าน้ำหนักของทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงของมันเองทุกตัวตามรูปภาพที่ 2

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Convergence Validity) หาได้จากความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) และความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE) โดยใช้ข้อมูลสองส่วน คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน (Error Variance) ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) โดยค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรสังเกตได้ ที่นำมาใช้ในการคำนวณหาค่า CR และ AVE จะใช้ค่าจากผล STANDARDIZED MODEL RESULTS STDYX Standardization โดยสามารถแสดงค่า CR และ AVE ได้ดังตารางที่ 6 โดยจะเห็นว่าทุกตัวแปรแฝงจะมีค่า CR มากกว่า 0.7 และค่า AVE มากกว่า 0.5 แสดงว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ตารางที่ 6 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) CR และ AVE

ตัวแปร	Statistic Values	
	CR	AVE
การรับรู้ความเสี่ยง (PR)	0.930	0.788
ความไว้วางใจ (TU)	0.866	0.618
การใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (IN)	0.887	0.724

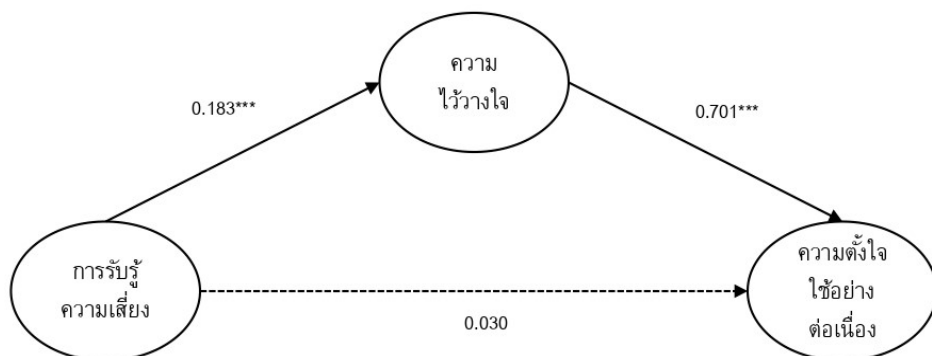
ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

1. การวัดความสอดคล้องของโมเดล ในขั้นตอนนี้เป็นการวัดความสอดคล้องของโมเดล โดยพิจารณาจากดัชนีวัดความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสถิติวัดความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

Model	Statistic Values									
	χ^2	df	P-Value	χ^2/df	RMSEA	90%CI of RMSEA		CFI	TLI	SRMR
						Lower	Upper			
SEM	378.655	82	0.000	4.617	0.057	0.051	0.063	0.974	0.967	0.035

จากตารางที่ 7 ค่าสถิติวัดความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่า $\chi^2 = 378.655$, $df = 82$, $P\text{-Value} = 0.000$ ทำให้ $\chi^2/df = 4.617$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ ควรน้อยกว่า 5 (Wheaton et al., 1977 criteria cited in Rinthaisong, 2020) และมีค่า CFI = 0.974, ค่า TLI = 0.967 และค่า SRMR = 0.035 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และมีค่า RMSEA = 0.057 (90%CI = 0.053-0.064) ซึ่งยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ยังคงยอมรับได้ (Hair et al., 2014) ดังนั้น จากค่าสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงไม่มีความจำเป็นต้องปรับโมเดล ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

2. การอธิบายอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจที่มีต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2 อธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)

เส้นความสัมพันธ์	β	Z	p-value
1.การรับรู้ความเสี่ยง → ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	0.030	1.106	0.269
2.ความไว้วางใจ → ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	0.701***	25.915	0.000
3.การรับรู้ความเสี่ยง → ความไว้วางใจ	0.183***	4.426	0.000

***อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการวิจัยจากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.030$) ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ 1 และมีทิศทางความสัมพันธ์ขัดแย้งกับทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาที่อธิบายว่า เมื่อผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น จะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องต้องลดลง และเมื่อผู้บริโภครับรู้ความเสี่ยงลดลง จะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น ดังนั้น จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริโภคจะยังคงมีความต้องการใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ก็ตาม ทั้งนี้อาจเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่อาจมากระทบพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โครงการของภาครัฐต่างๆ เป็นต้น และพบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.701$, $p < 0.001$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 2 อธิบายได้ว่า เมื่อผู้บริโภคมีความไว้วางใจเพิ่มขึ้น จะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น และเมื่อผู้บริโภคมีความไว้วางใจลดลง จะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องลดลง และพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.183$, $p < 0.001$) ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ 3 อธิบายได้ว่า เมื่อผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น ผู้บริโภคจะมีความไว้วางใจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริโภคจะยังคงมีความไว้วางใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงก็ตาม ทั้งนี้ อาจเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่กระทบพฤติกรรมของผู้บริโภค

ตารางที่ 9 ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)

เส้นความสัมพันธ์	β	Z	95%CIs	
			Lower	Upper
การรับรู้ความเสี่ยง → ความไว้วางใจ → ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	0.128***	4.344	0.055	0.177

***อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการวิจัยจากตารางที่ 9 จากการทดสอบบทบาทของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของลูกค้า พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคโดยผ่านความไว้วางใจ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 4 คือ การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภคโดยผ่านความไว้วางใจ โดยอธิบายผลการศึกษารทดสอบอิทธิพลของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางของเส้นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง พบว่า เป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลเต็มที่หรือสมบูรณ์ (Full Mediation Effect) เนื่องจาก ความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของลูกค้าไม่ได้รับทั้งอิทธิพลทางตรงมาจากการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้า แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าโดยผ่านความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (0.128; 95% CI [0.055 – 0.177]) โดยสามารถแสดงภาพโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ (Moderator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค

ตารางที่ 10 ค่าอิทธิพลของตัวแปรกำกับ (Moderator)

เส้นความสัมพันธ์	β	SE	Z	p-value
1. การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">(การรับรู้ความเสี่ยง → ความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง)</p> </div>	0.105***	0.026	4.084	0.000
2. โครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน และโครงการ “ม33เรารักกัน” ฯลฯ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center;">โครงการต่างๆ ของภาครัฐ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">(การรับรู้ความเสี่ยง → ความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง)</p> </div>	0.057*	0.028	2.030	0.042

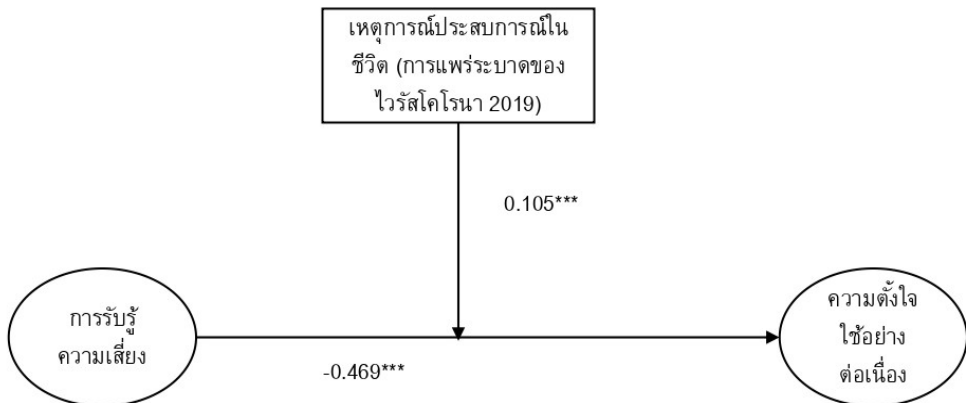
*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

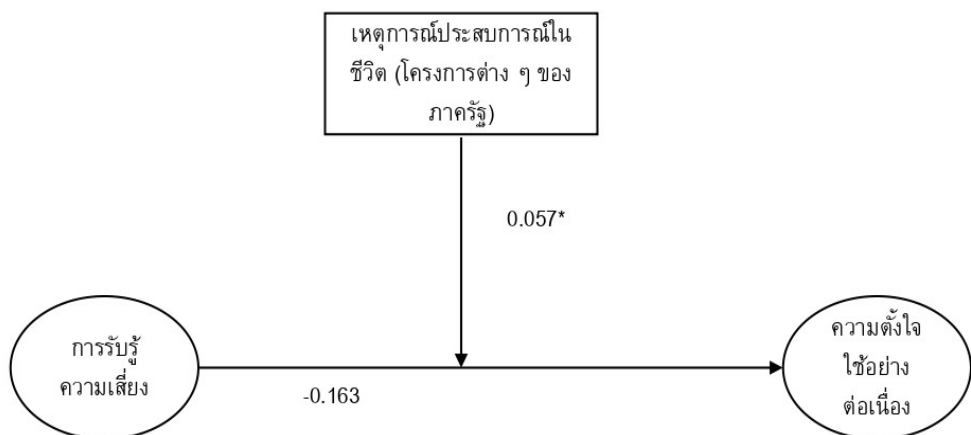
1. อิทธิพลของตัวแปรกำกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค พบว่า การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.105, p < 0.001$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 5 โดยสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น 0.105 หน่วยด้วยเช่นกัน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรกำกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

2. อิทธิพลของตัวแปรกำกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการ “ม33เรารักกัน” ฯลฯ ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค พบว่าโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง กับความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.057, p < 0.05$) ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ 6 โดยสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อ โครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้การรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น 0.057 หน่วยด้วยเช่นกันดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 อิทธิพลของตัวแปรกำกับเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตด้านโครงการต่างๆ ของภาครัฐ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dewi & Ketut (2020), Abdul-Hamid et al. (2019) และ Chang et al. (2017) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความตั้งใจอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จากผลการวิจัยอาจเป็นไปได้ว่าอาจมีปัจจัยอื่นเข้ามากระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้เกิดภาวะจำป็นในการใช้ธนาคารออนไลน์ เช่น เหตุการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปเพราะกลัวว่าจะมีโอกาสติดเชื้อจากการรับเงินสด รวมถึงร้านค้าต่างๆ มีการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น (Prakitsuwan & Moschis, 2020; Richard, 2020) หรืออาจเป็นโครงการต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับผลประโยชน์จากโครงการ ทำให้ผู้บริโภคจึงอาจมองข้ามความเสี่ยงและมีการใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้น ทั้ง ๆ ที่เดิมยังวิตกกังวลในเรื่องความเสี่ยง ความปลอดภัยทางบัญชี การถูกโจรกรรมทางการเงินและความเสี่ยงที่จะถูกแฮกเกอร์ขโมยข้อมูล เป็นต้น โดยเชื่อมโยงกับผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความไว้วางใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang et al. (2015) และ Harridge-March et al. (2008) ที่อธิบายว่า เมื่อผู้บริโภคมีการรับรู้ความเสี่ยงลดลงก็มีความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจ และสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคแม้จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับสูง แต่ทำให้มองข้ามการรับรู้ความเสี่ยงและมีความไว้วางใจใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ จากผลการวิจัยอาจเป็นไปได้ว่าอาจจะมีปัจจัยอื่นเข้ามากระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคทำให้เกิดภาวะจำป็นในการตั้งใช้ธนาคารออนไลน์ นอกจากนี้พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo et al. (2016), Alalwan et al. (2017) และ El-Masri & Tarhini (2017) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อผู้บริโภคมีความไว้วางใจเพิ่มขึ้นจะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อผู้บริโภคมีความไว้วางใจลดลง จะทำให้ความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องลดลงด้วยเช่นกัน ดังนั้น จากบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความไว้วางใจนั้นหมายความว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคจะส่งผลให้ความความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นโดยผ่านความไว้วางใจ สะท้อนให้เห็นว่า ในปัจจุบันความไว้วางใจของผู้บริโภคยังคงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการลดการรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภคที่จะนำไปสู่การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในปัจจุบัน

จากการศึกษาอิทธิพลของเหตุการณ์ประสพการณ์ในชีวิตผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของ Campbell et al. (2020) ที่อธิบายว่าเหตุการณ์หรือภัยคุกคามภายนอกที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเส้นทางชีวิตของผู้บริโภคซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเหตุการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีอิทธิพลอย่างมากต่อความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องถึงแม้ผู้บริโภครู้เรื่องความเสี่ยง ความปลอดภัยในการใช้บริการธนาคารออนไลน์อยู่ก็ตาม ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าถ้าเหตุการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จบลงพฤติกรรมของผู้บริโภคยังมีการเปลี่ยนแปลงอีกหรือไม่ นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลของโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการ คนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน “ม33เรารักกัน” ฯลฯ ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gable et al. (2004) ที่อธิบายว่า เหตุการณ์เชิงบวกที่สำคัญส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีความตั้งใจใช้ธนาคาร

ออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น โดยเหตุการณ์เชิงบวกที่สำคัญจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มีความตั้งใจใช้
ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้นด้วยโดยเฉพาะโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเรา
ชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการ “ม33เรารักกัน” ฯลฯ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริโภคมองถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ
จากโครงการจึงอาจทำให้มองข้ามเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัยในการใช้ธนาคารออนไลน์และส่งผลให้มีการใช้
ธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด จึงเป็นที่น่าสนใจว่าเมื่อเหตุการณ์เหล่านี้จบลงพฤติกรรมของผู้บริโภค
จะเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารจะรับมือและแก้ปัญหาได้อย่างไร

6. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงเส้นทางชีวิตของผู้บริโภคที่สำคัญ ประเด็นแรกด้านความ
ไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การสร้างความไว้วางใจ ความ
เชื่อมั่นให้ผู้บริโภคยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มมากขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งในการลดการรับรู้
ความเสี่ยง ความกลัว ความปลอดภัยของผู้บริโภค ประเด็นที่สอง ด้านอิทธิพลของเหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิต
ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง
กับความตั้งใจใช้อย่างต่อเนื่อง และอิทธิพลของโครงการต่างๆ ของภาครัฐ เช่นโครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ
โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการ “ม33เรารักกัน” ฯลฯ ส่งต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับความตั้งใจใช้
บริการธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องของผู้บริโภค เมื่อเปรียบเทียบ 2 เหตุการณ์พบว่า เหตุการณ์การระบาดของไวรัสโค
โรนา 2019 มีอิทธิพลมากกว่าโครงการจากภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคยังให้ความสำคัญ
กับความปลอดภัยในชีวิตจึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็
ตามทั้งสองเหตุการณ์ก็มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคทั้งสิ้น ซึ่งตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่พบ
จำนวนผู้ใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ดังนั้น ธนาคารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็น
แนวทางในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับพฤติกรรมผู้บริโภคได้ โดยหากธนาคารต้องการที่จะส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการ
ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่องก็ควรที่จะมุ่งเน้นให้เกิดกิจกรรมหรือนโยบายที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ความเสี่ยงในการ
ใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยลง และเพิ่มความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ และให้ผู้บริโภคหันมาใช้
บริการธนาคารออนไลน์เพิ่มมากขึ้นต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าเหตุการณ์การประสบการณ์ในชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น
เหตุการณ์เชิงลบอย่างการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เหตุการณ์ประสบการณ์ในชีวิตเชิงบวกจากโครงการต่างๆ ของ
ภาครัฐล้วนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ธนาคารออนไลน์ทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จะส่งผล
มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เนื่องจากผู้บริโภคกลัวเรื่องความปลอดภัยจากการจับเงินสด จึงทำให้มองข้ามเรื่อง

ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการใช้ธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้นจากอิทธิพลของโครงการต่างๆ จากภาครัฐไม่ว่าจะเป็นโครงการคนละครึ่ง โครงการเราชนะ โครงการเราเที่ยวด้วยกัน โครงการ “ม33เรารักกัน” ฯลฯ เนื่องจากผู้บริโภคต้องการประโยชน์จากโครงการต่างๆ จากภาครัฐ สะท้อนให้เห็นว่าถึงแม้พฤติกรรมของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไป แต่แท้จริงแล้วผู้บริโภคยังมีการรับรู้ความเสี่ยง ความกลัว ความปลอดภัยในการใช้ธนาคารออนไลน์อยู่ ดังนั้นธนาคารหรือหน่วยงานรัฐยังต้องตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องความปลอดภัยความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้ธนาคารออนไลน์อย่างเต็มใจ และไม่ต้องวิตกกังวล และกลัวความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ในขณะที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมสำหรับการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีต่อการใช้ธนาคารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงควรจะมีการเปรียบเทียบความแตกต่างของช่วงอายุว่ามีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้ควรใช้เหตุการณ์ต่างๆ ที่ได้จากการวิจัย และเหตุการณ์อื่นๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และอนาคตไปศึกษาถึงบทบาทของเหตุการณ์ เพื่อเปรียบเทียบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคต่างบริบทและต่างวัฒนธรรม เป็นต้น

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 ภาครัฐควรมีกิจกรรมหรือนโยบายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนป้องกันความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภค ควรมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการป้องกันสำหรับการรับมือป้องกันความเสี่ยงที่จะเข้ามาคุกคามบัญชีธนาคารจากการใช้ธนาคารออนไลน์ของประชาชน

7.3.2 ภาคธุรกิจธนาคารควรตระหนักและยังต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับปัญหาความเสี่ยงในการใช้ธนาคารออนไลน์ โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยทางบัญชี เช่น การออกแบบแอปพลิเคชันให้มีปลอดภัยในระดับสูงที่สามารถช่วยป้องกันแฮกเกอร์ (Hacker) เข้ามาเจาะเข้าระบบหรือการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าได้ เป็นต้น

7.3.3 ควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคธนาคารในการป้องกันการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภค เพื่อกำหนดมาตรการหรือหาแนวทางการป้องกันความเสี่ยงระหว่างการใช้ และหลังจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ให้มีความปลอดภัยในขั้นสูงสุด หรืออาจจะต้องมีหน่วยงานที่จะเข้ามาดูแลปัญหานี้โดยตรงเพื่อลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงกับบัญชีธนาคารของผู้บริโภค

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้รับคำปรึกษาและสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- Abdul-Hamid, I. K., Shaikh, A. A., Boateng, H., & Hinson, R. E. (2019). Customers' Perceived Risk and Trust Using Mobile Money Services—an Empirical Study of Ghana. *International Journal of E-Business Research (IJEER)*, 15 (1), 1-19
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl, & J. Beckmann (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*, (pp. 11-39). Heidelberg: Springer.11-39.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). A Bayesian analysis of attribution processes. *Psychological bulletin*, 82(2): 261.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Akter, S., Ray, P., & D'Ambra, J. (2013). Continuance of mHealth services at the bottom of the pyramid: the roles of service quality and trust. *Electronic Markets*, 23(1), 29-47.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125-138.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Lal, B., & Williams, M. D. (2015). Consumer adoption of Internet banking in Jordan: Examining the role of hedonic motivation, habit, self-efficacy and trust. *Journal of Financial Services Marketing*, 20(2), 145-157.
- Alrajawy, I., Isaac, O., Ghosh, A., Nusari, M., Al-Shibami, A. H., & Ameen, A. A. (2018). Determinants of Student's intention to use Mobile learning in Yemeni public universities: Extending the technology acceptance model (TAM) with anxiety. *International Journal of Management And Human Science*, 2(2): 1-9.
- Ankit, K. & Shailendra, S. B. (2012). The impact of trust and perceived risk on internetbanking adoption in India: An extension of technology acceptance model. *International Journal of Bank Marketing*, 30 (4).
- Baltes, P. B., Reese, H. W., & Lipsitt, L. P. (1980). Life-span developmental psychology. *Annual review of psychology*, 31(1): 65-110.
- Bank of Thailand. (2021). *Statistics for Using Online Banking* [Online]. Retrieved July 5, 2021 from https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 351-370.

- Boonsiritomachai, W., & Pitchayadejanant, K., (2019). Determinants affecting mobile banking adoption by generation Y based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model modified by the Technology Acceptance Model concept. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(2): 349-358.
- Campbell, M. C., Inman, J. J., Kirmani, A., & Price, L. L. (2020). In Times of Trouble: A Framework for Understanding Consumers' Responses to Threats. *The Journal of Consumer Research*, 47(3): 311–326.
- Chang, S. E., Liu, A. Y., and Shen, W. C. (2017). User trust in social networking services: A comparison of Facebook and LinkedIn. *Computers in Human Behavior*, 69, 207-217.
- Dayour, F., Park, S., & Kimbu, A. N. (2019). Backpackers' perceived risks towards smartphone usage and risk reduction strategies: A mixed methods study. *Tourism Management*, 72, 52-68.
- Department of Disease Control. (2022). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. [Online]. Retrieved Feb 24, 2022 from <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- Dewi & Ketut, (2020) The Role of Trust in Mediating the effect of Perceived Risk and Subjective Norm on Continuous usage Intention on Gopay Users in Denpasar.
- Drake, K. E., Sheffield, D., & Shingler, D. (2011). The relationship between adult romantic attachment anxiety, negative life events, and compliance. *Personality and Individual Differences*, 50(5): 742-746.
- Elder, Jr, G. H. (1998). The life course as developmental theory. *Child Development*, 69(1) :1-12.
- El-Masri, M., & Tarhini, A. (2017). Factors affecting the adoption of e-learning systems in Qatar and USA: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). *Educational Technology Research and Development*, 65(3), 743-763.
- Ennew, C. & Sekhon, H. (2007). "Measuring trust in financial services: the trust index", *Consumer Policy Review*, 17 (2),62-8.
- Farzianpour, F., Pishdar, M., Shakib, M. D., & Toloun, M. R. S. H. (2014). Consumers' Perceived Risk and its Effect on Adoption of Online Banking Services. *American Journal of Applied Sciences*, 11(1), 47.
- Featherman, T., & Pavlou, S. (2002). Predicting E-Services Adoption. *Journal of Online Security*, 34(2), 83-107.
- Flint, L., & Kotwal, A. (2020). *The New Normal: Key Considerations for Effective Serious Illness Communication Over Video or Telephone During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic*, 173(6): 486-488.

- Gable, S. L., Reis, H. T., Impett, E. A., & Asher, E. R. (2004). What do you do when things go right? The intrapersonal and interpersonal benefits of sharing positive events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87, 228–245.
- Guo, X., Zhang, X., & Sun, Y. (2016). The privacy–personalization paradox in mHealth services acceptance of different age groups. *Electronic Commerce Research and Applications*, 16, 55-65.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis: Pearson new international edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Harridge-March, S., Zhao, A. L., Hanmer-Lloyd, S., Ward, P., & Goode, M. M. (2008). Perceived risk and Chinese consumers' internet banking services adoption. *International Journal of Bank Marketing*.
- Hossein, R., Dolat, A., Bahram. R., & Faeze, K, Z. (2012). Investigate the Customers' Behavioral Intention to Use Mobile Banking Based on TPB, TAM and Perceived Risk (A Case Study in Meli Bank). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 2(10).
- Juan, C, R., Juan, J, G., & Juan, J, de la Vega., 2008. The importance of perceived trust, security and privacy in online trading systems. *Information Management & Computer Security*, 17(2), 96-113.
- Kaiwan, Y. (2013). *Multivariate statistical analysis for research*. Bangkok: Chulalongkorn University
- Koojaroenpaisan, P. & Wiratchai, N. (2002). *Customer satisfaction as a consequence of job satisfaction of distributors/direct salespeople in a multi-layer marketing system*. research project: The Thailand Research Fund.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2002). Customer trust online: examining the role of the experience with the Web-site. *Department of Statistics and Computer Information Systems Working Paper Series, Zicklin School of Business, Baruch College, New York*.
- LaTour, S. A., & Peat, N. C. (1979). Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research. *ACR North American Advances*.
- Liao, C., Palvia, P., & Chen, J. L. (2009). Information technology adoption behavior life cycle: Toward a Technology Continuance Theory (TCT). *International Journal of Information Management*, 29(4), 309-320.
- Lu, H. P., Hsu, C. L., & Hsu, H. Y. (2005). An empirical study of the effect of perceived risk upon intention to use online applications. *Information management & computer security*.
- Lynn, M. R. (1986). Determination and quantification of content validity. *Nursing research*.
- Maditinos, D., Chatzoudes, D., & Sarigiannidis, L. (2013). An examination of the critical factors affecting consumer acceptance of online banking. *Journal of Systems and information Technology*.
- Martin, J., Mortimer, G., & Andrews, L. (2015). Re-examining online customer experience to include purchase frequency and perceived risk. *Journal of retailing and consumer services*, 25, 81-95.

- Marzi, A., Robertson, S. J., Haddock, E., Feldmann, F., Hanley, P. W., Scott, D. P., & Feldmann, H. (2015). VSV-EBOV rapidly protects macaques against infection with the 2014/15 Ebola virus outbreak strain. *Science*, *349*(6249), 739-742.
- Mathur, A., & Kasper, H. (2019). Application of the life course paradigm to the study of financial solvency and financial satisfaction in later life: A comparative study of American and Dutch elderly consumers. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, *29*(4): 409-422.
- Maunder, R., Hunter, J., Vincent, L., Bennett, J., Peladeau, N., Leszcz, M., ... & Mazzulli, T. (2003). The immediate psychological and occupational impact of the 2003 SARS outbreak in a teaching hospital. *Cmaj*, *168* (10), 1245-1251.
- Meng, F., Guo, X., Zhang, X., Peng, Z., & Lai, K. H. (2020, January). Examining the Role of Technology Anxiety and Health Anxiety on Elderly Users' Continuance Intention for Mobile Health Services Use. In *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*
- Merhi, M., Hone, K., & Tarhini, A. (2019). A cross-cultural study of the intention to use mobile banking between Lebanese and British consumers: Extending UTAUT2 with security, privacy and trust. *Technology in Society*, *59*, 101151.
- Moschis, G. P. (2007). Life course perspectives on consumer behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *35*(2): 295-307.
- Moschis, G. P., Mathur, A., & Shannon, R. (2020). Toward Achieving Sustainable Food Consumption: Insights from the Life Course Paradigm. *Sustainability*, *12*(13), 5359.
- Moschis, G. P., Mathur, A., & Sthienrapapayut, T. (2020). Gerontographics and consumer behavior in later life: Insights from the life course paradigm. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, *30*(1): 18-33.
- Mulcahy, R., Letheren, K., McAndrew, R., Glavas, C., & Russell-Bennett, R. (2019). Are households ready to engage with smart home technology?. *Journal of Marketing Management*, *35*(15-16), 1370-1400.
- Munoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, *21*(1): 25-38.
- Mutahar, A. M., Daud, N. M., Ramayah, T., Isaac, O., & Aldholay, A. H. (2018). The effect of awareness and perceived risk on the technology acceptance model (TAM): mobile banking in Yemen. *International Journal of Services and Standards*, *12*(2), 180-204.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, *17*(4), 460-469.

- Panyalimpanun, T. (2017). *Founder of the Thai Internet Warning of inequality in the 4.0 era*. [Online]. Retrieved July 14, 2021 from <https://www.bbc.com/thai/thailand-41316885>
- Park, S., & Tussyadiah, I. P. (2017). Multidimensional facets of perceived risk in mobile travel booking. *Journal of Travel Research, 56*(7), 854-867.
- Peterson, J. S., Canady, K., & Duncan, N. (2012). Positive life experiences: A qualitative, cross-sectional, longitudinal study of gifted graduates. *Journal for the Education of the Gifted, 35*(1): 81-99.
- Plainbanyang, S. (2018). Anxiety of People for Using PromptPay Service *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11*(2): 2431-2446.
- Prakitsuwan, P., & Moschis, G. P. (2020). Well-being in later life: a life course perspective. *Journal of Services Marketing, 35*(1): 131-143.
- Pulkkinen, L., & Caspi, A. (2002). *Paths to successful development: Personality in the life course*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Richard, C. (2020). *How COVID-19 Has Changed Consumers' Entire View of the World—And Their Own Country*. Retrieved 24 July 2021 from <https://www.agilitypr.com>.
- Rinthaisong, I. (2020). *Analysis of Structural Equation Models for Research in Behavioral Sciences and Social Sciences*. Songkhla: C.P. Printing.
- Roy, S. K., Kesharwani, A., & Bisht, S. S. (2012). The impact of trust and perceived risk on internet banking adoption in India. *International Journal of Bank Marketing*.
- Shaikh, A. A., & Karjaluo, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and informatics, 32*(1): 129-142.
- Shannon, R., Sthienrapapayut, T., Moschis, G. P., Teichert, T., & Balikcioglu, B. (2020). Family life cycle and the life course paradigm: A four-country comparative study of consumer expenditures. *Journal of Global Scholars of Marketing Science, 30*(1), 34-44.
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management, 44*, 65-75.
- Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the United Kingdom: extending UTAUT with innovativeness, risk, and trust. *Psychology & Marketing, 32*(8), 860-873.
- Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services. *Industrial Management & Data Systems*.
- Tang, K. L., Ooi, C. K., & Chong, J. B. (2020). Perceived Risk Factors Affect Intention To Use FinTech. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies, 6*(2): 453-463.

- Thielmann, I., & Hilbig, B. E. (2015). Trust: An integrative review from a person–situation perspective. *Review of General Psychology, 19*(3), 249-277.
- Yang, H., Lee, H., & Zo, H. (2017). User acceptance of smart home services: an extension of the theory of planned behavior. *Industrial Management & Data Systems.*
- Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D. C., & Tarn, J. M. (2015). Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China’s younger generation. *Computers in Human Behavior, 50*, 9-24.
- Yingwattanakul, P., & Moschis, G. P. (2019). A life course study of the effects of experienced life events on the onset and continuity of preventive healthcare behaviors. *Health marketing quarterly, 36*(1): 71-91.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname:	Paisal Rittigul
Highest Education:	Ph.D. candidate in Management
University or Agency:	Prince of Songkla University
Address:	The Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University
E-mail:	rittigul1981@gmail.com



Name and Surname: Teerasak Jindabot
Highest Education: Ph.D. in Marketing
University or Agency: Assistant Professor of Marketing, Department of Business Administration, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University
Address: The Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University
E-mail: Teerasak.j@psu.ac.th

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์การจัดพิมพ์

1. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศาสตร์ด้านวิทยาการจัดการในรูปแบบของบทความวิชาการและวิจัยที่มีคุณภาพตามขอบเขตที่วารสารกำหนด
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในสาขาวิชาด้านวิทยาการจัดการ
3. เพื่อประโยชน์ต่อการนำความรู้จากบทความวิชาการและวิจัย มาใช้ในการเรียนการสอน การทำวิจัย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ และนิสิต นักศึกษา
4. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ด้านวิทยาการจัดการ

ระยะเวลาเผยแพร่

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี หรือ Journal of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University เป็นวารสารที่เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ โดยแต่ละฉบับประกอบด้วยบทความ 4 – 8 เรื่อง ซึ่งมีกำหนดการเผยแพร่ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม–เดือนมิถุนายน

รับบทความ 1 มกราคม – 31 มีนาคม

เผยแพร่ภายในเดือนมิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม–เดือนธันวาคม

รับบทความ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน

เผยแพร่ภายในเดือนธันวาคม

บทความด้านวิทยาการจัดการ

วิทยาการจัดการประกอบด้วย 8 สาขาวิชาดังนี้ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด การจัดการทั่วไป และบริหารทรัพยากรมนุษย์) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ และการจัดการการท่องเที่ยว

ประเภทของบทความที่จะรับ

บทความวิชาการ(Article) บทความงานวิจัย (Research Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) โดยรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสาร

1. บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น
2. บทความที่เสนอตีพิมพ์ ตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2564 จะผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และเสนอไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) พิจารณาน้อยเรื่องละ 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาจะไม่อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้เสนอบทความ และบทความที่จะได้รับการจัดพิมพ์เผยแพร่ จะต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์ โดยผลการพิจารณาจากกองบรรณาธิการถือเป็นการสิ้นสุด
3. ผู้เขียนต้องยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กำหนด และผู้เขียนต้องยินยอมให้กองบรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความได้ในขั้นสุดท้ายก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่
4. วารสารวิทยาการจัดการจะไม่รับพิจารณาบทความ หากผู้เสนอบทความไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด
5. บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน หากกองบรรณาธิการจัดการตรวจพบ หรือผู้พิมพ์ประสงค์ขอยกเลิกตีพิมพ์บทความ ผู้พิมพ์บทความจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเพียงผู้เดียว
6. บทความที่ผู้พิมพ์นำมาอ้างอิงในบทความ ควรตีพิมพ์มาแล้วไม่เกิน 5 ปี ยกเว้นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีมาจากเจ้าของแนวคิด หรือทฤษฎีนั้นๆ

การป้องกันปัญหาด้านลิขสิทธิ์และการคัดลอกงาน

การคัดลอกข้อความหรือเนื้อหาจากแหล่งอื่น โดยไม่มีการอ้างอิงถือเป็นการละเมิดจริยธรรมทางวิชาการที่ร้ายแรง และเข้าข่ายการละเมิดลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 หากมีการฟ้องร้องดำเนินคดีใดๆ เกิดขึ้น ผู้เขียนบทความมีความรับผิดชอบตามกฎหมายแต่เพียงผู้เดียว

ส่วนประกอบของบทความ

1. บทความทุกเรื่องจะต้องมีชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน บทคัดย่อ คำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียนทุกคน จะต้องระบุตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด E-mail ที่เชิงอรรถ (Footnote) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 300 คำ และคำสำคัญ (Keywords) ตั้งแต่ 3-5 คำ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
4. เนื้อเรื่อง

4.1 บทความวิชาการ ประกอบด้วย

- ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Title)
- บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยกำหนดให้ไม่เกิน 300 คำ
- คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Keywords) ตั้งแต่ 3 – 5 คำ
- บทนำ (Introduction)
- เนื้อหา (Text)
- บทสรุป (Conclusion)
- เอกสารอ้างอิง (Reference) รูปแบบ APA 7 ทั้งในเนื้อเรื่อง และท้ายเรื่อง จะต้องเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด

4.2 บทความวิจัย ประกอบด้วย

- บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นการเกริ่นนำประเด็นปัญหาการวิจัยวัตถุประสงค์ ระเบียบวิธีวิจัย ผลการศึกษา ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการวิจัย พร้อมทั้งระบุว่างานวิจัยชิ้นนี้มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาอย่างไร หรืองานวิจัยชิ้นนี้มีคุณค่าอย่างไร (โดยกำหนดให้ไม่เกิน 300 คำ พร้อมระบุคำสำคัญตั้งแต่ 3 – 5 คำ)
 - บทนำ (Introduction) เป็นการบรรยายถึงแนวคิด ที่มาและความสำคัญของสถานการณ์ที่เชื่อมโยงสู่ประเด็นปัญหาการวิจัยและเหตุผลของการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าว
 - วัตถุประสงค์ (Objective)
 - การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด และสมมติฐาน (ถ้ามี) (Hypothesis)
- การทบทวนวรรณกรรม เป็นการระบุดูกรอบแนวคิดของงานวิจัย พร้อมทั้งทฤษฎี แนวคิดที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยนำมาสร้างกรอบแนวคิด

****โดยผู้วิจัยจะต้องดำเนินการทบทวนวรรณกรรม เพื่อแสดงให้เห็นว่างานวิจัยชิ้นนี้มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เคยศึกษามาก่อนอย่างไร พร้อมทั้งทำตารางสรุปให้เห็นที่มาของแนวคิด ทฤษฎี**

ที่ทำให้ได้มาซึ่งตัวแปรตามกรอบแนวคิด**

- วิธีดำเนินงานวิจัย (Methodology) ระบุรายละเอียดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง ขอบเขตการวิจัย ตัวแปร การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล
- ผลการวิจัยและอภิปรายผล เป็นการรายงานข้อค้นพบจากการวิจัยตามลำดับ ขั้นตอนของการวิจัย อย่างชัดเจนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมติฐาน หากข้อค้นพบ (มีตัวเลขหรือตัวแปรมาก ควรใช้ตาราง) พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิจัยที่มีเอกสารอ้างอิงที่น่าเชื่อถือ
- สรุปผลการวิจัย เป็นการสรุปผลการวิจัย เรียงตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยสู่ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์
- ข้อเสนอแนะ จะต้องประกอบด้วย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย
- กิตติกรรมประกาศ ถ้ามี
- เอกสารอ้างอิง (Reference) รูปแบบ APA 7 ทั้งในเนื้อเรื่อง และท้ายเรื่อง จะต้องเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด

4.3 บทวิจารณ์หนังสือ

- ชื่อเรื่องของหนังสือ (Title) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียนหนังสือ (Author (s)) ใช้ชื่อเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมระบุสถาบันที่ผู้เขียนสังกัดที่เชิงอรรถของหน้าแรก
- ชื่อผู้วิจารณ์ (Name of Reviewer) ชื่อ หน่วยงาน สังกัด อีเมลติดต่อ
- เนื้อหาการวิจารณ์ (Reviews Content) การเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่วิจารณ์ เนื้อเรื่องเป็นส่วนแสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่น และจุดบกพร่องของเรื่อง โดยทำการวิจารณ์/วิพากษ์อย่างมีหลักเกณฑ์ และมีเหตุผล ตามหลักวิชาการ
- บทสรุป (Conclusion) เป็นการเขียนสรุปความคิดเห็นทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การจัดเตรียมต้นฉบับ

1. บทความมีความยาวของไม่เกิน 25 หน้า บนกระดาษ B5 แบบหน้าเดียว โดยเว้นระยะขอบ 1.5 x 1.5 ซม. ใส่เลขกำกับมุมบนขวาทุกหน้า
2. ตัวอักษรใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ขนาดตัวอักษร 14 ระยะห่าง 1 ซม. เท่านั้น
3. สมการต่างๆ ให้ใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ขนาดตัวอักษร 14
4. เนื้อเรื่องในแต่ละบรรทัดให้จัดเรียงชิดซ้ายและขวาอย่างสวยงาม

รายละเอียด	ขนาดตัวอักษร	รูปแบบ	ชนิด
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อผู้เขียน	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
ชื่อผู้ติดต่อบทความ/(Corresponding Author)	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อีเมลของผู้เขียน (Footnote)	12	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ / Abstract	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อหาบทคัดย่อ	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
คำสำคัญ / Keywords	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อเรื่อง (ลำดับเลข)	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
หัวข้อย่อย (ไม่ลำดับเลข)	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
เนื้อเรื่อง	14	ชิดซ้าย	ตัวธรรมดา
เอกสารอ้างอิง	16	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อตาราง (ระบุไว้บนตาราง)	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา
ชื่อภาพ (ระบุไว้ใต้ภาพ)	14	ชิดซ้าย	ตัวหนา

การจัดทำรูปภาพ

1. รูปภาพ ตัวอักษรทั้งหมดในรูปภาพ จะต้องมีขนาดใหญ่ สามารถอ่านได้สะดวก ชัดเจน และไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อเรื่อง
2. รูปภาพทุกรูป จะต้องมีเลขและคำบรรยายใต้ภาพ หมายเลขและคำบรรยายรวมกันแล้ว ควรมีความยาวไม่เกิน 2 บรรทัด
3. รูปถ่ายเส้นจะต้องเป็นเส้นหมึกดำ ส่วนรูปถ่ายควรจะเป็นรูปขาวดำที่มีความคมชัด และรูปภาพควรมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และเพื่อความสวยงามให้เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัด และเว้นใต้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด
4. รูปภาพ จะต้องระบุที่มาของภาพทุกภาพ ตามรูปแบบที่วารสารกำหนด

การเขียนสมการ

1. สมการทุกสมการ จะต้องมียุทธศาสตร์กำกับอยู่ภายในวงเล็บ และเรียงลำดับที่ถูกต้อง ตำแหน่งของยุทธศาสตร์สมการ จะต้องอยู่ชิดขอบขวาของคอลัมน์
2. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือสมการ 1 บรรทัด และเว้นบรรทัดใต้สมการ 1 บรรทัด

การจัดทำกราฟ และตาราง

1. ตัวอักษรในตาราง จะต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อหา โดยใช้แบบอักษร TH SarabunPSK ขนาดตัวอักษร 14 โดยไม่ตีเส้นกรอบซ้าย ขวา
2. ตารางทุกตาราง จะต้องมียุทธศาสตร์และคำบรรยายกำกับเหนือตาราง ไม่ควรเกิน 2 บรรทัด
3. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือตาราง 1 บรรทัด
4. กราฟและตารางใช้รายงาน ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันหรือเป็นชุดของตัวเลขจำนวนมากให้เข้าใจง่ายและเป็นระบบมากขึ้น

การอ้างอิงเอกสาร

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการยกระดับวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในการรับการประเมินเข้าสู่ฐาน ACI จึงขอแจ้งข้อกำหนดในการเขียนเอกสารอ้างอิงในรูปแบบ APA 7 ดังนี้

1. การอ้างอิงในเนื้อหาใช้ระบบนาม-ปี เครื่องหมาย / หมายถึง หมายถึง วันวรรณคดี 1 ระยะ โดยมีรูปแบบการเขียนดังนี้
 - 1.1 ผู้แต่ง 1 คน

รูปแบบการเขียน

สกุล/(ปี) หรือ (สกุล,/ปี)

ตัวอย่าง

สิ่งเหล่านี้ถือเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและต้องวางแผนให้รอบคอบ (Sawangnet, 2010)

- 1.2 ผู้แต่ง 2 คน

รูปแบบการเขียน

สกุล/and/สกุล/(ปี) หรือ (สกุล/&/สกุล,/ปี)

ตัวอย่าง

...ช่องทางการจำหน่ายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต lamkong and Sleewong (2016)

...ช่องทางการจำหน่ายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต (lamkong & Sleewong, 2016)

1.3 ผู้แต่ง 3 คนขึ้นไป*

...ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ Sereerat, et al. (2003)

...ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Sereerat et al., 2003)

* กรณีที่มีผู้เขียนตั้งแต่ 3 คน ขึ้นไป ให้ใส่เฉพาะสกุลของผู้แต่งคนแรก แล้วตามด้วย et al. ตั้งแต่ครั้งแรก*

2. การอ้างอิงมากกว่าสองแหล่งข้อมูลให้เขียนเรียงตามลำดับอักษร ดังนี้

ตัวอย่าง

...สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของดาร์วิน รุ่งกลิ่น (2549) และ ศิริธร เกษรสิทธิ์ (2548)...

...หรือถึงแก่ชีวิต (เบญจวรรณ คงชน, 2558; ศรีวรรณ มีคุณ, 2549)

...การวัดที่มีตัวแปรแฝงหลายตัว (Embretson & Reise, 2003; Marveldeet al., 2006)

3. การอ้างอิงจากข้อมูลจากแหล่งข้อมูลระดับทุติยภูมิ

3.1 การอ้างอิงหน้าข้อความ (งานของผู้เขียน (1) ถูกอ้างอิงอยู่ในงานของผู้เขียน (2))

รูปแบบการเขียน

สกุล¹ /ปี/as cited in/สกุล² ,/ปี).....

ตัวอย่าง

Arnett (2000, as cited in Claiborne & Drewery, 2010) suggests there is an emerging adult stage in the lifespan of humans, covering young people between the ages of 18 and 25 years.

3.2 การอ้างอิงท้ายบทความ (งานของผู้เขียน (1) ถูกอ้างอิงอยู่ในงานของผู้เขียน (2))

รูปแบบการเขียน

(สกุล¹ ,/ปี/as cited in/สกุล²,/ปี)

ตัวอย่าง

(Khongkon, 2006 as cited in Rungklin et al., 2013)

4. การอ้างอิงจากบทสัมภาษณ์

การเขียนอ้างอิงจากบทสัมภาษณ์ กรณีไม่มีการเผยแพร่เป็นสาธารณะ ให้เขียนอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น โดยไม่ต้องใส่เป็นรายการอ้างอิงท้ายเล่ม

รูปแบบการเขียน

อักษรย่อชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์/สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์/(personal communication,/เดือน/วัน/ปี) หรือ

(อักษรย่อชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์/สกุลผู้ถูกสัมภาษณ์,/personal communication,/เดือน/วัน/ปี)

ตัวอย่าง

B. Khongkon (personal communication, February 11, 2018)

(A. Khongkon, personal communication, October 27, 2014)

5. การอ้างอิงข้อมูลกรณีที่ไม่มีชื่อผู้เขียน

5.1 สารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งของงานอื่น (บทในหนังสือ/บทความในวารสาร/สารานุกรม)

รูปแบบการเขียน

(“ชื่อเรื่อง,”/ปีที่เผยแพร่) หรือ “ชื่อเรื่อง”/(ปีที่เผยแพร่)

* ถ้าชื่อเรื่องมีความยาวเกินมากเกินไปให้ใส่เฉพาะ คำแรกๆ ของชื่อเรื่องเท่านั้น*

ตัวอย่าง

(“Preschool Prep,” 2010) หรือ Preschool Prep (2010)

5.2 สารสนเทศที่ไม่เป็นส่วนหนึ่งของงานอื่น (หนังสือ/รายงาน/เว็บไซต์)

รูปแบบการเขียน

ชื่อเรื่อง,/ปีที่เผยแพร่) หรือ ชื่อเรื่อง/(ปีที่เผยแพร่)

ตัวอย่าง

Merriam-Webster's Collegiate Dictionary (2003)

(Interpersonal Skills, 2019)

6. การอ้างอิงในราชกิจจานุเบกษา

รูปแบบการเขียน

การอ้างอิงราชกิจจานุเบกษาในเนื้อหานั้น ให้ใช้ชื่อย่อกฎหมายและตามด้วยปี

7. การเขียนรายการอ้างอิง (References)

7.1 ผู้แต่ง 1 คน

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์./URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Chainirand, P. (2011). *New marketing through social media*. SE-EDUCATION.

7.2 ผู้แต่ง 2 คน

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./&/สกุล,/ชื่อ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)./สำนักพิมพ์.

/////URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Svendsen, S., & Lober, L. (2021). *The big picture/Academic writing: The one hour guide*

(3rd digital ed.). Hans Reitzel Forlag. [https://hansreitzel.dk/soeg/the-big-picture-\(i-bog\)-](https://hansreitzel.dk/soeg/the-big-picture-(i-bog)-i-bog-53615-9788741280615)

[i-bog-53615-9788741280615](https://hansreitzel.dk/soeg/the-big-picture-(i-bog)-i-bog-53615-9788741280615)

7.3 ผู้แต่ง 3-20 คน ให้ใส่ชื่อทุกคน

รูปแบบการเขียน

สกุล1./อักษรย่อชื่อ1./สกุล2./อักษรย่อชื่อ2./สกุล3./อักษรย่อชื่อ3./สกุล4./
 /////อักษรย่อชื่อ4./สกุล5./อักษรย่อชื่อ5./สกุล6./อักษรย่อชื่อ6./&/สกุล7./
 /////อักษรย่อชื่อ7./(ปีพิมพ์)/ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)/สำนักพิมพ์./URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Ary, D., Jacobs, L.C., Irvine, A. K. S., & Walker, D. A. (2018). *Introduction to research in education*. Cengage Learning.

* กรณีไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ ให้ใส่ (ม.ป.ป.) หรือ (n.d.)

** กรณีพิมพ์ครั้งที่ 1 ไม่ต้องระบุครั้งที่พิมพ์

*** กรณีไม่ปรากฏเมืองหรือสํานักพิมพ์ ให้ใส่ (ม.ป.ท.) หรือ (n.p.)

8. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเลข DOI

รูปแบบการเขียน

สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)/ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)/สำนักพิมพ์./
 /////https://doi.org/เลข DOI

ตัวอย่าง

Jackson, L. M. (2019). *The psychology of prejudice: From attitudes to social action* (2nd ed.). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000168-000>

* กรณีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีการเผยแพร่ทั้งแบบรูปเล่มและแบบดิจิทัล ให้ระบุชื่อสำนักพิมพ์ตามแบบรูปเล่ม*

9. หนังสือแปล

รูปแบบการเขียน

สกุล./อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)/ชื่อเรื่องภาษาต้นฉบับ/[ชื่อหนังสือภาษาอังกฤษ]/
 /////(พิมพ์ครั้งที่)/สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Piaget, J. (1950). *La construction du réel chez l'enfant* [The child's construction of reality]. Neuchâtel, Delachaux, & Niestlé.

10. หนังสือชุด

10.1 หนังสือชุดที่มีเลขที่เล่ม แต่ไม่มีชื่อหนังสือเฉพาะเล่ม

รูปแบบการเขียน

สกุล/อักษรย่อชื่อ./ (ปีพิมพ์). /ชื่อเรื่อง/ (พิมพ์ครั้งที่, /Vol./ เลขที่เล่ม). /ส. นักพิมพ์. /
 //URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Fiske, S. T., Gilbert, D. T., & Lindzey, G. (2021). *Handbook of social psychology* (5thed., Vol. 1). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9780470561119>

10.2 หนังสือชุดที่มีเลขที่เล่มและชื่อหนังสือแต่ละเล่ม

รูปแบบการเขียน

สกุล/อักษรย่อชื่อ./ (ปีพิมพ์). /ชื่อหนังสือชุด: /Vol./ เลขที่เล่ม. /ชื่อหนังสือ. /
 // (พิมพ์ครั้งที่). สำนักพิมพ์. /URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Travis, C. B., & White, J. W. (Eds.). (2018). *APA handbook of the psychology of women: Vol. 1. History, theory, and battlegrounds*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000059-000>

11. บทในหนังสือ

รูปแบบการเขียน

สกุล/อักษรย่อชื่อ./ (ปีพิมพ์). /ชื่อบทหรือชื่อบทความ. /In/ ชื่อบรรณาธิการ /
 // (Ed. หรือ Eds.). /ชื่อหนังสือ/ (pp./ เลขหน้า). /สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In M. Fishbein (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp.90-95) Wiley & Son.

12. บทความในวารสารแบบรูปเล่ม/อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่มีเลข DOI

รูปแบบการเขียน

สกุล/อักษรย่อชื่อ./ (ปีพิมพ์). /ชื่อบทความ. /ชื่อวารสาร. /เลขของปีที่ (เลขของฉบับที่). /
 // เลขหน้า.

ตัวอย่าง

Jones, K. (2008). Trust in consumer-to-consumer electronic commerce. *Journal Information and Management*, 45(2), 88-95.

13. บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเลข DOI**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(เลขของฉบับที่),/
 /////เลขหน้า./https://doi.org/เลข DOI

ตัวอย่าง

Herbst-Damm, K. L., & Kulik, J. A. (2005). Volunteer support, marital status, and the survival times of terminally ill patients. *Health Psychology, 24*, 225–229.

<https://doi.org/10.1037/0278-6133.24.2.225>

กรณีที่มีเลข DOI แบบที่ใช้เดิมยาวและซับซ้อน ผู้เขียนสามารถเลือกใช้ DOI แบบสั้นหรือแบบยาวก็ได้

14. บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีหมายเลขบทความหรือ eLocator**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(เลขของฉบับที่),/
 /////Article/เลขที่บทความ./URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Burin, D., Kilteni, K., Rabuffetti, M., & Pia, L. (2019). Body ownership increases the interference between observed and executed movements. *PLOS ONE, 14*(1), Article e0209899.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209899>

15. บทความในวารสารแบบรูปเล่ม/อิเล็กทรอนิกส์ตอนพิเศษหรือฉบับพิเศษ**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปีพิมพ์)/ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./เลขของปีที่(Suppl./เลขของฉบับที่),/
 /////เลขหน้า./URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Oandasan, I., & Reeves, S. (2013). Key elements for interprofessional education. Part 1: The learner, the educator and the learning context. *Journal of Interprofessional Care, 19*(Suppl. 1), 21–38.

<https://doi.org/10.1080/13561820500083550>

16. หนังสือพิมพ์และหนังสือพิมพ์ออนไลน์**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปี./เดือน/วัน)/ชื่อคอลัมน์./ชื่อหนังสือพิมพ์./เลขหน้า./URL (ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Brody, J. E. (2007, December 11). Mental reserves keep brain agile. *The New York Times*.

<https://www.nytimes.com>

17. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโท (Doctoral dissertation / Master's thesis)

17.1 วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่ได้ตีพิมพ์

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ชื่อวิทยานิพนธ์/[Unpublished doctoral /
/////dissertation หรือ Unpublished master's thesis]/ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง

Jung, M. S. (2014). *A structural equation model on core competence of nursing Students* [Unpublished doctoral dissertation]. Choong-Ang University.

17.2 วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทจากเว็บไซต์ (ไม่อยู่ในฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์)

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ชื่อวิทยานิพนธ์/[Doctoral dissertationหรือ/
/////Master's thesis,/ชื่อมหาวิทยาลัย]/ชื่อเว็บไซต์./URL

ตัวอย่าง

Ata, A. (2015). *Factor effecting teacher-child communication skill & self-efficacy beliefs: An investigation on preschool teachers* [Master's thesis, Middle East Technical University]. Middle East Technical University Library.
<http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12619101/index.pdf>

17.3 วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตและวิทยานิพนธ์ปริญญาโทจากฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ชื่อวิทยานิพนธ์/(หมายเลข UMI หรือ
/////เลขลำดับอื่นๆ)/[Doctoral dissertationหรือMaster's thesis,
/////ชื่อมหาวิทยาลัย]/ชื่อฐานข้อมูล.

ตัวอย่าง

McNiel, D. S. (2006). *Meaning through narrative: A personal narrative discussing growing up with an alcoholic mother* (UMI No. 1434728) [Master's thesis, California State University–Long Beach]. ProQuest Dissertations and Theses database.

18. รายงาน

18.1 รายงานที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่น

รูปแบบการเขียน

ชื่อหน่วยงาน./ (ปีที่เผยแพร่)/ชื่อเรื่อง./สำนักพิมพ์./URL(ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Department of Community Development. (2016). *Guidelines and criteria for selecting the best one Tambon One Thai Product 2016*. Bureau of Local Wisdom and Community Enterprise Promotion Community Development Department Ministry of Interior.

18.2 รายงานที่จัดทำโดยผู้เขียนรายบุคคลสังกัดหน่วยงานรัฐหรือองค์กรอื่น

รูปแบบการเขียน

สกุล./อักษรย่อชื่อ./ (ปีที่เผยแพร่)/ชื่อเรื่อง./สำนักพิมพ์./URL(ถ้ามี)

ตัวอย่าง

Lipsey, M. W., Farran, D. C., & Hofer, K. G. (2015). *A randomized control trial of a statewide voluntary prekindergarten program on children's skills and behaviors through third grade*. Vanderbilt University, Peabody Research Institute.

19. เอกสารประกอบการประชุม/การประชุมวิชาการที่ไม่มี proceeding (Symposium)**รูปแบบการเขียน**

สกุล./อักษรย่อชื่อ./ (ปี./เดือน./วันที่)/ชื่อเรื่องที่น่าสนใจ./In/อักษรชื่อย่อ./สกุล/(Chair),
/////ชื่อหัวข้อการประชุม/[Symposium]./ชื่อการประชุม./สถานที่ประชุม

ตัวอย่าง

De Boer, D., & LaFavor, T. (2018, April 26–29). The art and significance of successfully identifying resilient individuals: A person-focused approach. In A. M. Schmidt & A. Kryvanos (Chairs), *Perspectives on resilience: Conceptualization, measurement, and enhancement* [Symposium]. Western Psychological Association 98th Annual Convention, Portland, OR, United States

20. การนำเสนองานวิจัยหรือการนำเสนอโปสเตอร์ (Paper/Poster Presentation)

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปี./เดือน./วันที่)./ชื่อ *paper* หรือ *poster*/[Paper หรือ Poster
/////presentation]./ชื่อการประชุม./สถานที่.

ตัวอย่างการนำเสนองานวิจัย

Khayankij, S. (2016, July). *Mandalas as a tool to enhance self-awareness for early childhood student teachers* [Paper presentation]. PacificEarly Childhood Education Research Association, Bangkok, Thailand.

ตัวอย่างการนำเสนอโปสเตอร์

Haldrup, S., Lapolla, A., & Gundgaard, J. (2017, November4–8). *Cost-effectiveness of switching to insulin degludec (ideg) in real-world clinical practice in Italy* [Poster presentation]. International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research (ISPOR) 20th Annual European Congress, Glasgow, Scotland.

21. รายงานการประชุมเชิงวิชาการที่มี proceeding

21.1 ในรูปแบบรูปเล่มหนังสือ

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปี)./ชื่อเรื่อง./In/ชื่อบรรณาธิการ/(Ed. หรือ Eds.),/
/////ชื่อหัวข้องานประชุม./ชื่อการประชุม/(pp./เลขหน้า)./ฐานข้อมูล.

ตัวอย่าง

Katz, I., Gabayan, K., & Aghajan, H. (2007). A multi-touch surface using multiple cameras. In J. Blanc-Talon, W. Philips, D. Popescu, & P. Scheunders (Eds.), *Lecture notes in computer science: Vol. 4678*. Advanced concepts for intelligent vision systems (pp. 97–108). Springer-Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-540-74607-2_9

* กรณีมีเลข DOI หรือ URL ให้เติมต่อท้ายจากฐานข้อมูล ตัวอย่าง ชื่อฐานข้อมูล/<https://doi.org/xxxx>

21.2 ในรูปแบบวารสาร

รูปแบบการเขียน

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./(ปี)./ชื่อเรื่อง:/ชื่อเรื่องย่อย./ชื่อวารสาร,/เลขของปีที่(เลขของฉบับที่),/
/////เลขหน้า./URL ตัวอย่าง

ตัวอย่าง

Iamkong, N. & Sleewong, D. (2016). Current Demand and Expectations of Production and Distribution on Electronic Market. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 11(1), 31-41.

22. เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์ (เอกสารประกอบการเรียน)**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อ./ (ปี)/ชื่อเอกสาร/[Unpublished manuscript]/คณะ,/มหาวิทยาลัย.

23. เว็บไซต์**รูปแบบการเขียน**

สกุล,/อักษรย่อชื่อผู้เขียน./ (ปี,/เดือน/วันที่เผยแพร่)/ชื่อบทความ./ชื่อเว็บไซต์./URL

ตัวอย่าง

Centers for Disease Control and Prevention. (2018, August 22). *Preventing HPV-associated cancers*. https://www.cdc.gov/cancer/hpv/basic_info/prevention.htm

- * กรณีที่ไม่มีวันที่เผยแพร่ปรากฏ ให้ใส่ (ม.ป.ป.) หรือ (n.d.)
- * กรณีที่มีปรากฏเฉพาะ พ.ศ. หรือ ค.ศ. ให้ใส่แค่ (ปี) เท่านั้น
- * กรณีชื่อผู้เขียนและชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อเดียวกัน ให้ตัดชื่อเว็บไซต์ออก

24. สารสนเทศที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

24.1 สารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งของงานอื่น (บทในหนังสือ/บทความในวารสาร/สารานุกรม)

รูปแบบการเขียน

ชื่อเรื่อง/(ปี,/เดือน/วันที่เผยแพร่)/ชื่อแหล่งข้อมูล./URL

- * กรณีที่ไม่มีวันที่เผยแพร่ปรากฏ ให้ใส่ (ม.ป.ป.) หรือ (n.d.)
- * กรณีที่มีปรากฏเฉพาะ พ.ศ. หรือ ค.ศ. ให้ใส่แค่ (ปี) เท่านั้น **ตัวอย่าง**

24.2 สารสนเทศที่ไม่เป็นส่วนหนึ่งของงานอื่น (หนังสือ/รายงาน/เว็บไซต์)

รูปแบบการเขียน

ชื่อเรื่อง/(พิมพ์ครั้งที่)/(ปี,/เดือน/วันที่เผยแพร่)/ชื่อแหล่งข้อมูล./URL

การนำส่งบทความ

ผู้เขียนจะต้องจัดเตรียมและดำเนินการ เมื่อส่งบทความเข้าสู่ระบบ ThaiJo ประกอบด้วย

- 1) แบบเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ
- 2) ต้นฉบับทั้งรูปแบบ Word และ รูปแบบ PDF
- 3) หลักฐานแสดงผลการตรวจสอบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้
- 4) หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ถ้ามี)
- 5) จัดส่งบทความผ่านทาง <https://www.tci-thaijo.org/index.php/msj>

การส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์

ส่งทางระบบออนไลน์ โดยเข้าเว็บไซต์ของวารสารที่ <https://tci-thaijo.org/index.php/msj>

กรณีมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ที่ นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์
หมายเลขโทรศัพท์ 0 7791 3369 ต่อ 1313

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ
วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2565)

รศ.ดร.ธิดินันต์ ชาญโกศล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รศ.ดร.เรวัตร์ ธรรมมาภิรมย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.ภาสกร ธรรมโชติ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผศ.ดร.อนิณ อรุณเรืองสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผศ.ดร.เกษราภรณ์ สุตตาพงศ์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
ผศ.ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์	มหาวิทยาลัยทักษิณ
ผศ.ดร.สายฝน ไชยศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.สุทธิจิตต์ เชิงทอง	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ผศ.สมใจ หนูผึ้ง	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.ลิปนันท์ นวลละออง	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผศ.ดร.เจริญชัย เอกมาไพศาล	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผศ.ดร.สลิตตา สาริบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.กฤษ เอี่ยมฐานนท์	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ดร.สิริวิจนา แก้วผณี	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ดร.ลัญจกร สัตย์สงวน	มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร.ชุตินา หวังเบญหมัด	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
ดร.จินตนิย์ รุซื่อ	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สำนักงานกองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ
อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
272 หมู่ 9 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100
โทรศัพท์ 0 7791 3369 โทรสาร 0 7791 3370
E-mail: mscjournal.sru@gmail.com
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msj>