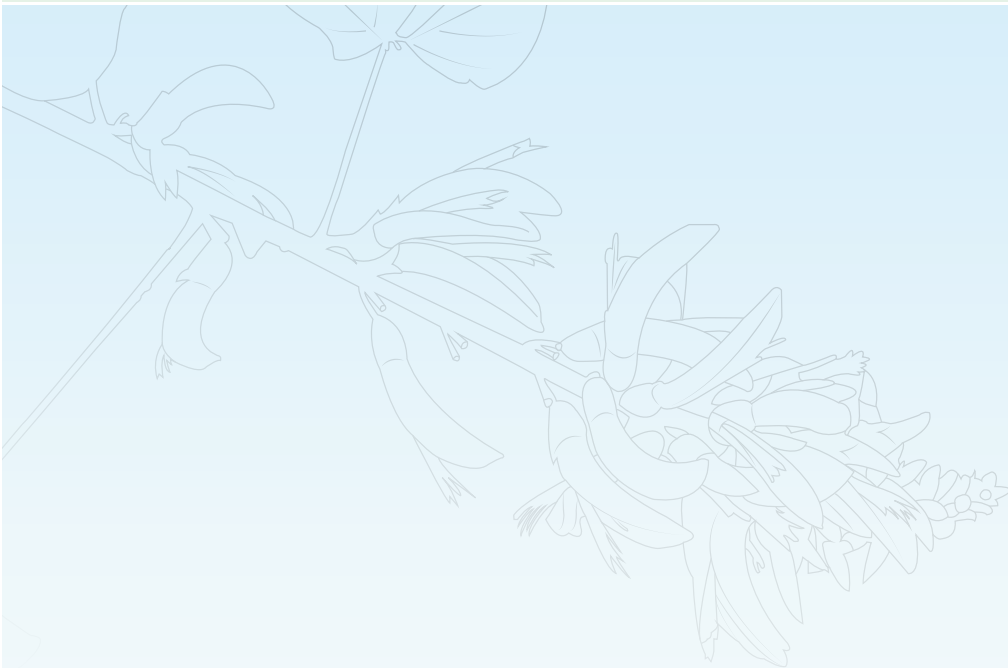


การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและคุณภาพการบริการ
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำตามสถานที่รับจำนำของ
ประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
Applying Theory of Planned Behavior and Service
Quality Affecting Attention Population to Pawn at
Pawnshop in The Three Southern Border Provinces

มูฮัมหมัดฮาฟิซ ยูโซ๊ะ^{1*} และวารังคณา ตันทสันตีสกุล²
Muhammadhafis Yusoh^{1*} and Warangkana Tantasuntisakul²



¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

² คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตรีัง 92000

¹ Faculty of Management Sciences, Prince of Songkhla University, Songkhla, 90110, Thailand

² Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang, 92000, Thailand

* Corresponding author: E-mail address: prohafizthai@gmail.com

(Received: May 7, 2025; Revised: December 2, 2025; Accepted: January 16, 2026)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแผนของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำของประชาชนสามจังหวัดชายแดนใต้ และ 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ชาวมุสลิมที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษพบว่า พฤติกรรมตามแผนที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม และด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจำนำ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มุสลิม ความตั้งใจ พฤติกรรมตามแผน คุณภาพการบริการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to investigate the Theory of Planned Behavior affecting the pawning intention of people in the three southern border provinces of Thailand, and 2) to study the service quality affecting the pawning intention of people in the three southern border provinces. The sample for this study consisted of 400 Muslim residents who had experienced using pawning services at pawnshops in the three southern border provinces at least once. Data were collected through offline and online questionnaires and analyzed using statistical software with descriptive and inferential statistics via multiple regression analysis. The data analysis involved both descriptive statistics and inferential statistics, specifically multiple regression analysis. The results indicated that the elements of Planned Behavior that significantly affected the pawning intention of the people in the three southern border provinces were attitude toward the behavior and perceived behavioral control (statistically significant at the 0.05 level). Furthermore, the dimensions of Service Quality that significantly affected the pawning intention of the people in the three southern border provinces were responsiveness, reliability, and empathy (statistically significant at the 0.05 level).

Keywords: Pawning, Three Southern Border Provinces, Muslim, Intentions, Planned Behavior, Service Quality

บทนำ

ภาวะเงินเฟ้อในปัจจุบันส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อระบบเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน ทั้งนี้ ก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของราคาสินค้าและบริการอันเนื่องมาจากต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น และความต้องการสินค้าและบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ประชาชนมีรายได้น้อยลงไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และก่อให้เกิดภาวะหนี้สินที่เพิ่มขึ้น [1] โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความซับซ้อนทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง [2] สถานการณ์ดังกล่าวนำไปสู่ภาวะเศรษฐกิจที่ชะงัก การลงทุนจากภาคเอกชนที่ลดลง และรายได้ที่ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายในครัวเรือน [3] ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประชากรภายในประเทศ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนทั่วประเทศอยู่ที่ 29,030 บาท ทั้งนี้ จังหวัดยะลามีรายได้เฉลี่ย 26,759 บาท ในขณะที่จังหวัดปัตตานีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพียง 19,777 บาท และจังหวัดนราธิวาสมีรายได้เฉลี่ยเพียง 18,333 บาทเท่านั้น [4] ซึ่งทั้งสามจังหวัดนี้ เป็นจังหวัดที่อยู่ใน 5 อันดับแรกของจังหวัดที่มีสัดส่วนคนจนสูงสุด [5] สะท้อนให้เห็นถึงสภาพทางเศรษฐกิจของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความลำบากและประสบปัญหาความยากจน

ทั้งนี้ รัฐบาลจำนำได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาความต้องการทางการเงินในยามฉุกเฉิน [6] โดยสถานธนาถนาบาลของรัฐและรัฐบาลจำนำเอกชน และร้านทองทั่วไปที่ได้รับอนุญาตถือเป็นทางเลือกสำคัญสำหรับประชาชนในพื้นที่ [7] ทั้งนี้ กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการรัฐบาลจำนำในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความซับซ้อนและแตกต่างจากภูมิภาคอื่น เนื่องจากในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละ 85 เป็นชาวมุสลิมและยึดมั่นในหลักการทางศาสนาที่ห้ามการทำธุรกรรมที่มีดอกเบี้ย (ริบา) [8] ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการรัฐบาลจำนำของคนในพื้นที่ จึงครอบคลุมถึงปัจจัยด้านศาสนาด้วย

ดอกเบี้ย (ริบา) หมายถึง การกินเลย ส่วนเพิ่ม ในการทำธุรกรรม ที่จะทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมในการทำธุรกรรม แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในธุรกรรมต่างๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งต้องห้าม (ฮะรอม) ตามหลักการกฎหมายอิสลาม (ชะรีอะห์) รวมถึงในการกู้ยืมและการจำนำ ริบาถูกมองว่าเป็นกลไกหลักที่ทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มสามารถสะสมความมั่งคั่งผ่านการได้รับผลตอบแทนโดยตรงจากทรัพย์สินของผู้ที่ไม่มีอำนาจ ขณะเดียวกันก็ทำให้ผู้น้อยตกอยู่ในภาวะยากจนอย่างถาวร [9] นี่แสดงให้เห็นว่าทัศนคติของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับอิทธิพลหลักจากความเชื่อทางศาสนา วัฒนธรรม และผู้นำทางศาสนา ด้วยเหตุนี้ประชาชนในจังหวัดเหล่านี้จึงมักให้ความสำคัญและเลือกใช้บริการกับสหกรณ์อิสลามหรือรัฐบาลจำนำที่ดำเนินการตามหลักการอิสลามเป็นอันดับแรก

นอกจากอิทธิพลทางด้านศาสนาแล้ว คุณภาพการให้บริการของสถานที่รับจำนำเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ประชาชนพิจารณาในการเลือกใช้บริการสถานที่รับจำนำ [10] เช่น ความสะดวกในการเดินทาง กระบวนการจำนำที่รวดเร็วและไม่ซับซ้อน พนักงานที่มีความสุภาพ การประเมินมูลค่าหลักทรัพย์ที่เป็นธรรม สถานที่ที่สะอาดและสวยงาม และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ล้วนเป็นปัจจัยพิจารณาหลักสำหรับประชาชนในการเลือกใช้บริการรัฐบาลจำนำแห่งใดแห่งหนึ่ง [11]

งานวิจัยที่ใกล้เคียงเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีมากนัก เช่น งานวิจัยของ Julius Joseph Macha [12] ที่ศึกษาเรื่อง Intention to adopt microfinance service among smallholder

farmers in Tanzania: can perceived benefits and perceived barriers sharpen the theory of planned behavior? ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคิด การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีผลต่อการตั้งใจในการใช้บริการสถาบันทางการเงินระดับจุลภาค นอกจากนี้ รัฐบาลที่ เซอร์เรนตัน และคณะ [11] ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนาณูเคราะห์ พบว่า เหตุผลที่มาใช้บริการ คือปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนและคุณภาพการบริการเพื่ออธิบายและทำนายความตั้งใจในการใช้บริการโรงรับจำนำของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผลการวิจัยจะช่วยให้เพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของประชาชน และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปรับปรุงบริการของสถานธนาณูบาลของรัฐและโรงรับจำนำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) แสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1. ทักษะคิดที่มีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude toward Behavior) 2. การคล้อยตามอิทธิพลของคนรอบข้าง (Subjective Norm) 3. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อเจตนา (Intention) ในการที่จะแสดงพฤติกรรม ซึ่งเจตนาที่เกิดขึ้นจะผลักดันให้เกิดการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

1) ทักษะคิดต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior, AB) เป็นการประเมินของบุคคลที่เป็นเชิงบวกหรือลบต่อการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เมื่อบุคคลมีทัศนคติในทางบวกต่อพฤติกรรมนั้นมากเท่าไร ก็จะมี ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นมากขึ้นเท่านั้น แต่ในทางกลับกัน หากบุคคลมีทัศนคติในทางลบต่อพฤติกรรมนั้น ๆ มากเท่าใด ความตั้งใจที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในบริบทของการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมการจำนำของคณในพื้นทีสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทักษะคณนับเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ (Intention) ของบุคคลในการทำพฤติกรรม เช่น การปลอดดอกเบียในการจำนำหรือการจำนำตามหลัก อรรธณ เนื่องจากคณในพื้นทีส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม การทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายสามารถช่วยพัฒนานกลยุทธ์ในการส่งเสริมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด [13]

2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjection Norm, SN) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าบุคคลอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อเขา ต้องการหรือไม่ต้องการให้เขากระทำพฤติกรรมนั้น เช่น เจ้าของกิจการรับจำนำแถวสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะไม่มอดอกเบียในการรับจำนำแต่จะคิดเป็นค่าเก็บรักษาแทน เพื่อคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ณ ถิ่นฐานที่อยู่ ซึ่งสามารถวัดได้ 2 วิธี ได้แก่:

2.1) การวัดทางตรง เป็นการประเมินความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มคณที่มีความสำคัญต่อเขา ว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น การวัดนี้มักใช้การสอบถามหรือการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองของบุคคลเกี่ยวกับแรงกดดันจากกลุ่มอ้างอิง เช่น มุมมองของคณสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสบายใจต่อการไม่มีมอดอกเบียในการจำนำของสถานีรับจำนำมากกว่าม

2.2) การวัดทางอ้อม เป็นการพิจารณาจากความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อ

พฤติกรรมของเขา (Normative Beliefs) ซึ่งหมายถึงความเชื่อว่าคุณคนในกลุ่มอ้างอิงต้องการให้เขาทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น นอกจากนี้ยังรวมถึง แรงจูงใจที่จะคล้อยตามความคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply) ซึ่งหมายถึงการรับรู้ของคุณคนว่าตนมีความต้องการที่จะทำตามที่กลุ่มอ้างอิงต้องการเพียงใด การเข้าใจการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม เพราะสามารถช่วยระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของคุณคนในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น การสร้างแคมเปญโฆษณาการประหยัดและไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย รู้จักประมาณตน เพื่อลดภาระหนี้สินของสังคม ทั้งนี้พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้นำศาสนา (อิหม่าม) และผู้นำชุมชนมีบทบาทสำคัญในการชี้แนะว่าสถานที่รับจำนำใดสอดคล้องหลักศาสนา เช่นการเชิญผู้นำศาสนาเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการหรือที่ปรึกษาในการบริหาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อคนในพื้นที่ [14]

3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control, PBC) เป็นการประเมินของคุณคนเกี่ยวกับความง่ายหรือความยากในการกระทำพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในอดีตและการคาดการณ์ปัจจัยที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคในการกระทำ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น การวางแผนและการจัดการรายรับ-รายจ่ายภายในครัวเรือนของแต่ละเดือน นอกจากนี้ ระยะทาง ความสะดวก และเงื่อนไขการให้บริการที่ตามหลักศาสนาอิสลาม ส่งผลเชิงบวกต่อการจำนำของประชาชนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ มีต่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการเพิ่มขึ้น [15]

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Kotler & Armstrong [16] กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภคเพื่อที่จะให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการทำให้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความภักดีของลูกค้าได้ การวัดระดับของการบริการนั้นมักจะใช้เกณฑ์ต่าง [17] เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพของพนักงาน และความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้า เป็นต้น เมื่อเราสามารถตอบสนองได้ตรงจุดจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

Parasuraman [18] ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตรวัดคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดประประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. สิ่งที่เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพที่สามารถเห็นได้ด้วยตาและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมโดยรอบ ที่ส่งผลให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล การใส่ใจ และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ เช่น 1. สิ่งแวดล้อมในสถานที่ให้บริการ ความสะอาด เป็นต้น 2. เครื่องมือ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องแสกนบัตรเพอร์เซ็นต์ของที่มาจำนำ เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงแก่ผู้ที่มาใช้บริการ 3. บุคลากรที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี พุดจาสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) คือ การให้บริการที่ถูกตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่มาใช้บริการ รวมทั้งขั้นตอน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และเกิดความปลอดภัยแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เช่น มีผู้เชี่ยวชาญด้านการจำนำตามหลักอิสลามตรวจสอบการทำธุรกรรมอยู่เสมอ

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความสะดวก และมีขั้นตอนที่รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ปล่อยให้ผู้ที่มาใช้บริการรอนาน ยกตัวอย่างเช่น การทำธุรกรรมจำนำทองรูปพรรณในแต่ละครั้ง ไม่เกิน 5 นาที

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ พนักงานหรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ความชำนาญ เช่น มีเทคโนโลยีในการแยกระหว่างทองปลอมและทองแท้ได้ พร้อมด้วยหลักฐานประกอบ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการจำนำเกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการทุกครั้ง

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ การเอาใจใส่ดูแลผู้ที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งใส่ใจและพร้อมดูแลปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการแต่ละคนที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นหลักการทางศาสนาของผู้ที่มาใช้บริการ และรายละเอียดสิ่งที่ลูกค้าอ่อนไหว เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและความภักดีของผู้ที่มาใช้บริการต่อผู้ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจ

Francis et al., (2004) อ้างถึงใน อรกานต์ สุคนธวิโรจน์ [19] กล่าวว่า ความตั้งใจ (Intention) คือ การที่บุคคลหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งนั้น มาจากความต้องการ ความเป็นไปได้ ความพยายาม หรือการวางแผนไว้ล่วงหน้าของบุคคลนั้นแล้ว

Ajzen, I., & Fishbein, M., [20] ได้กล่าวว่า ความตั้งใจ (Intention) เป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงการวางแผนและการเตรียมตัวของบุคคลในการแสดงพฤติกรรม และจะดำเนินการตามความตั้งใจเมื่อโอกาสและเวลาที่เหมาะสม ดังนั้น ความตั้งใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการควบคุมและผลักดันในบุคคลหนึ่งแสดงพฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรม โดยจะประเมินถึงข้อดีและข้อเสียก่อนที่จะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ด้วย ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความตั้งใจ (Intention) คือ สิ่งที่ตั้งใจหรือปรารถนาจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งในอนาคต ซึ่งเป็นผลจากการวางแผนและไตร่ตรองในการที่จะแสดงหรือกระทำพฤติกรรมนั้นๆ โดยมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ หรือความเชื่อของบุคคลนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Barom et al, [21] ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยด้านภาระผูกพันทางศาสนา และ ระบบราคา พบว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการโรงรับจำนำ อรั-รอฮ์นุ ของพนักงาน มากที่สุด เนื่องจาก ผู้วิจัยมองว่าผู้นำหรือคนส่วนใหญ่ในสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านภาระผูกพันทางศาสนา เนื่องจาก พวกเขาจะพิจารณาถึงหลักการทางศาสนาในการทำธุรกรรมต่างๆเป็นลำดับแรก ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านระบบราคา มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงรับจำนำ อรั-รอฮ์นุในระดับปานกลางเท่านั้น

Garadus Bayu Harimuti et al [22] พบว่า ปัจจัยสิ่งที่เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) และปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นความตั้งใจในย้ายการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ในขณะที่ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการ

ให้บริการ (Reliability) และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) พบว่า ไม่มีอิทธิพลใด ๆ กับการเพิ่มขึ้นความตั้งใจในย้ายการเป็นสมาชิกบัตรเครดิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมตามแผนของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำหน่ายของประชาชนสามจังหวัดชายแดนใต้
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมตามแผนที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

กรอบแนวคิดการวิจัย

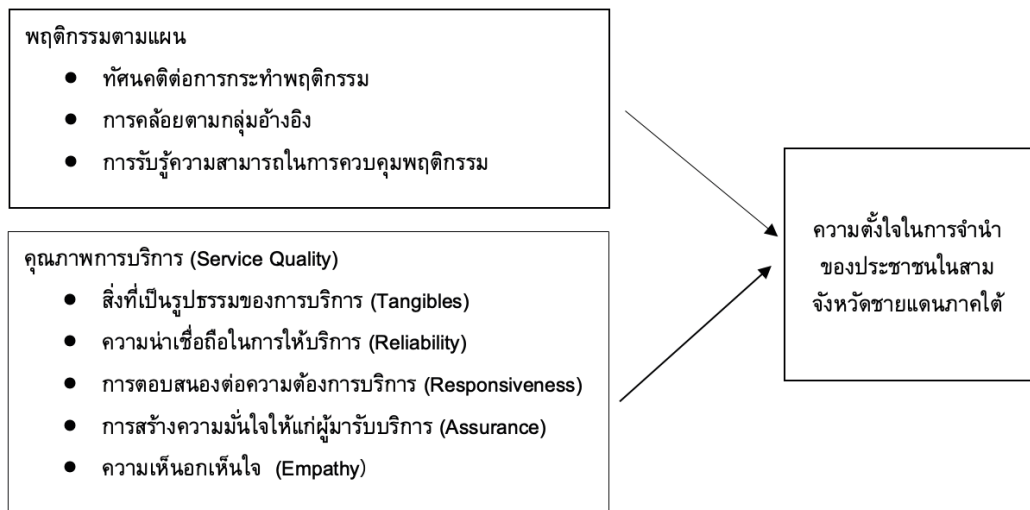


Figure 1. Research Framework

วิธีการดำเนินวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior :TPB) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามทั้งออนไลน์และออฟไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการ

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่นับถือศาสนาอิสลามอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนและกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละกรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้วิธีการของ คอแครน Cochran [23] โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่า ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ $384.16 \approx 400$ คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) คำถามสำหรับคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน ส่วนที่ 4) แบบสอบถามด้านคุณภาพการบริการ ส่วนที่ 5) แบบสอบถามความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้มาตราวัดส่วนระดับ 5 คะแนน โดย 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด 2 คะแนน หมายถึง น้อย 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง 4 คะแนน หมายถึง มาก 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด สำหรับการแปลผลจากค่าเฉลี่ยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น [24]

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ 1 ท่าน และ ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดอิสลาม 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC มากกว่า 0.50)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรง แล้ว จำนวน 30 ชุดวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.70 ทุกตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) = 0.857 ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) = 0.837 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) = 0.822 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) = 0.865 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) = 0.790 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) = 0.872 ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) = 0.857 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) = 0.815 ความตั้งใจ (Intention) = 0.836 ดังนั้น การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และค่าหาความเชื่อมั่นแล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการเก็บข้อมูลทางผู้วิจัย ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Online

Questionnaire) ด้วยระบบของ Google Form ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) และออฟไลน์ โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่รับจำหน่ายต่างๆ เช่นโรงรับจำนำ เป็นต้น รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ประเมินระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมตามแผน คุณภาพการบริการ และความตั้งใจจำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้การวิเคราะห์และทดสอบการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านพฤติกรรมตามแผนและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลการวิจัย

ผลการศึกษสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

Demographic data of the respondent

Demographic Data	No.	%
1. Gender		
Male	194	48.5
Female	206	51.5
2. Age		
20-30 Years	121	30.3
31-40 Years	111	27.8
41-50 Years	100	25.0
51 Years and above	68	17.0
3. Monthly Income		
Less than or equal 10,000 THB	130	32.5
10,001-20,000 THB	133	33.3
20,001-30,000 THB	81	20.3
Above 30,000 THB	56	14.0
4. Education		
Primary School/High School	120	30.0
Voc. Cert./Dip.	55	13.8
Bachelor's Degree	190	47.5
Master's Degree and above	35	8.8
5. Occupation		
Student	14	3.5

Demographic data of the respondent (continue)

Demographic Data	No.	%
Government Officer	63	15.8
Employee	54	13.5
Business Owner	53	13.3
Housekeeper	22	5.5
Agriculturist	71	17.8
Freelancer	66	16.5
Fisherman	9	2.3
Teacher	48	12.0

(N = 400)

วัตถุประสงค์ที่ 1 พฤติกรรมตามแผนของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำหน่ายของประชาชน
สามจังหวัดชายแดนใต้

Table 1. Summary of the Theory of Planned Behavior on the Mean and Standard Deviation
of the Intention of the population in three southern border provinces, Thailand

Theory of Planned Behavior	($\bar{x}$)	S.D.	Meaning
Attitude Toward Behavior	3.92	0.702	Most
Subjective Norm	3.95	0.684	Most
Perceived Behavioral Control	3.85	0.715	Most

จากตารางที่ 1 พบว่าภาพรวมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
จำหน่ายตามสถานที่รับจำหน่ายในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 และ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.634

เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมาเป็นลำดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ย
3.95 และ S.D. = 0.684 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.92 และ S.D. = 0.702)
และ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (ค่าเฉลี่ย = 3.85 และ S.D. = 0.715) ตามลำดับ

Table 2. The result of the Multiple Regression analysis on the Theory of Planned Behavior

Model	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	Coefficient		Coefficient		
	B	Std. Error	beta		
(Constant)	2.145	0.212		10.120	0.000*
Attitude Toward Behavior	0.334	0.075	0.313	4.429	0.000*

Table 2. The result of the Multiple Regression analysis on the Theory of Planned Behavior
(continue)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	p-value
	B	Std. Error	beta		
Subjective Norm	-0.029	0.080	-0.027	-0.366	0.714
Perceived behavioral Control	0.192	0.080	0.183	2.401	0.017*
Durbin-Watson = 1.956, R = 0.444, R Square = 0.191, F = 32.437, Sig. of F = 0.000, * = 0.05					

* p< .05

จากสมมติฐานดังตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ตัวแปร คือ ด้านทัศนคติและด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

Table 3. VIF และ Tolerance

Variable	Tolerance	VIF
Attitude Toward Behavior	0.406	2.461
Subjective Norm	0.384	2.601
Perceived Behavioral Control	0.349	2.863

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า variance Inflation Factor (VIF) หรือค่า Tolerance ตัวใดตัวหนึ่งในการตรวจสอบ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบค่า VIF และ ค่า Tolerance ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4.000 หากเกิน แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Miles & Shevlin, 2001) และค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.2 ซึ่งหากมีค่าต่ำกว่าค่าดังกล่าว แสดงว่าตัวแปรเกิด Multicollinearity (Pedhazur, 1997) จากตาราง 5 พบว่า ค่า VIF ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.863 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 4.000 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.349 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.2 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Table 4. Summary of the Service Quality on the Mean and Standard Deviation of the intention of the population in Three Southern Border Provinces, Thailand

Service Quality	$\bar{X}$	S.D.	Meaning
Tangibles	3.99	0.709	Most
Reliability	3.97	0.718	Most
Responsiveness	4.06	0.717	Most
Assurance	4.06	0.685	Most

Table 4. Summary of the Service Quality on the Mean and Standard Deviation of the intention of the population in Three Southern Border Provinces, Thailand (continue)

Service Quality	$\bar{X}$	S.D.	Meaning
Empathy	4.02	0.645	Most
Total	4.02	0.533	Most

จากตารางที่ 4 พบว่าภาพรวมคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.533

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และค่า S.D.= 0.685 รองลงมาได้แก่ ความเชื่อถือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.06 S.D. = 0.717 ด้านความเห็นเห็นใจ ค่าเฉลี่ย 4.02 S.D.= 0.645 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.99 S.D. = 0.709 และการตอบสนองต่อการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.97 S.D. = 0.718 ตามลำดับ

Table 5. Summary of the Intention of the population in Three Southern Border Provinces, Thailand.

Dependent	($\bar{x}$)	S.D.	Meaning
The intention of the population in the Three Southern Border Provinces, Thailand			
Mean	4.08	0.750	Most

จากตารางที่ 5 พบว่าภาพรวมของความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$)= 4.08, S.D.=0.750)

Table 6. The result of the multiple regression analysis on the Service Quality

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
(constant)	0.375	0.201		1.870	0.062
Tangibles	0.050	0.051	0.047	0.985	0.325
Reliability	0.159	0.056	0.152	2.830	0.005*
Responsiveness	0.195	0.052	0.187	3.729	0.000*
Assurance	-0.015	0.051	-0.014	-0.301	0.764
Empathy	0.532	0.059	0.458	9.059	0.000*
Dubin-Watson = 1.872, R = 0.729, R Square = 0.532, F = 89.531, Sig.of F = 0.000, * = 0.05					

* p< .05

จากสมมติฐานดังตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจ
 จำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ตัวแปร คือ
 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ในขณะที่
 ความเป็นรูปธรรมและการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำของประชาชนใน
 สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Table 7. VIF และ Tolerance

Variable	Tolerance	VIF
Tangibles	0.515	1.942
Reliability	0.411	2.434
Responsiveness	0.472	2.117
Assurance	0.539	1.854
Empathy	0.474	2.108

จากตารางที่ 7 ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า variance Inflation Factor (VIF)
 หรือค่า Tolerance ตัวใดตัวหนึ่งในการตรวจสอบ โดยเกณฑ์ในการตรวจสอบค่า VIF และ ค่า Tolerance ที่
 เหมาะสมไม่ควรเกิน 4.000 หากเกิน แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Miles & Shevlin, 2001)
 และค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.2 ซึ่งหากมีค่าต่ำกว่าค่าดังกล่าว แสดงว่าตัวแปรเกิด Multicollinearity
 จากตาราง 4.14 พบว่า ค่า VIF ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.434 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 4.000 และค่า Tolerance ที่มีค่า
 น้อยที่สุด คือ 0.411 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.2 ดังนั้น ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ที่ 1 พฤติกรรมตามแผนของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำของ
 ประชาชนสามจังหวัดชายแดนใต้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติและปัจจัยการรับรู้ความสามารถในการ
 ควบคุมพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในขณะที่ปัจจัย
 ปัจจัยด้านด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกลับไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชน
 ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
 ดังนี้

ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนสามจังหวัด
 ชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Febtika Budiya Elsasari & Budi Sukardi [25] อธิบายว่า ทัศนคติ
 ที่มีต่อพฤติกรรมส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจโดยมีทิศทางไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวก
 ต่อการจำนำจะส่งผลบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการสถานที่รับจำนำมากขึ้นเช่นกัน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่
 รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากในบริบทการที่ตนเองมีความสามารถในการ

ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ เช่นความรู้เกี่ยวกับการจำนำ การเข้าถึงสถานที่รับจำนำได้สะดวก การลดความซับซ้อนของกระบวนการ เป็นต้น สามารถทำให้ประชาชนเกิดความตั้งใจที่จะจำนำตามสถานที่รับจำนำมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการอิสลามที่เป็นสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่นำมาใช้ในการดำเนินชีวิตคือ “Ikhtiyar” เสรีภาพในการเลือกและการทำด้วยเจตนาควบคู่กับ “Tawakkul” คือการมอบผลลัพธ์ให้แก่อัลลอฮ์หลังจากได้พยายามอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา อาคมพัทธ์และคณะ [26] พบว่า การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมเป็นปัจจัยที่อิทธิพลมากที่สุดต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับความรู้เรื่องกระบวนการ ความสามารถในการประเมินมูลค่าของสิ่งของที่นำไปจำนำ และความเข้าใจในเงื่อนไขได้ถอน

ในขณะเดียวกัน ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเนื่องจาก เรื่องการเงินอาจจะเป็นเรื่องส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปิดเผยหรือปรึกษากับผู้อื่นได้มากนัก ซึ่งการตัดสินใจที่จะจำนำทรัพย์สินขึ้นอยู่กับความจำเป็นส่วนบุคคลมากกว่าอิทธิพลทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ kamil et al. [27] พบว่า ในสถานการณ์ที่มีความจำเป็นทางการเงิน แรงจูงใจทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจมากกว่ากลุ่มอ้างอิง อย่างไรก็ตาม ค่านิยมทางวัฒนธรรมในเรื่องการให้ความเคารพและเชื่อฟังผู้อาวุโส (Adab) ยังส่งผลต่อการตัดสินใจของสมาชิกในพื้นที่ [28]

วัตถุประสงค์ที่ 2 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า การตอบสนองต่อการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในขณะที่ความเป็นรูปธรรมและการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการบริการเนื่องจาก ความเต็มใจและความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ขั้นตอนการทำธุรกรรมที่รวดเร็วสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจของผู้ที่มาใช้บริการได้ (Parasuraman, 1985) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริญญากัณฑ์ เจริญนันท์ และคณะ [11] อธิบายว่า ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานธนาณูเคราะห์มีความเดือนร้อนทางการเงิน ถ้าขั้นตอนการทำธุรกรรมรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และพนักงานอัยาศัยดีมีการตอบสนองต่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานธนาณูเคราะห์ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัช เลิศศาสนวัฒน์ [29] พบว่า บุคลากรเอาใจใส่ในการให้บริการ กริยามารยาทของพนักงาน และการบริการที่รวดเร็ว เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงรับจำนำอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำของประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจาก ความน่าเชื่อถือในการให้บริการคือความสามารถในการให้บริการที่มีความเสถียรและสามารถทำตามสัญญาที่ได้มอบแก่ลูกค้าไว้ [16] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมน เครือเนตร และคณะ [30] พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูบาลเมืองปากช่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากในสังคมมุสลิมมีแนวคิดเรื่องการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทำให้ผู้คนมักจะเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ดังคำกล่าวของท่านศาสดามุฮัมมัด (ซ.ล.) ได้กล่าวว่า ไม่มีผู้ใดในหมู่พวกท่านที่ศรัทธาอย่างแท้จริง จนกว่าเขาจะรักสิ่งที่เขารักให้แก่พี่น้องของเขาเหมือนสิ่งนั้นให้แก่ตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garadus Bayu Harimuti & et al [22] พบว่า ปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นความตั้งใจในย้ายการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตโดยมีค่า Sig. = 0.008 และค่า beta= 0.394

ในขณะที่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากวัฒนธรรมในพื้นที่อาจจะให้ความสำคัญปัจจัยอื่น ๆ มากกว่า เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในผู้ให้บริการ ความปลอดภัยของการทำธุรกรรม และความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ [31]พบว่า ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมมีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจมากกว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ธมน เครือเนตร และคณะ [30] พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ที่มาใช้บริการของสถานธนาณูปาลอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจจำนำตามสถานที่รับจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้เช่นเดียวกัน เนื่องจาก สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม และศาสนา ส่งผลให้ตัวแปรอื่นอาจจะส่งผลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุพงษ์ พันธุ์โสภณ และปาริชาติ เบ็ญฤทธิ์ [32] อธิบายว่า สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การตัดสินใจทางการเงินมักยึดโยงกับหลักการทางศาสนา มากกว่าปัจจัยด้านการบริการทั่วไป การที่สถานที่มีการปฏิบัติตามหลักชะรีอะฮ์ (Shariah Compliance) มีความสำคัญมากกว่าการสร้างความมั่นใจในรูปแบบทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

(1) ผู้ให้บริการรับจำนำสามารถนำผลการวิจัยมาทำความเข้าใจพฤติกรรมตามแผนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของประชาชนสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในการจำนำ และยังสามารถนำผลด้านคุณภาพการบริการไปปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับผู้บริโภค

(2) การศึกษาการจำนำในบริบทสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม ประกอบการวิจัยร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น เนื่องจากการจำนำในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะมีบริบทที่แตกต่างกับพื้นที่อื่นทั้งความเชื่อและศาสนา รวมทั้งแนวคิดการปฏิบัติ ทำให้ข้อมูลที่ได้จะมีความแตกต่างและมีลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาโมเดลการให้บริการจำนำที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่และสอดคล้องกับหลักศาสนาของคนในพื้นที่ รวมทั้งควรมีการศึกษาผลกระทบทางสังคมของการจำนำในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางเศรษฐกิจ

References

- [1] Siraphat, K. (2023, July 25). *How to professionally deal with inflation*. Krungsri. <https://www.krungsri.com/th/wealth/krungsri-prime/privileges/articles/how-to-professional-deal-with-inflation> (In Thai)

- [2] Southern Border Provinces Administrative Center. (2023). *Economic situation reports in the southern border provinces for 2022*. SBPAC. (In Thai)
- [3] Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *Economic and social report of the southern border provinces*. NESDC. (In Thai)
- [4] National Statistical Office. (2024). *Employment situation of the population*. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2024/20240422083233_10279.pdf (In Thai)
- [5] Office of the National Economic and Social Development Council. (2024). *Poverty inequality report*. NESDC. (In Thai)
- [6] Abdul-Roning, S. (2019). *Financial service accessibility among residents in the southern border provinces*. Journal of Princess of Naradhiwas University, 11(3), 184–196. (In Thai)
- [7] Department of Provincial Administration. (2021). *Report on illegal pawnshops in southern border provinces*. Ministry of Interior. (In Thai)
- [8] Muhammad Ibrahim. (2020). *Islamic financial principles and their application in daily life*. Islamic Studies Press.
- [9] Zakat Foundation of America. (2024). *Islamic finance and its role in southern Thailand*. <https://www.zakat.org/islamic-finance>
- [10] Post Today. (2017, April 15). *Post Today*. <https://www.posttoday.com/business/490148> (In Thai)
- [11] Khejornnan, R., Aphithawinnawas, N., Phatcha, P., & Chokhsuanthrap, Y. (2022, April 23). *Satisfaction with service quality of the Government Pawnshop Office*. Journal of Administrative Governance and Local Innovation, (1), 94–105. (In Thai)
- [12] Macha, J. J. (2018). Intention to adopt microfinance services among smallholder farmers in Tanzania: Can perceived benefits and perceived barriers sharpen the theory of planned behaviour? [Doctoral dissertation, Universiti Tunku Abdul Rahman]. UTAR Institutional Repository. <http://eprints.utar.edu.my/3110/>
- [13] Sa-i, M. A. (2020). Attitudes and understanding of Muslim people toward Islamic pawn broking in Yala Province. *Al-Nur Journal, Graduate School, Fatoni University*, 15(28), 83–98. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/al-nur/article/view/241892>
- [14] Mattahe, N. (2020). Development of a certification system for Islamic financial institutions in the southern border provinces. *Al-Nur Journal, Graduate School, Fatoni University*, 15(29), 67–82. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/al-nur/article/view/243675>
- [15] Masae, M. (2020). Knowledge and understanding of the public toward Islamic pawn broking in Narathiwat Province. *Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University*, 15(1), 193–210. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/husotsru/article/view/244587>

- [16] Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- [17] Lewis, R. C., & Bloom, P. N. (1983). The relationship of service quality to customer satisfaction: A conceptual model. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 44(1). <https://doi.org/10.1080/10696679.1983.11501843>
- [18] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- [19] Sukonthawiro, O. (2017). *Attitudes of Generation Y toward intention to use hostel accommodation services in Bangkok Metropolitan Area* (Master's thesis, Bangkok University). http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3608/3/orrakarn_suko.pdf
- [20] Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- [21] Barom, M. N., Yusop, M. M. M., Hamed, A. B., & Rasool, M. S. A. (2018). Issues and challenges in Islamic pawn broking (Ar-Rahnu): A Malaysian experience. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 113(6180), 1–22.
- [22] Harimuri, G. B., Fauzi, A., & Rini, E. S. (2019). The influence of service quality on the increasing in switching intention of membership of Credit Union Makmur Sejahtera Bagan Batu. *International Journal of Research and Review*, 6(7), 430–443.
- [23] Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- [24] Wanichbancha, K. (2018). *Statistics for research* (12th ed.). Samlada Limited Partnership.
- [25] Elsasari, F. B., & Sukardi, B. (2022). Analysis determinants of housewives to control saving gold behavior in Indonesian Sharia pawnshops. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*.
- [26] Vittaya, A., Suwanwong, A., & Kiatsuranon, P. (2021). Factors affecting pawn service usage decision in Yala, Pattani, and Narathiwat provinces. *Journal of Modern Management Science*, 14(1), 97–110. (In Thai)
- [27] Kamil, N. M., Zainol, Z., & Ramayah, T. (2020). Economic constraints and financial inclusion: Evidence from border provinces in Southern Thailand. *Journal of Asian Business Studies*, 14(1), 61–79.
- [28] Harun, H., Rizzo, A., & Mohd Zulkifli, C. M. (2020). Cultural values and financial literacy among Muslim communities in southern Thailand. *International Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 49–68.
- [29] Lertphasanawat, C. (2017). *Marketing factors affecting decision making on using private pawnshop services in Mueang District, Chiang Mai Province*. Maejo University. (In Thai)

- [30] Kruanet, T., Wathakit, U., & Kittilap, R. (2019, April 22). *Service quality of Pak Chong Municipal Pawnshop, Pak Chong District, Nakhon Ratchasima Province*. Academic and Research Journal of Northeastern University, (1), 26–34. (In Thai)
- [31] Uajiarapondpun, S., Sokotiyaturak, M., & Intaree, S. (2022). Factors influencing decision-making to use pawnshop services in the three Southern border provinces. *Phuket Rajabhat University Academic Journal*, 18(1), 214–238. (In Thai)
- [32] Panthusophon, A., & Benrit, P. (2023). A study of financial decision-making behavior among people in the multicultural area of the Southern border. *Journal of Management Sciences, Prince of Songkla University*, 40(1), 63–84. (In Thai)