



Proceedings

The 8th National Academic Conference

"Thepsatri Management Science Academic Conference"

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8

วิทยาการจัดการเทพสตรี

วิชาการ



30 พฤษภาคม 2566

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในช่วงการทำงานที่บ้าน (Work From Home) : ศึกษากรณีการติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์

The protection of personal data of employee during the period of working
from home: A study of communicating with employee via electronic means.

คณาธิป ทองรวีวงศ์

Kanathip Thongrawewong

รองศาสตราจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

e-mail: kanathip.tho@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาวิเคราะห์การอ้างอิงทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกรณีนายจ้างทำการเก็บรวบรวมใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน 2) ศึกษาวิเคราะห์การขอความยินยอมจากลูกจ้างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยอาศัยองค์ประกอบของความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3) จัดทำข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้างเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับลูกจ้างในระหว่างการทำงานที่บ้านได้อย่างสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลงานวิจัยนี้ใช้วิธีเชิงคุณภาพโดยวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาทางกฎหมายเปรียบเทียบกับกฎหมายไทยและสหภาพยุโรป

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านอาจอ้างอิงฐานทางกฎหมายที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและช่วงเวลาของการติดต่อสื่อสาร โดยบางกรณีอาจอ้างอิงข้อยกเว้นของความยินยอม เช่น การปฏิบัติตามสัญญาจ้าง มาตรา 24 (3) ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้าง มาตรา 24 (5) แต่บางกรณีต้องขอความยินยอมจากลูกจ้าง 2) ในกรณีที่นายจ้างขอความยินยอมจากลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับลูกจ้าง ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) หากปรากฏว่าอยู่บนพื้นฐานความไม่เท่าเทียมเชิงอำนาจต่อรองและอาจเกิดผลกระทบทางลบของลูกจ้างหากไม่ยินยอม เช่น การนำความยินยอมให้ติดต่อสื่อสารไปผูกเป็นเงื่อนไขกับการตกลงทำงานที่บ้าน งานวิจัยนี้จึงจัดทำข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติต่อผู้ประกอบการในฐานะนายจ้างเพื่อดำเนินการติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างได้อย่างสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ทำงานที่บ้าน, ข้อมูลส่วนบุคคล, ลูกจ้าง, การติดต่อสื่อสาร, กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

Abstract

The objectives of this research are 1) Study and analyze legal bases under the Personal Data Protection Act in case of collecting personal data of employees for the purpose of contacting employee via electronic means during the period of work from home. 2) Analyze the consent of employees for the collection of personal data with the objective of contacting employee via electronic means during the period of work from home in accordance with the elements of freely given consent stipulated in the Personal Data Protection Act 3) Propose recommendations and guidelines for employers to implement work from home scheme in accordance with the personal data protection Act. The research methodology

is qualitative research by conducting comparative analysis of Personal Data Protection Act B.E.2562 , General Data Protection Regulation of EU (GDPR).

The results indicate that 1) Collecting personal data of employees for electronic communications during the work from home period may refer to different legal bases such as contractual basis under article 24 (3), the legitimate interests of the employer according to article 24 (5) or consent depending on factual circumstance of each case and timing of the communication. 2) In case an employer obtain consent from an employee for processing personal data with the purpose of contacting employee via electronic means during work from home, such consent may not be consistent with freely given consent under the personal data protection act because of the unequal bargaining power between employers and employees Therefore, the researcher proposed the guidance for employer to adapt the practice of contacting employer via electronic means during work from home in compliance with Personal Data Protection Act

Keywords: Work from Home, personal data, electronic communication, employee, personal data protection law

บทนำ

การทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในที่นี้หมายถึงการที่ลูกจ้างทำงานในขอบเขตทางการที่จ้าง แต่ไม่ได้ทำในสถานประกอบกิจการหรือสถานที่ของนายจ้าง โดยอาจทำงานจากที่บ้านหรือสถานที่อื่นใด การทำงานลักษณะนี้อยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะที่แตกต่างกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ดังนี้

- การทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ อยู่ภายใต้ “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. 2565” ซึ่งกำหนดเรื่อง “การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง” โดยข้อ 7 กำหนดว่า “หัวหน้าส่วนราชการอาจสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัด ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการหรือกลับมาปฏิบัติราชการ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ตามที่เห็นสมควร โดยมอบหมายงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัด และกำหนดรูปแบบ จำนวนวันในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ รวมถึงวิธีสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปปฏิบัติราชการ ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ”

- การทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการของภาคเอกชน ซึ่งอยู่ในขอบเขตการศึกษานี้ เป็นไปตามมาตรา 23/1 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2566 ซึ่งมีหลักว่า “เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการของนายจ้าง และเป็นส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการทำงานของลูกจ้าง หรือในกรณีมีความจำเป็น นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงให้ลูกจ้างนํางานในทางการที่จ้างหรือที่ตกลงไว้กับนายจ้าง ซึ่งมีลักษณะหรือสภาพของงานที่ลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานนอกสถานประกอบกิจการหรือนอกสำนักงานของนายจ้างได้โดยสะดวก ให้ลูกจ้างนํางานดังกล่าวไปทำที่บ้านหรือที่พักอาศัยของลูกจ้างหรือตกลงให้ลูกจ้างทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานที่ใด ๆ ได้ การตกลงตามวรรคหนึ่งให้นายจ้างจัดทำเป็นหนังสือหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง โดยอาจตกลงให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (1) ช่วงระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการตกลง (2) วัน เวลาทำงานปกติ เวลาพัก และการทำงานล่วงเวลา (3) หลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด รวมทั้งการลาประเภทต่าง ๆ (4) ขอบเขตหน้าที่การทำงานของลูกจ้างและการควบคุมหรือกำกับการทำงานของนายจ้าง (5) ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์การทำงาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็นอันเนื่องมาจากการทำงาน เมื่อสิ้นสุดเวลาทำงานปกติตามที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันหรือสิ้นสุดการทำงานตามที่นายจ้างมอบหมาย ลูกจ้างมีสิทธิปฏิเสธในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าในทางใด ๆ กับนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน หรือผู้ตรวจงาน เว้นแต่ลูกจ้างได้ให้ความยินยอมโดยทำหนังสือไว้ล่วงหน้าก่อน ลูกจ้างซึ่งทำงานที่บ้าน หรือที่พักอาศัย หรือทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานที่ใด ๆ มีสิทธิเช่นเดียวกับลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบกิจการหรือสำนักงานของนายจ้าง”

จะเห็นได้ว่า กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่ได้กำหนดหน้าที่หรือบังคับให้นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างทำงานนอกสถานประกอบการหรือทำงานที่บ้าน แต่วางหลักให้ทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างทำความตกลงกันด้วยความสมัครใจ ทั้งนี้เมื่อมีการ

ทำงานที่บ้านแล้ว อาจส่งผลให้นายจ้างดำเนินการติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากสภาพของการทำงานที่บ้านหรือสถานประกอบการจะเกิดขึ้นได้โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอาจติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ส่งข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ติดต่อกันโปรแกรมสนทนาทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ การโทรศัพท์ ฯลฯ ซึ่งนายจ้างหรือหัวหน้างานอาจติดต่อสื่อสารโดยไม่จำกัดช่วงเวลา ปริมาณ และความถี่ อันอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของลูกจ้าง ซึ่งในส่วนของ กฎหมายคุ้มครองแรงงานมาตรา 23/1 กำหนดให้สิทธิลูกจ้างปฏิเสธการติดต่อสื่อสารนอกเวลางานที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการทำงานที่บ้านหรือสถานประกอบการ แต่ไม่ได้ระบุหลักการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้าง ทั้งนี้ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจัดเป็นกรณีที่นายจ้างเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้าง เพราะนายจ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จึงนำไปสู่ประเด็นทางกฎหมายอีกฉบับหนึ่งคือ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากในเดือน พฤษภาคม ค.ศ. 2018 กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับใหม่ของสหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation หรือ GDPR) มีผลใช้บังคับแทนที่ กฎหมายเดิม (Directive 95/46/EC) ส่งผลกระทบต่อหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลระบุตัวตนของบุคคล (Personal data) ทั้งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ กลางและย่อม ผู้เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Kuner, 2018) กฎหมายนี้มีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองความเป็นอยู่ส่วนตัว (Right to privacy) แต่มีขอบเขตจำกัดเฉพาะในด้านข้อมูลของบุคคล (Solove, 2006) โดยแนวคิดและหลักการปรากฏในความตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับ ในส่วนของประเทศไทย ก่อนปี พ.ศ. 2562 ไม่มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการเฉพาะ แต่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลเฉพาะบางภาคส่วนของธุรกิจ เช่น ธุรกิจการเงิน อย่างไรก็ตามในเดือนกุมภาพันธ์ปี พ.ศ. 2562 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ลงมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการเลือกตั้งทั่วไปในเดือนมีนาคมเพียงไม่ถึงหนึ่งเดือนและประกาศในราชกิจจานุเบกษาในเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2562 แม้ว่ากฎหมายนี้ร่างขึ้นโดยอาศัยตัวแบบของกฎหมายสหภาพยุโรปแต่ก็มีหลายประเด็นที่แตกต่างกัน รวมทั้งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในหลายแง่มุม เช่น การสร้างต้นทุนในการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย (Compliance cost) (คนาริป ทองรวีวงศ์, 2564) เนื่องจากกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ในเดือนมิถุนายน 2565 และยังไม่มีความพิพากษาหรือแนววินิจฉัย อีกทั้งตัวบทที่แปลจากกฎหมายสหภาพยุโรปในหลายมาตรายังไม่มีความไม่ชัดเจน ซึ่งเมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พบว่ากำหนดหลักการที่สำคัญสองส่วนที่อยู่บนแนวคิดแตกต่างกัน (คนาริป ทองรวีวงศ์, 2564) คือ 1. กำหนดหน้าที่ให้ผู้ควบคุมข้อมูลต้องจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลหรือความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information security) 2. กำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูลต้องอ้างอิงฐานทางกฎหมาย (Legal or lawful basis of processing personal data) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานการคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล เช่น การขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรืออ้างอิงฐานทางกฎหมายอันเป็นข้อยกเว้นของความยินยอม

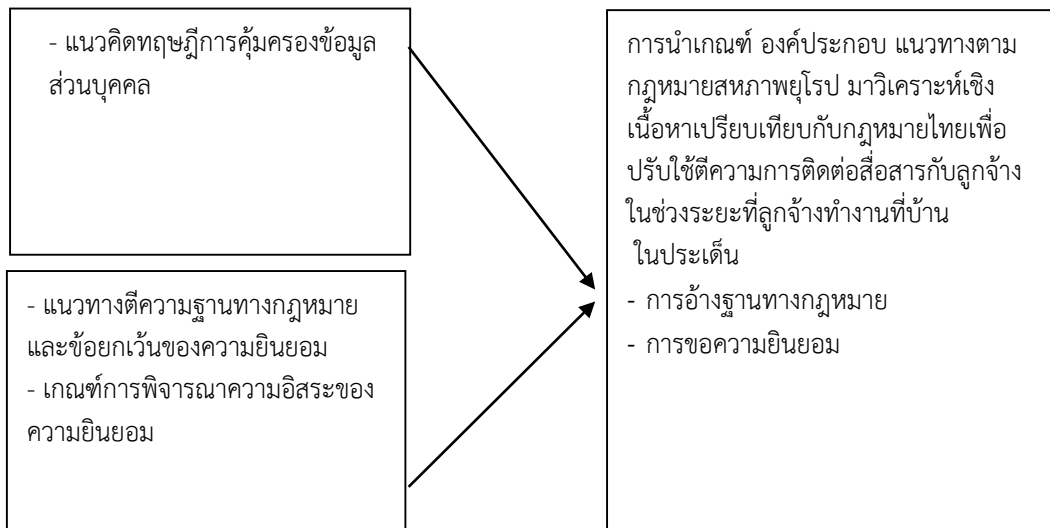
สำหรับงานวิจัยนี้จะศึกษาหลักการส่วนที่สองในขอบเขตช่วงเวลาที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันทำงานที่บ้านหรือสถานประกอบการ ซึ่งนายจ้างอยู่ในสถานะผู้ควบคุมข้อมูลของลูกจ้าง และมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่มาตรา 23/1 ของกฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่ได้กำหนดหลักการหรือเงื่อนไขเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลไว้ สำหรับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก็ไม่ได้กำหนดหลักการสำหรับประเด็นนี้โดยเฉพาะ ทำให้มีปัญหาตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่า 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านจะอ้างอิงฐานทางกฎหมายใด กล่าวคือ นายจ้างสามารถอ้างฐานข้อยกเว้นของความยินยอม เช่น การปฏิบัติตามสัญญาจ้าง มาตรา 24 (3) ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้าง (มาตรา 24 (5) หรือต้องขอความยินยอมจากลูกจ้าง 2. ในกรณีที่นายจ้างใช้วิธีการขอความยินยอมจากลูกจ้างเพื่อทำการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) ตามมาตรา 19 วรรคสี่ แต่กฎหมายไทยไม่ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาความเป็นอิสระ นำไปสู่ปัญหาการตีความว่า ความยินยอมของลูกจ้างที่ให้นายจ้างติดต่อสื่อสารได้นั้นสอดคล้องกับหลักความอิสระหรือไม่ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาประเด็นดังกล่าวโดยวิเคราะห์เนื้อหา แนวทางตีความตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทยเปรียบเทียบกับกฎหมายสหภาพยุโรป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาวิเคราะห์การอ้างอิงทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกรณีนายจ้างทำการเก็บรวบรวมใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
2. ศึกษาวิเคราะห์การขอความยินยอมจากลูกจ้างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยอาศัยองค์ประกอบของความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3. จัดทำข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้างเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับลูกจ้างในระหว่างการทำงานที่บ้านได้อย่างสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัย กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่สำคัญอันเป็นที่มาของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสหภาพยุโรปและกฎหมายไทย ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการคุ้มครอง “สิทธิในความเป็นส่วนตัว” (Right to Privacy) ซึ่งจัดเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Arendt and Hannah, 1973) กล่าวคือ เป็นสิทธิที่ติดตัวคนมาตั้งแต่กำเนิด จึงอยู่ในกลุ่มของสิทธิมนุษยชน (Jack Donnelly, 1982) บางตำราเรียกว่า สิทธิที่จะอยู่ตามลำพัง (Right to be let alone) กล่าวคือ ปราศจากการแทรกแซงจากบุคคลภายนอก (Warren and Brandeis, 1890) แต่การพิจารณาในแง่ปราศจากการแทรกแซงหรือความลับอาจทำให้สิทธินี้กว้างเกินไป โดยเฉพาะในสภาพสังคมที่มีการติดต่อระหว่างบุคคล ทำให้การไม่ถูกแทรกแซงเป็นไปได้ยาก (Alan F. Westin, 1967) ต่อมา มีการพัฒนาแนวคิดว่าหมายถึง การจำกัดการเข้าถึงปัจเจกชนโดยบุคคลอื่น (Jed Rubenfield, 1989) ในทางวิชาการ สิทธิดังกล่าวยังคงมีความหมายและขอบเขตกว้าง (Schoeman, 1984) และเป็นแนวคิดหลักของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal data) ซึ่งจัดเป็นส่วนย่อยหรือมิติหนึ่งของความเป็นส่วนตัว (Solove, 2006) แนวคิดและหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏในกฎหมายต่างประเทศและความตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับ กฎหมายสหรัฐอเมริกา สิทธิในความเป็นส่วนตัวปรากฏในกฎหมายคอมพิวเตอร์และกฎหมายอื่น เช่นกฎหมายลักษณะละเมิด (Bloustein, 1984) สำหรับในระดับกฎหมายระหว่างประเทศ พบว่า ปณิญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ (UN's Universal Declaration of Human Rights ค.ศ. 1948) ข้อ 12 กำหนดรับรองสิทธิในความเป็นส่วนตัวไว้อย่างชัดเจน อันเป็นหลักการเดียวกับกติกาสากลว่าด้วยสิทธิทางแพ่งและการเมืองของสหประชาชาติ (International Covenant on Civil and

Political Rights ค.ศ. 1966) ซึ่งรับรองสิทธินี้ไว้ในข้อ 17 สำหรับกฎหมายต่างประเทศที่กำหนดหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อหลายประเทศ ได้แก่ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสหภาพยุโรป (Directive 95/46/EC) ซึ่งมีผลผูกพันตามกฎหมายต่อประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป (Cate, F. H. , 1995) โดยหลักสำคัญประการหนึ่งของกฎหมายนี้คือ การวางเงื่อนไขการใช้ การเปิดเผย การโอนข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงข้อจำกัดด้านการโอนข้อมูลออกนอกประเทศ (Fromholz, J. M. (2000) ต่อมา ค.ศ. 2018 กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับใหม่ของสหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation หรือ GDPR) มีผลใช้บังคับแทนกฎหมายเดิม (Directive 95/46/EC) โดยมีหลักการสำคัญเช่นเดิม คือ การกำหนดหน้าที่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติตาม เช่น ห้ามเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่น เว้นแต่จะขอความยินยอมหรืออ้างอิงฐานทางกฎหมายอื่น การกำหนดหน้าที่รักษาความปลอดภัยข้อมูล กฎหมายนี้ส่งผลกระทบต่อหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลระบุตัวตนของบุคคล (Personal data) ทั้งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ กลาง และย่อม ผู้เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Kuner, 2018) กฎหมายนี้มีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการคุ้มครองความเป็นอยู่ส่วนตัว (Right to privacy) แต่มีขอบเขตจำกัดเฉพาะในด้านข้อมูลของบุคคล (Solove, 2006) โดยแนวคิดและหลักการปรากฏในความตกลงระหว่างประเทศหลายฉบับ ในส่วนของประเทศไทย ก่อนปี พ.ศ. 2562 ไม่มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการเฉพาะ แต่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลเฉพาะบางภาคส่วนของธุรกิจ เช่น ธุรกิจการเงิน อย่างไรก็ตามในเดือนกุมภาพันธ์ปี พ.ศ. 2562 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ลงมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก่อนการเลือกตั้งทั่วไปในเดือนมีนาคมและประกาศในราชกิจจานุเบกษาในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562 แม้ว่ากฎหมายนี้ร่างขึ้นโดยอาศัยตัวแบบของกฎหมายสหภาพยุโรปแต่ก็มีหลายประเด็นที่แตกต่างกัน รวมทั้งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในหลายแง่มุม เช่น การสร้างต้นทุนในการปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย (Compliance cost) (คนฉิป ทองทวีวงศ์, 2564) เนื่องจากกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ในเดือนมิถุนายน 2565 และยังไม่มีความพิพากษาหรือแนววินิจฉัย อีกทั้งตัวบทที่แปลจากกฎหมายสหภาพยุโรปในหลายมาตรายังมีความไม่ชัดเจน โดยในประเด็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อการติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงานที่บ้านนั้นยังไม่พบมีการศึกษาวิจัยหรือวรรณกรรมในประเด็นนี้โดยตรง เนื่องจากการทำงานที่บ้านเป็นหลักการใหม่ที่ปรากฏในกฎหมายคุ้มครองแรงงานฉบับแก้ไขปี พ.ศ. 2566 จึงนำมาสู่การทำวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วยเอกสาร 2 กลุ่มคือ (1) วรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จากงานวิชาการ งานวิจัย บทความวิชาการ (2) ตัวบทกฎหมาย ศึกษาข้อมูลจากตัวบทกฎหมายคุ้มครองแรงงานตามมาตรา 23/1 กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของไทยเปรียบเทียบกับกฎหมายสหภาพยุโรป รวมถึงศึกษาเนื้อหาของแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับหรือบังคับใช้กฎหมาย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแหล่งเอกสาร ห้องสมุด ในส่วนของแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมจากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบัญญัติและตีความกฎหมาย เช่น เว็บไซต์สหภาพยุโรป คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสหราชอาณาจักร เว็บไซต์ของสถาบันการศึกษา ฐานข้อมูลวิจัยออนไลน์ต่างประเทศ เช่น SpingerLink , EBSCO, ProQuest เป็นต้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำบทกฎหมายไทยและยุโรปมาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงเปรียบเทียบ (Comparative analysis) ประกอบกับ ศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาวรรณกรรมทางกฎหมายเกี่ยวกับการตีความในประเด็นการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารในช่วงของการทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการ การศึกษาวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ตีความเนื้อหาตัวบทกฎหมายโดยไม่ได้ใช้วิธีเชิงปริมาณและสถิติ.

ผลการวิจัย

1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ในประเด็นการอ้างอิงฐานทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับกรณีจ้างทำการเก็บรวบรวมใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสาร

ทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พบว่า กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 19 มาตรา 24 และมาตรา 27 วางหลักว่า ก่อนเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นต้องมีฐานทางกฎหมายรองรับ (Legal basis) เช่น การขอความยินยอมหรือฐานทางกฎหมายอันเป็นข้อยกเว้นของความยินยอมหลายประการที่ระบุในมาตรา 24 มาตรา 27 เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามสัญญาเกี่ยวกับเจ้าของข้อมูลตามมาตรา 24 (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายตามมาตรา 24 (6) ดังนั้น การทำงานที่บ้านซึ่งมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดเป็นการเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคล จึงต้องอ้างอิงฐานทางกฎหมาย อย่างไรก็ตาม กฎหมายคุ้มครองแรงงานที่กำหนดหลักการเกี่ยวกับการทำงานที่บ้านไม่ได้ระบุเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก็ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า ในกรณีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้านจะเข้าข่ายฐานทางกฎหมายใด ผลการศึกษาพบว่า ไม่สามารถอ้างอิงฐานทางกฎหมายฐานใดฐานหนึ่งเพื่อครอบคลุมการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในทุกกรณี แต่การอ้างอิงฐานทางกฎหมายจะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร และช่วงเวลาของการติดต่อสื่อสาร โดยบางกรณีอาจอ้างอิงฐานที่เป็นข้อยกเว้นของความยินยอม เช่น การติดต่อสื่อสารในช่วงเวลาทำงานปกติโดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานของลูกจ้างสามารถอ้างอิงฐานปฏิบัติตามสัญญาจ้าง มาตรา 24 (3) รวมทั้งอาจเข้าข่ายฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้าง (มาตรา 24 (5) แต่บางกรณีต้องขอความยินยอมจากลูกจ้าง เช่น การติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำงานปกติหรือการติดต่อสื่อสารเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ตามสัญญาของลูกจ้าง

2. ผลการศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ในประเด็นการขอความยินยอมจากลูกจ้างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในช่วงการทำงานที่บ้านตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พบว่า ในการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับลูกจ้างบางกรณี นายจ้างไม่สามารถอ้างอิงฐานทางกฎหมายอันเป็นข้อยกเว้นจากความยินยอมตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ จึงต้องขอความยินยอม เช่น การติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำงานปกติในช่วงระหว่างการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม ความยินยอมดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย ซึ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายพบว่า เงื่อนไขหรือองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) ปรากฏในกฎหมายไทย มาตรา 19 วรรคสี่แต่ไม่ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาความเป็นอิสระ ในขณะที่กฎหมายสหภาพยุโรปกำหนดเกณฑ์สำคัญสองประการคือ ความไม่สมดุลงของอำนาจต่อรอง และ ผลกระทบทางลบจากการไม่ยินยอม เมื่อนำเกณฑ์เหล่านี้มาวิเคราะห์พบว่า การขอความยินยอมจากลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้าน อยู่บนพื้นฐานความไม่เท่าเทียมเชิงอำนาจต่อรองและอาจเกิดผลกระทบทางลบหากไม่ยินยอม ความยินยอมที่ได้จึงไม่สอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระ

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 การจัดทำข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้างเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับลูกจ้างในระหว่างการทำงานที่บ้านได้อย่างสอดคล้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกเป็นสองส่วนคือ 1. เสนอให้ นายจ้างปรับปรุงแนวปฏิบัติ ระเบียบ เอกสาร โดยหลีกเลี่ยงการอ้างอิงฐานทางกฎหมายฐานใดฐานหนึ่งแต่ให้จำแนกฐานทางกฎหมายตามลักษณะและช่วงเวลาของการติดต่อสื่อสาร 2. ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้นายจ้างขอความยินยอมเสนอให้นายจ้าง ปรับปรุงแนวปฏิบัติ ระเบียบ เอกสาร เพื่อให้สอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระ เช่น แยกเอกสารความยินยอมที่อยู่ภายใต้หลักกฎหมายแตกต่างกันเป็นคนละฉบับ และเสนอให้นายจ้างขอความยินยอมอย่างสอดคล้องกับเกณฑ์ความเป็นอิสระ โดยไม่นำความยินยอมส่วนนี้ไปผูกเป็นเงื่อนไขกับข้อตกลงการทำงานที่บ้าน และป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบสำหรับลูกจ้างที่ไม่ยินยอม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการอ้างอิงฐานทางกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดหลักการว่า ก่อนเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลอื่นต้องมีฐานทางกฎหมาย (legal basis) รองรับ แต่กำหนดข้อยกเว้นของความยินยอมไว้หลายประการตามมาตรา 24 อย่างไรก็ตาม กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า ในกรณีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารในช่วงการทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานจะเข้าข่ายฐานทางกฎหมายใด ผลการวิเคราะห์ตีความพบว่า ฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่ การปฏิบัติตามสัญญาจ้าง มาตรา 24 (3) ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้าง (มาตรา 24 (5) แต่ต้องแยกพิจารณาตามข้อเท็จจริงและช่วงเวลาของการติดต่อสื่อสาร เป็นสองกรณีดังนี้

กรณีหนึ่ง การติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างในช่วงระยะที่ไม่มีการทำงานที่บ้าน ซึ่งอยู่ภายใต้หลักกฎหมายคุ้มครองแรงงานทั่วไป โดยนายจ้างประกาศเวลาทำงานปกติให้ลูกจ้างทราบ กำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการทำงานแต่ละวัน (มาตรา 23) เมื่อประกาศแล้ว กฎหมายห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างทำงานนอกเหนือจากเวลานี้ หรือเรียกว่า “ทำงานล่วงเวลา” เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นคราว ๆ ไป (มาตรา 24) ในกรณีนายจ้างสั่งให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาโดยลูกจ้างยินยอม กฎหมายกำหนดให้นายจ้างมีหน้าที่จ่ายค่าล่วงเวลาตามประเภทของการทำงานล่วงเวลา ได้แก่ ค่าล่วงเวลาในวันทำงาน (มาตรา 61) ค่าทำงานในวันหยุด (มาตรา 62) ค่าล่วงเวลาในวันหยุด (มาตรา 63) กรณีนี้สามารถวิเคราะห์ฐานทางกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยแยกตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารคือ

1. การติดต่อสื่อสารอันมีลักษณะสั่งงาน เช่น นายจ้างส่งข้อความทางแอปพลิเคชันให้ลูกจ้างจัดเตรียมรายงานสั่งให้ติดต่อลูกค้า สั่งให้วิเคราะห์ข้อมูล หากการติดต่อเพื่อสั่งงานนี้ เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการทำงานตามเวลาทำงานปกติของลูกจ้าง ไม่ใช่การสั่งให้ทำงานล่วงเวลา กรณีนี้กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่ได้วางหลักควบคุมรายละเอียดของข้อมูลที่หรือลักษณะในการสื่อสาร ในแง่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การที่นายจ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อวัตถุประสงค์ติดต่อสื่อสารสั่งการในช่วงเวลาทำงานปกติ สามารถอ้างฐานการปฏิบัติตามสัญญาจ้างแรงงานตามมาตรา 24 (3) โดยไม่ต้องอาศัยความยินยอม หากการติดต่อเพื่อสั่งงานเกิดขึ้นนอกเวลาทำงานปกติหรือในวันหยุด ในแง่กฎหมายแรงงาน หากลูกจ้างยินยอมจะเป็นการทำงานล่วงเวลาและนายจ้างมีหน้าที่จ่ายค่าล่วงเวลา อย่างไรก็ตาม แม้ลูกจ้างไม่ตกลงทำงานล่วงเวลา แต่กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่ได้วางหลักเกณฑ์เฉพาะในการให้สิทธิลูกจ้างปฏิเสธการติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำงานปกติ เพราะไม่อยู่ในช่วงที่มีข้อตกลงการทำงานที่บ้านตาม มาตรา 23/1 วรรคสาม ในแง่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นายจ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในการติดต่อสื่อสารเพื่อสั่งงานในช่วงนอกเวลาทำงานปกติ จะไม่สามารถอ้างฐานปฏิบัติตามสัญญาตามมาตรา 24 (3) นายจ้างจึงต้องขอความยินยอมจากลูกจ้าง

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่การสั่งงาน กล่าวคือ การติดต่อหรือส่งข่าวสารเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น การประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ขององค์กร กรณีเช่นนี้ไม่อยู่ภายใต้หลักการเกี่ยวกับการทำงานล่วงเวลาของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และไม่อยู่ในขอบเขตของกฎหมายคุ้มครองแรงงานมาตรา 23/1 เพราะไม่มีข้อตกลงการทำงานนอกสถานประกอบการในแง่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การที่นายจ้างใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่องค์ประกอบของการสั่งงาน จะไม่สามารถอ้างฐานปฏิบัติตามสัญญาตามมาตรา 24 (3) หากเนื้อหาการติดต่อไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามหน้าที่ของลูกจ้างนั้น เช่น นายจ้างส่งข่าวสารเรื่องใดๆ นอกเหนือจากการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่อาจเข้าข่ายฐานปฏิบัติตามสัญญาจ้างหรือฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของนายจ้าง นายจ้างจึงต้องขอความยินยอมจากลูกจ้าง

กรณีที่สอง การติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างในในช่วงการทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการ อยู่ภายใต้มาตรา 23/1 ของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน โดยนายจ้างและลูกจ้างต้องทำข้อตกลงกำหนดรายละเอียดการทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการโดยระบุกำหนดเวลาทำงานปกติในช่วงการทำงานที่บ้าน จึงแยกพิจารณาฐานทางกฎหมายดังนี้

- การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการทำงานตามเวลาทำงานปกติที่ระบุในข้อตกลงการทำงานนอกสถานประกอบการ ลูกจ้างไม่มีสิทธิปฏิเสธการติดต่อสื่อสารตามมาตรา 23/1 ของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และนายจ้างซึ่งใช้ข้อมูลส่วนบุคคลลูกจ้างในการติดต่อสามารถอ้างฐานปฏิบัติตามสัญญาตามมาตรา 24 (3) เนื่องจากข้อตกลงดังกล่าวมีผลผูกพันทางสัญญาระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

- การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นนอกเหนือช่วงเวลากการทำงานปกติที่ระบุในข้อตกลงการทำงานนอกสถานประกอบการ ลูกจ้างมีสิทธิตามมาตรา 23/1 ของกฎหมายคุ้มครองแรงงานในการปฏิเสธการติดต่อสื่อสารในช่วงระยะเวลานี้ และนายจ้างซึ่งใช้ข้อมูลส่วนบุคคลลูกจ้างในการติดต่อไม่สามารถอ้างฐานปฏิบัติตามสัญญาตามมาตรา 24 (3) เนื่องจากการติดต่อเกิดขึ้นนอกช่วงเวลาตามข้อตกลง แต่ทั้งนี้ นายจ้างอาจขอความยินยอมของลูกจ้างเพื่อการติดต่อสื่อสารนอกเวลาดังกล่าว

- การติดต่อสื่อสารในช่วงการทำงานที่บ้าน เกิดจากข้อตกลงตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จึงมีประเด็นว่า นายจ้างจะสามารถเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างโดยอ้างฐานปฏิบัติตามกฎหมาย (มาตรา 24 (6) ของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้หรือไม่) ผลการศึกษาเปรียบเทียบกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดเงื่อนไขว่า เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง “ต้องพร้อมให้ผู้บังคับบัญชาสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ” ดังนั้น ในช่วงเวลาที่หัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งให้ปฏิบัติราชการที่บ้านและมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อสื่อสาร อาจอ้างฐานปฏิบัติตามกฎหมายเนื่องจากเจ้าของข้อมูลมีหน้าที่พร้อมติดต่อสื่อสารอัน

กำหนดขึ้นจากระเบียบสำนักนายก ที่อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน แต่สำหรับนายจ้างภาคเอกชนไม่อยู่ภายใต้ระเบียบดังกล่าว จึงไม่สามารถอ้างฐานปฏิบัติตามกฎหมายมาตรา 24 (6) นอกจากนี้ แม้ว่าการทำงานที่บ้านจะอยู่ภายใต้ กฎหมายคุ้มครองแรงงานมาตรา 23/1 วรรคสาม แต่กฎหมายไม่ได้บังคับหรือกำหนดหน้าที่ให้นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างทำงานที่บ้าน เนื่องจากมาตรานี้กำหนดให้ทั้งสองฝ่ายทำข้อตกลงตามความสมัครใจ การทำงานที่บ้านจึงไม่ใช่การปฏิบัติตามกฎหมาย นายจ้างไม่สามารถเก็บรวบรวมใช้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างโดยอ้างการปฏิบัติตามกฎหมายได้

ผลการศึกษารูปได้ว่า ในช่วงการทำงานตามเวลาปกติที่ไม่มีข้อตกลงทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการ กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่ได้กำหนดรับรองสิทธิในการปฏิเสธหรือไม่รับการติดต่อสื่อสารจากนายจ้าง แต่นายจ้างในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลยังต้องพิจารณาฐานทางกฎหมายสำหรับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในการติดต่อสื่อสารซึ่งบางกรณีเข้าข่ายยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม เช่น การติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่บางกรณีต้องขอความยินยอม สำหรับในช่วงที่มีข้อตกลงทำงานนอกสถานประกอบการ กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดรับรองสิทธิในการปฏิเสธหรือไม่รับการติดต่อสื่อสารจากนายจ้างเฉพาะในกรณีติดต่อนอกช่วงเวลาทำงานปกติที่ตกลงกัน ซึ่งหากนายจ้างใช้ข้อมูลลูกจ้างเพื่อติดต่อสื่อสารนอกเวลานี้ก็ต้องอาศัยความยินยอมตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการขอความยินยอมเพื่อการติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงานที่บ้าน

จากผลการศึกษาข้อ 1 พบว่าในการติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างบางกรณี นายจ้างไม่สามารถอ้างฐานยกเว้นจากความยินยอมตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ จึงต้องขอความยินยอม เช่น การติดต่อสื่อสารเรื่องอื่นที่ไม่ใช่เรื่องงานตามหน้าที่ของลูกจ้าง การติดต่อสื่อสารนอกเวลาทำงานปกติในช่วงระหว่างการทำงานที่บ้าน อย่างไรก็ตาม มีประเด็นว่า ความยินยอมสอดคล้องกับเงื่อนไขของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายพบว่า องค์ประกอบสำคัญคือ ความยินยอมโดยอิสระ (Freely given consent) ปรากฏในกฎหมายไทย มาตรา 19 วรรคสี่ว่า “ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องคำนึงอย่างถึงที่สุดในความเป็นอิสระของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการให้ความยินยอม...” องค์ประกอบนี้เป็นเช่นเดียวกับกฎหมายสหภาพยุโรป (GDPR, recital 32 and 43) อย่างไรก็ตาม กฎหมายไทยไม่ได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาความเป็นอิสระ ในขณะที่กฎหมายสหภาพยุโรปกำหนดเกณฑ์สำคัญสองประการคือ ความไม่สมดุลของอำนาจต่อรอง และ ผลกระทบทางลบจากการไม่ยินยอม (คณาธิป ทองรวีวงศ์ , 2564) โดยผู้วิจัยจะนำเกณฑ์ทั้งสองประการมาวิเคราะห์ความยินยอมของลูกจ้างเพื่อให้นายจ้างเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกตามเกณฑ์ดังนี้

(1) เกณฑ์ความไม่สมดุลเชิงอำนาจต่อรอง (Imbalance of power) ปรากฏในกฎหมายสหภาพยุโรป (GDPR, recital 43) กล่าวคือ หากเจ้าของข้อมูลและผู้ควบคุมข้อมูลอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ที่มีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกันจะส่งผลให้ความยินยอมที่ได้รับจากความสัมพันธ์เช่นนี้ไม่สอดคล้องกับหลักความอิสระ (Article 29 Working party of The European Union, 2011) โดยการตีความกฎหมายสหภาพยุโรปยกตัวอย่าง กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นหน่วยงานรัฐ (Public authority) และเจ้าของข้อมูลเป็นประชาชน กับ กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเป็นนายจ้างและเจ้าของข้อมูลเป็นลูกจ้าง (European Data Protection Board, 2021)

(2) เกณฑ์ผลกระทบทางลบจากการไม่ยินยอมให้เก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์นี้มีหลักการว่าความยินยอมจะสอดคล้องกับความเป็นอิสระต้องอยู่บนพื้นฐานการมีทางเลือกที่แท้จริง (Real choice) (Article 29 Working party of The European Union, 2011) หากเจ้าของข้อมูลต้องยอมทน (Endure) กับผลกระทบทางลบ (Negative consequences) อันอาจเกิดขึ้นหากไม่ยินยอมจะถือว่าเกิดผลกระทบทางลบ ซึ่งมีหลายมิติ เช่น การข่มขู่ บังคับ กีดกัน ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น คุณภาพหรือการบริการที่ลดลง (Downgrade) (European Data Protection Board, 2021)

เมื่อนำเกณฑ์ทั้งสองประการมาวิเคราะห์ในกรณีที่นายจ้างขอความยินยอมจากลูกจ้างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในช่วงการทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตามหลักของมาตรา 23/1 การทำงานที่บ้านหรือนอกสถานประกอบการ จะต้องเกิดจากความตกลงร่วมกันของนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างต้องจัดทำข้อตกลงขึ้น หากมีการขอความยินยอมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างในข้อตกลงดังกล่าว และลูกจ้างไม่ยินยอม จะทำให้ไม่สามารถทำข้อตกลงการทำงานที่บ้านได้ กรณีเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างอยู่ในสถานะที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่า อีกทั้งหากไม่ยินยอมจะเกิดผลกระทบทางลบเพราะจะไม่สามารถเข้าทำข้อตกลงทำงานที่บ้าน ความยินยอมเช่นนี้จึงไม่สอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระ

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความยินยอมในส่วนของกฎหมายคุ้มครองแรงงานมาตรา 23/1 อันเป็นข้อยกเว้นที่ให้นายจ้างสามารถติดต่อสื่อสารลูกจ้างนอกเวลาทำงานในช่วงการทำงานที่บ้านได้นั้น พบว่าไม่ได้มีหลักความยินยอมโดยอิสระ จึงต่างจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาตรา 19 ดังนั้น ความยินยอมในส่วนของกฎหมายคุ้มครองแรงงานจึงยังมีผลตามกฎหมายและส่งผลให้นายจ้างสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกจ้างโดยไม่ขัดต่อกฎหมายคุ้มครองแรงงานแม้ว่าจะมีลักษณะเป็นความยินยอมโดยไม่อิสระในกรอบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะเชิงแนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในฐานะนายจ้าง ในกรณีการจัดทำนโยบายหรือเอกสารทางกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องอ้างอิงฐานทางกฎหมายเพื่อการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้าน เสนอให้นายจ้างปรับปรุงแนวปฏิบัติ ระเบียบ เอกสาร โดยหลีกเลี่ยงการอ้างฐานทางกฎหมายฐานใดฐานหนึ่งหรือขอความยินยอมจากลูกจ้างโดยรวมสำหรับการติดต่อสื่อสาร แต่ให้จำแนกฐานทางกฎหมายตามลักษณะและช่วงเวลาของการติดต่อสื่อสาร โดยการติดต่อบางช่วงระยะเวลาไม่ต้องอาศัยความยินยอมแต่สามารถอ้างข้อยกเว้นของความยินยอมได้
- ข้อเสนอแนะเชิงแนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการในฐานะนายจ้าง กรณีการขอความยินยอมจากลูกจ้างเพื่อการติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงการทำงานที่บ้าน เสนอให้นายจ้างปรับปรุงแนวปฏิบัติ ระเบียบ เอกสาร เพื่อให้สอดคล้องกับหลักความเป็นอิสระ เช่น แยกเอกสารความยินยอมที่อยู่ภายใต้หลักกฎหมายแตกต่างกัน กล่าวคือ ความยินยอมในส่วนข้อตกลงการทำงานที่บ้านซึ่งเป็นความยินยอมตามมาตรา 2/1 ของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และความยินยอมในส่วนการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงานที่บ้าน ซึ่งเป็นความยินยอมตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ เสนอให้นายจ้างขอความยินยอมอย่างสอดคล้องกับเกณฑ์ความเป็นอิสระ กล่าวคือ ไม่นำความยินยอมส่วนนี้ไปผูกเป็นเงื่อนไขกับข้อตกลงการทำงานที่บ้าน และป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบสำหรับลูกจ้างที่ไม่ยินยอม

เอกสารอ้างอิง

- คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2564). **หลักกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2564:1) ผลกระทบทางลบอันเกิดจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสหภาพยุโรปและพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. **วารสารรัชต์ภาคย์**, 15(38) 42-56.
- คณาธิป ทองรวีวงศ์ (2565) การคุ้มครองลูกจ้างจากความรับผิดชอบในฐานะผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล: ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสหภาพยุโรปและพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562, ในการประชุมวิชาการระดับชาติทางศิลปศาสตร์ประยุกต์ ครั้งที่ 11 (The 11th National Conference on Applied Liberal Arts NCAA2022) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Alan F. Westin, (1967). **Privacy and Freedom**. New York: Atheneu.
- Arendt, Hannah. (1973). **The Human Condition**. Chicago: University of Chicago Press.
- Article 29 Working party of The European Union. (2011). **Opinion 15/2011 on the definition of consent**. Retrieved November 15, 2020 from <https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/>.
- Article 29 Working party of The European Union. (2018). **Guidelines on consent under Regulation 2016/679**. Retrieved November 15, 2020 from <https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/>
- Bloustein Edward. (1984). Privacy as an Aspect of Human Dignity. **Philosophical Dimensions of privacy: An Anthology**. Schoeman, Ferdinand (ed.), UK: Cambridge University Press.
- Cate, F. H. (1995). “The EU Data Protection Directive, Information Privacy, and the Public Interest”. **Iowa Law Review**, 80, 431 - 443.
- European Data Protection Board (EDPB) **Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR**. Version 2.0, 7 July 2021, pp 25-26.

- Fromholz, J. M. (2000). The European Union data privacy directive. **Berkeley technology law journal**, 15(1) 460 - 484.
- Information Commissioner’s Office (ICO), UK. (2018). **Guide to the General Data Protection Regulation (GDPR)** Retrieved November 12, 2020, from www.ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection
- Jack Donnelly. (June 1982). Human Rights and Human Dignity. **The American Law Review**, 76(2) 303-316.
- Jed Rubenfield. (1989). The Right of Privacy. **Harvard Law Review**, 102(4), 737 – 807.
- Kuner, Christopher. (2018). International Organizations and the EU General Data Protection Regulation, **International Organisations Law Review**, 75, 780-798.
- Schoeman. (1984). Ferdinand, Privacy: Philosophical Dimensions of literature. **Philosophical Dimensions of privacy: An Anthology**, Schoeman, Ferdinand (ed.), UK: Cambridge University Press.
- Solove, Daniel. (January 2006). A Taxonomy of Privacy. **University of Pennsylvania Law Review**, 154(3), 477 - 560.
- Warren D Samuel, Brandies D. (1890). The Right to Privacy. **Harvard Law Review**, 4(5), 193 - 220.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย
หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี
The Factor affecting behavior in choosing tourist attraction of Thai Tourists
Post Covid-19 Situation: Case Study Community in the the Old City along the
Phetchaburi River Phetchaburi Province

อังค์วรภัชท์ ขำนาค

Angwarapat KHAMNAK

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการเชิงนวัตกรรม

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

e-mail: Angwarapat@tni.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว และ 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ข้อมูลได้มาจาก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว โดยเดินทางมาท่องเที่ยว 2-5 คน เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้พาหนะเป็นรถโดยสารประจำทาง เคยเดินทางมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เดินทางมาท่องเที่ยว 1 วัน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 1,000 – 3,000 บาท ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของรัฐ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการท่องเที่ยว, การเลือกสถานที่ท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยว, ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี

Abstract

This research aims to 1.) To study Tourism Behavior 2) To study the decision factors of tourists 3.) To compare the decision factors of tourists. The information comes from tourists traveling to the Community in the old town area of Phetchaburi Province. Set the size with the calculation from the unknown size formula of W.G. Cochran by setting a reliability level at 95 percent and the error level at 5 percent. Get at least 384 sample sizes for convenience of The researchers used a sample size of 400 samples.

This Research results of Tourism Behavior of Tourist. It was found that most of them had the purpose of Travelling for leisure/Travelling. They are was Travelling 2-5 People, Which the most of Tourist

travel with friends and using the most of a vehicle a Bus. The most of them traveled 2-4 times and traveled for 1 day. There is a tourist expense of 1,000 – 3,000 Baht , Which the most tourists have information the travel from the Internet .

The research found that decision factors of tourists towards the temple of Community in the old town area of Phetchaburi Province in overall at the high level. When considering in each aspect at the high level also.

To compare the level of decision factors of tourists classified by sex, age education, level, occupation and income level peer month. Found that decision factors of tourist toward the Community in the old town area of Phetchaburi Province all 7 aspects .Include archaeological sites and environment aspect, price of good and service aspect, transportation aspect , security aspect , service aspect , souvenir aspect, Role of state aspect are not different.

Keywords: Behaviour of Tourist, Decision Factor, Tourist, the Community in the old town

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกผสมผสานกลมกลืนไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศจึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยคณะกรรมการ นโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ จึงได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) ประกอบด้วย 5 สารระสำคัญในการพัฒนาจะนำเสนอกรอบยุทธศาสตร์ การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำซึ่งทำได้โดยการยกระดับคุณภาพความหลากหลายของสินค้า การบริการด้านการท่องเที่ยว (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560)

อีกหนึ่งสถานที่ ที่ยังคงวัฒนธรรมที่เป็นลักษณะย่านเมืองเก่า ที่มีอัตลักษณ์และศิลปะ ได้แก่ เมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี มีความโดดเด่นของการใช้ชีวิตริมน้ำที่มีวัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่แตกต่าง และหลากหลายของนครริมน้ำเพชรบุรี ทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนวัดเกาะ ซึ่งเป็นชุมชนเก่าแก่ ที่นี้จึงมีเรื่องราว และวัฒนธรรมหลากหลายให้ค้นหา ทั้งวัฒนธรรมของไทยและจีน พบได้ในชุมชนนี้ผ่านวัดวาอาราม ศาลเจ้า โรงเจ ถัดมา ได้แก่ ชุมชนซอยตลาดริมน้ำเพชรบุรี เป็นเรือนแถวแบบเก่า ชายขนมเก่าปนใหม่ ขนมไทยโบราณหายาก ระหว่างทางเดินในตลาดมีภาพ Street Art ฝีมือศิลปินท้องถิ่น กลายเป็นจุดถ่ายรูปเก๋ๆ และชุมชนสุดท้ายคือ ชุมชนคลองกระแซง เป็นย่านเก่าที่มีความโมเดิร์นผสมปนเปเข้าไปด้วย ร้านอาหาร คาเฟ่น่ารัก ๆ ที่มีกลิ่นอายความเป็นดั้งเดิม ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถ เดินเที่ยวในชุมชนเหล่านี้ได้ อาจเริ่มที่ “วัดเกาะ” หรือ “วัดเกาะแก้วสุทธาราม” ภายในมีภาพจิตรกรรมฝาผนังเขียนด้วยสีฝุ่น ภาพอลังการทุกด้านของอุโบสถ ไม่ว่าจะเป็ภาพจักรวาลตามคติโบราณ ภาพพุทธประวัติตอนมารผจญ ภาพพุทธประวัติตอนสำคัญต่าง ๆ สวยและหาดูยากมาก ๆ แล้วไปนั่งพักผ่อนกิน “ข้าวแช่แม่อร” ข้าวแช่ตำรับเมืองเพชรดั้งเดิม ถือว่าเป็นร้านอร่อยประจำเมือง ควรค่าแก่การมาลองมาก ๆ แถมยังคุ้มค่าเกินราคา และต่อด้วย “วัดปลับพลาชัย” วัดปลับพลาชัยเป็นวัดเก่าแก่ที่มีความโดดเด่น คือมีงานปูนปั้นที่มีความสวยงามของสกุลช่างเมืองเพชร และที่พิเศษอีกอย่างคือ ที่นี่เป็นแหล่งเก็บรวบรวม “หนังใหญ่” เก่าแก่สมัยของหลวงพ่อดุฤทธิ์ ผู้ที่ริเริ่มทำหนังใหญ่ที่หลงเหลือให้เราได้เห็นจนถึงทุกวันนี้ ชื่อว่า “พิพิธภัณฑหนังใหญ่วัดปลับพลาชัย” วัดแห่งนี้เป็เสมือนแหล่งข้อมูลของชุมชนที่ได้รวบรวมเรื่องราวของเมืองเพชร ประวัติศาสตร์ และยังเป็นสถานที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่าง “การตอกกระดาษหนังใหญ่”

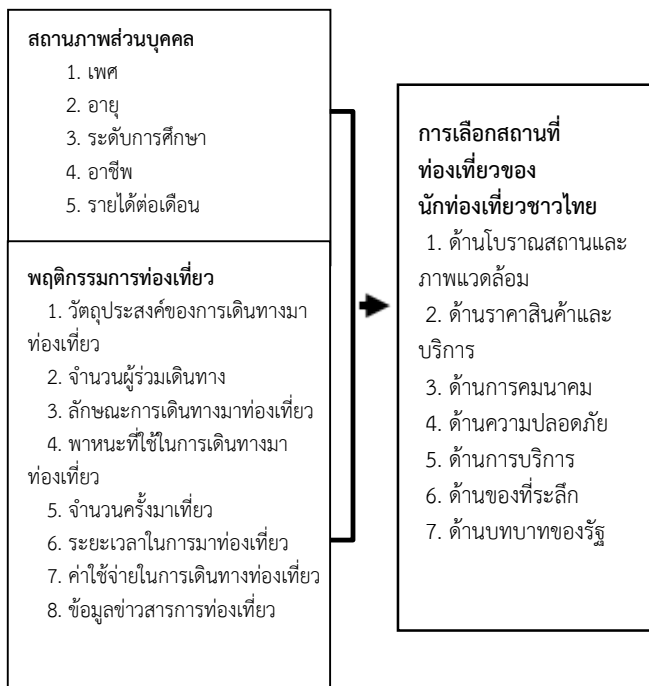
ปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ที่แพร่ระบาดในประเทศไทย เริ่มคลี่คลายลงแล้ว แต่ผลกระทบจากมาตรการต่างๆ ที่ออกมาเพื่อหยุดยั้งโรคระบาดได้สร้างความเสียหายอย่างรุนแรงโดยเฉพาะในด้าน เศรษฐกิจ และคาดว่าจะทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนไปอย่างสิ้นเชิงในระยะยาว ซึ่งหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบมากเป็นอันดับต้น ๆ ของโลกตั้งแต่มีโรคระบาด คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าหลังสถานการณ์โควิด-19 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวเป็นอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทย เลือกที่จะท่องเที่ยวในชุมชนเมืองเก่าริม

แม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว เป็นสินค้าหลักในปัจจุบันที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวนั้น โดยทั่วไปเรียกว่า สินค้าบริการ นักท่องเที่ยวนั้นไม่สามารถ จับต้องตัวสินค้าได้ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในบริการนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจในการ ซื้อ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของผู้ที่เลือกซื้อบริการของการท่องเที่ยวด้วย (อารณีย์ วิวัฒนาการณ์, 2546)

วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวมีหลายประการ (สุดาพร ชูติธรานนท์, 2542, อ้างอิงใน อารณีย์ วิวัฒนาการณ์, 2546) ได้แก่ 1. เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเริงรมย์ 2. เดินทางเพื่อมาร่วมการ

ประชุมสัมมนา 3. เดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้ 4. เดินทางเพื่อการศึกษา 5. เดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ 6. เดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง 7. เดินทางเพื่อประกอบศาสนกิจ 8. เดินทางเพื่อทัศนศึกษา 9. เดินทางเพื่อสุขภาพ หรือพักผ่อน

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจ

ทฤษฎีทางการตัดสินใจ ได้แบ่งเป็น 3 ทฤษฎี กล่าวไว้โดย เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Fledmand and Arnold, 1983 อ้างอิงใน รุจิรา อินทรตุล, 2531) คือ

1. ทฤษฎีการตัดสินใจแบบดั้งเดิม (Traditional Theory) เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มี สมมติฐานว่า การตัดสินใจนั้น เป็นกระบวนการที่เป็นเหตุเป็นผล ผู้ทำการตัดสินใจต้องพยายาม สรรหาหรือคัดสรรทางเลือกที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีพฤติกรรมในการตัดสินใจ (Behavioral Theory) คือ ความสามารถของมนุษย์ในการแก้ปัญหา นั้นมีมากน้อย เมื่อเทียบกับปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างมีเหตุผล

3. ทฤษฎีความขัดแย้งในการตัดสินใจ (Conflict Theory of Decision Making) คือ การตัดสินใจโดยธรรมชาติแล้ว จะก่อให้เกิดความกดดันและความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งถ้าความกดดันและความขัดแย้งอยู่ระดับสูงมากก็จะใช้กระบวนการต่อต้านเกิดขึ้น

กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ เป็นวิธีการหรือเป็นการเรียงลำดับความสำคัญของทางเลือก ซึ่งมีผู้ กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจต่างๆ มากมาย แต่ผู้วิจัยขอนำเสนอกระบวนการตัดสินใจเพียง 3 คน ดังนี้ กระบวนการตัดสินใจสังการจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน กล่าวไว้โดยเฮร์เบิร์ต ไชมอน (Herbert Simon, 1976) ดังนี้ 1. การศึกษาสถานะแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ 2. การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมของข้อมูลนั้น เพื่อกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ 3. การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เห็นว่าดีที่สุด

แนวคิดพฤติกรรมการท่องเที่ยว

พฤติกรรมการท่องเที่ยวได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่ผู้วิจัยขอนำเสนอความหมาย ของพฤติกรรมการท่องเที่ยวไว้เพียง 2 ความหมาย ดังนี้

ศิริ ฮามสุโธ (2543) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็น แง่สังคมวิทยา เพราะพฤติกรรมหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยวย่อมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา เพศ รสนิยม วัย เชื้อชาติ ศาสนาและประสบการณ์ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว

ผลิผลของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ บริการ ซึ่งลูกค้าจะเลือกซื้อเมื่อเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการ มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้กล่าวไว้โดยกองวิชาการและฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553)

ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) 2. ความปลอดภัย (Security) 3. โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) 4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) 5. สินค้าของระลึก (Souvenirs) 6. การโฆษณาเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ (Advertising and Public Relation) 7. ภาพลักษณ์ (Image)

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1. ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองของโลก 2. ความนิยมในการท่องเที่ยว 3. การขยายเส้นทางคมนาคม

ชุมชนย่านเมืองเก่าเพชรบุรี

เมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี มีความโดดเด่นของการใช้ชีวิตริมน้ำที่มีวัฒนธรรม วิถีชีวิต ที่แตกต่าง และหลากหลายของนครริมน้ำเพชรบุรี ทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนวัดเกาะ ซึ่งเป็นชุมชนเก่าแก่ ที่นี้จึงมีเรื่องราว และวัฒนธรรมหลากหลายให้ค้นหา ทั้งวัฒนธรรมของไทยและจีน พบได้ในชุมชนนี้ผ่านวัดวาอาราม ศาลเจ้า โรงเจ ถัดมา ได้แก่ ชุมชนซอยตลาดริมน้ำเพชรบุรี เป็นเรือนแถวแบบเก่า ชายขนมเก่าปนใหม่ ขนมไทยโบราณหายาก ระหว่างทางเดินในตลาดมีภาพ Street Art ฝีมือศิลปินท้องถิ่น กลายเป็นจุดถ่ายรูปเก๋ๆ และชุมชนสุดท้ายคือ ชุมชนคลองกระแซง เป็นย่านเก่าที่มีความโมเดิร์นผสมปนเปเข้าไปด้วย ร้านอาหาร คาเฟ่น่ารัก ๆ ที่มีกลิ่นอายความเป็นดั้งเดิม ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถ เดินเที่ยวในชุมชนเหล่านี้ได้ อาจเริ่มที่ “วัดเกาะ” หรือ “วัดเกาะแก้วสุทธาราม” ภายในมีภาพจิตรกรรมฝาผนังเขียนด้วยสีฝุ่น ภาพอลังการทุกด้านของอุโบสถ ไม่ว่าจะ

จะเป็นภาพจักรวาลตามคติโบราณ ภาพพุทธประวัติตอนมารผจญ ภาพพุทธประวัติตอนสำคัญต่างๆ สวยและหาดูยากมาก ๆ แล้วไปนั่งพักผ่อนกิน “ข้าวแช่แม่อร” ข้าวแช่ตำรับเมืองเพชรดั้งเดิม ถือว่าเป็นร้านอร่อยประจำเมือง ควรค่าแก่การมาลองหลายๆ แถมยังคุ้มค่าเกินราคา และต่อด้วย “วัดพลับพลายชัย” วัดพลับพลายชัยเป็นวัดเก่าแก่ที่มีความโดดเด่น คือมีงานปูนปั้นที่มีความสวยงามของสกุลช่างเมืองเพชร และที่พิเศษอีกอย่างคือ ที่นี่เป็นแหล่งเก็บรวบรวม “หนังใหญ่” เก่าสมัยของหลวงพ่อดุทธิ ผู้ที่ริเริ่มทำหนังใหญ่ที่หลงเหลือให้เราได้เห็นจนถึงทุกวันนี้ ชื่อว่า “พิพิธภัณฑหนังใหญ่วัดพลับพลายชัย” วัดแห่งนี้เปรียบเสมือนแหล่งข้อมูลของชุมชนที่รวบรวมเรื่องราวของเมืองเพชร ประวัติศาสตร์ และยังเป็นสถานที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่าง “การตอกระดาศหลายหนังใหญ่”

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรของการวิจัย คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี
1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวและการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี ซึ่งได้ค้นคว้าและดัดแปลงจากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยมาแล้ว โดยได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลลักษณะพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยศึกษาเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการด้านของที่ระลึก ด้านบทบาทของรัฐ ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน มีคำถามจำนวน 35 ข้อ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกชุดแบบสอบถาม เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว และการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมค้นคว้าจากเอกสารบทความ ข้อมูลทางสถิติและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายงานค้นคว้าแบบอิสระ เอกสารเผยแพร่ และข้อมูลจาก Website ต่าง ๆ และหน่วยงานราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ จำนวน (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อพระบรมมหาราชวัง กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.4 การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample : t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง ที่มีระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพระบรมมหาราชวัง กรุงเทพมหานคร โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน รวมทั้งการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test และในกรณีที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธี Scheffe' เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 เพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.30 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปีขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ซึ่งประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมาข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ โดยมีเฉลี่ยรายได้ต่อเดือน 40,000-50,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมาคือมีระดับรายได้ 10,001 - 20,000 และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ระดับรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และระดับรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.80

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาคือมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อทัศนศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อรักษาสุขภาพ พักผ่อน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อเยี่ยมญาติ จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

2.2 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว 2-5 คน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 10 คน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6-10 คน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

2.3 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 นักท่องเที่ยวที่เดินทาง

มากับหน่วยงาน/บริษัท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ตามลำดับ

2.4 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้พาหนะเป็นรถโดยสารประจำทาง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถบริษัทนำเที่ยว จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถรับจ้างทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยเรือท่องเที่ยว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถไฟ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

2.5 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาเที่ยวแล้วมากกว่า 7 ครั้ง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว 5-7 ครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาเป็นครั้งแรก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

2.6 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยว 1 วัน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นเวลา 2-4 วัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว 5-7 วัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 7 วัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ตามลำดับ

2.7 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 1,000 – 3,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย 3,000 – 5,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย 5,001-7,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย 9,000 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่าย 7,000 – 9,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

2.8 นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวที่ได้แหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 การท่องเที่ยวจากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 นักท่องเที่ยวที่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 นักท่องเที่ยวที่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากนิตยสาร/วารสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ปัจจัยการเลือกนักท่องเที่ยว		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.	ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม	3.87	0.553	มาก
2.	ด้านราคาสินค้าและบริการ	3.83	0.557	มาก
3.	ด้านการคมนาคม	3.82	0.562	มาก
4.	ด้านความปลอดภัย	3.86	0.558	มาก
5.	ด้านการบริการ	3.89	0.633	มาก
6.	ด้านของที่ระลึก	3.87	0.512	มาก
7.	ด้านบทบาทของรัฐ	3.87	0.553	มาก
รวม		3.86	0.478	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.478) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.478) รองลงมาได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.87$,

S.D. = 0.553) , ด้านของที่ระลึก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.512) และด้านบทบาทของรัฐ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.553) , ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.558) , ด้านราคาสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.557) สำหรับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพระบรมมหาราชวัง กรุงเทพมหานคร ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการคมนาคม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.562) ตาม ลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของรัฐ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของรัฐ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว โดยเดินทางมาท่องเที่ยว 2-5 คน เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้พาหนะเป็นรถโดยสารประจำทาง ซึ่งเคยเดินทางมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เดินทางมาท่องเที่ยวครั้งละ 1 วัน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 1,000 – 3,000 บาท และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ, อมรฤทัย ภูสนาม และอรอนงค์เดชมณี (2563) ได้ทำการศึกษารายชื่อ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนคนไทยหลังยุคโควิด 19 สรุปผลของพฤติกรรม การท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังโควิด-19 เริ่มจากการหาข้อมูลการท่องเที่ยวโดยเยาวชนไทยนิยมหาข้อมูล การท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต รองลงมาเป็นข้อมูลที่ได้มาจากญาติและเพื่อน การท่องเที่ยวนิยมไปรับประทาน อาหารนอกบ้าน ชมวิวและถ่ายรูปโซเชียล ลักษณะการเดินทางนิยมไปกับเพื่อน รองลงมาเป็นครอบครัว และนิยมเดินทางโดยรถส่วนตัวมากกว่ารถสาธารณะ ด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของ เยาวชนไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญไปที่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายสำหรับห้องพัก

2. การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19

ปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม, ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของรัฐ, ด้านความปลอดภัย, ด้านราคาสินค้าและบริการ สำหรับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการคมนาคม ตามลำดับ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชนิศรา กุลสันติวงศ์ (2564) ได้ทำการศึกษารายชื่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย Generation Y หลังโรคระบาดโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย Generation Y หลังโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความปลอดภัยด้านภัยธรรมชาติ สุขอนามัย และโรคระบาด ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยความปลอดภัยด้านอาชญากรรมทางร่างกาย ทรัพย์สิน และอุบัติเหตุไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวหลังโรคระบาดโควิด-19 รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม (2555) ที่ได้ทำการศึกษารายชื่อ การศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชายไทย ที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขตตลิ่งชันมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคาสินค้า

และบริการ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ด้านสถานที่ และการเข้าถึงแหล่งและด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19

การเปรียบเทียบระดับปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของรัฐ มีระดับปัจจัยการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พัชรียา แก้วชู (2564) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชากรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการ แพร่ระบาดโควิด-19 ต่างกัน และประชากรไทยในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19 โดยรวม ไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ทัศนคติต่อการแพร่ระบาดโควิด-19 และปัจจัยผลักดันทางการท่องเที่ยวมีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้เราทราบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาและวางแผนด้านนโยบาย มาตรการ กำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวใน ย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม และด้านบทบาทของรัฐ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เช่นกัน ดังนั้นภาครัฐควรมีนโยบายอย่างเข้มงวดเกี่ยวกับโบราณสถานและโบราณวัตถุ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้จะเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลาตามสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวก็มีส่วนในการทำลาย ทำให้โบราณสถานและโบราณวัตถุเสื่อมโทรมเร็วขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการอนุรักษ์โบราณสถานโบราณวัตถุไว้ให้นานที่สุด จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำมาเป็นนโยบายของภาครัฐในการกำหนดออกกฎหมายและกำหนดบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดให้ชัดเจน ในการควบคุมดูแลรักษาโบราณสถานโบราณวัตถุ ต่อไป

2. ด้านการคมนาคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ที่สำคัญมาก ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ โดยมีการปรับปรุงถนนที่ใช้สัญจรภายใน หรือระหว่างแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานที่สำคัญๆ ให้สามารถสัญจรไปมาสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย อีกทั้งป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยวมีความชัดเจน สวยงาม และเข้าใจง่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวจัย เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวและการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา: ย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จ.เพชรบุรี ปัจจัยอื่นๆ เช่น การพัฒนาด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมความร่วมมือระหว่างประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรนำปัจจัยด้านอื่นๆ ที่สำคัญมาทำการศึกษาในครั้งต่อไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 – 2564)**. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก.
- ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ, อมรฤทัย ภูสนาม และอรอนงค์ เดชมณี. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19**. ปรินญาณิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ชนิสรา กุลสันติวงศ์. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย Generation Y หลังโรคระบาดโควิด-19**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรียา แก้วชู. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด-19**. ปรินญาณิบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม. (2555). **การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชายไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถ.นารายณ์มหาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
โทรศัพท์ 090 008 4248, 036 421 448 โทรสาร 036 421 448
อีเมล ms@lawasri.tru.ac.th เว็บไซต์ <https://mansci.tru.ac.th>