

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

Knowledge and Understanding about E-Commerce of Government
Officers, Department of International Trade Promotion

ณัชจรี อภิญญามอนตรี¹ และ วัลลภ รัษฎัตราณนท²

Natjaree Apinyamontree¹ and Wanlop Rathachatronon²

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: natjaree.a@ku.th

Received 12-02-2023; Revised 26-03-2023; Accepted 02-04-2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 419 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อยู่ในระดับสูง (2) ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และประเภทตำแหน่ง แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน (3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูล มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของข้าราชการในระดับน้อย ในทิศทางเดียวกันและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.184 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ; ข้าราชการ; กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

Abstract

This study aim to (1) analyze the level of knowledge and understanding about e-commerce of government officers, Department of International Trade Promotion. (2) compare knowledge and understanding about e-commerce based on personal factor (3) To investigate a correlation between communication channels and knowledge and understanding about e-commerce. This research is Quantitative Research. The study sample composed of 419 government officers in Department of International Trade Promotion. The data were collected by questionnaires and analyzed by a computer program. Statistical tools applied in data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way ANOVA and Pearson Product-Moment Correlation Coefficient. The level of significance for statistical testing was 0.05. The research findings are as follow. (1) The level of knowledge and understanding about e-commerce of government officers was high. (2) Government officers with gender, age, education background, personal experience, salaries and type of positions of the officers contribute to the difference in knowledge and understanding in e-commerce. (3) there is a correlation between communication channels and government officers level of knowledge and understanding about e-commerce. The relative coefficient in the same direction is 0.184. The level of significance for statistical testing was 0.05.

Keywords: knowledge and Understanding; Government Officer; Department of International Trade Promotion

บทนำ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกรรมทางการค้าผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันมีบทบาทต่อสังคมโลกมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มดำเนินต่อเนื่องไปในอนาคตสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล อีกทั้งยังเป็นโอกาสสำคัญของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ ขยายตลาด การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการค้าจากการค้าแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นการค้าสินค้าและบริการ โดยมีสถานประกอบการเป็นหลักแหล่ง ให้ผู้บริโภคได้รับประสบการณ์ในการซื้อของด้วยตัวเอง เป็นการค้ารูปแบบใหม่ หรือที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Commerce ซึ่งการค้าที่อาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค เพื่ออำนวยความสะดวกในยุคดิจิทัล ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนประเทศไทยให้เข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) อันเป็นนโยบายหลักของการพัฒนาประเทศในช่วง 20 ปีข้างหน้า

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งยืนยันได้จากอัตราการเติบโตของภาคธุรกิจการค้าออนไลน์ ทั้งในส่วนการค้าภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็น

ธุรกรรมที่สามารถดำเนินการครอบคลุมได้ทั่วโลก สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่จำกัดเวลา โดยในปี พ.ศ. 2564 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ค้าปลีกของโลกทั้งสิ้น 4.92 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 162.37 ล้านล้านบาท และคาดว่าจะเติบโตขึ้นเป็น 7.39 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 243.67 ล้านล้านบาทในปี 2568 (eMarketer, 2021) สำหรับประเทศไทย มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปี พ.ศ. 2563 เท่ากับ 3.78 ล้านล้านบาท และคาดว่าจะเติบโตขึ้นร้อยละ 6.11 เป็นมูลค่า 4.01 ล้านล้านบาท ในปี พ.ศ. 2564 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19) ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนทั่วโลก โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดความผันผวนรุนแรงในตลาดการเงินและการค้าโลก จนเข้าสู่สภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัวและมีแนวโน้มถดถอย หลายกิจการเกิดการชะงักงัน จนถึงขั้นปิดตัวลงพร้อมกับการเลิกจ้าง หรือลดค่าตอบแทนของพนักงาน ทำให้ผู้คนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตให้เหมาะสม เกิดรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่เรียกว่า ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมทั้งการดำเนินธุรกิจทั้งการซื้อและการขายรวมถึงการให้บริการ ไปเป็นรูปแบบออนไลน์ ผู้ซื้อและผู้ขายต่างต้องปรับเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบออนไลน์มากขึ้นเพื่อความอยู่รอด และทั้งผู้ซื้อและผู้ขายล้วนได้รับประสบการณ์ที่สร้างความรู้สึกสะดวกสบาย และเกิดความไว้วางใจที่จะซื้อสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งของไทยและต่างประเทศ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยสามารถขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การเร่งรัดขยายตลาดส่งออกละธุรกิจ在不同ประเทศเชิงรุก ทั้ง Physical และ Digital market (City focus) โดยมีการปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมภายใต้มาตรการการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19) มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึง และขยายช่องทางการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ดังนั้น การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบการซื้อขายสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ให้สามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล การบริโภคสินค้าและธุรกิจบริการของไทย รวมทั้งพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มของสินค้าและธุรกิจบริการส่งออก ให้สามารถบริการข้อมูลการค้าและเพิ่มศักยภาพ การแข่งขันของผู้ประกอบการไทยในตลาดโลก ได้อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 419 ราย (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2565 จากกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ) และหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรสำหรับการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) กับข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 280 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูล ส่วนตัวแปรตาม (Dependent variable) ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของ Nonaka and Takeuchi (1995) โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้เฉพาะตัวของบุคคล 2. ด้านความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 419 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ สิงหาคม 2565) ในเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และประเภทตำแหน่ง ส่วนที่ 2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูล ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ไปทดสอบหาความตรง (Validity) โดยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ แก่ไขปรับปรุงเพื่อความเหมาะสม แก่ไขภาษาและคำถามให้มีความชัดเจนเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม อีกทั้งเพื่อให้ข้อคำถามแต่ละข้อตรงตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ แล้วนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาโดยทดสอบเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item analysis) โดยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.808 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.863

ขั้นตอนในการวิจัย

1. การสำรวจเอกสาร จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัย ซึ่งสามารถค้นคว้าได้จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะห้องสมุด เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามก่อนที่จะทำการสำรวจภาคสนามต่อไป
2. การสำรวจภาคสนาม นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วแจกให้กับข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง รวมทั้งความครบถ้วนของข้อมูลทุกฉบับ
3. แบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และใช้เครื่องมือทางสถิติในการช่วยวิเคราะห์ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน จัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเสนอเป็นผลการวิจัยตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา (2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (3) การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (4) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้วิธีของ LSD ในการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างช่องทางการรับรู้ข้อมูลกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์

อิเล็คทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ตามหลักเกณฑ์ของ Cohen (1988) ที่กำหนดไว้ดังนี้ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.10 ถึง 0.29 มีความสัมพันธ์น้อย ระหว่าง 0.30 ถึง 0.49 มีความสัมพันธ์ปานกลาง และระหว่าง 0.50 ถึง 1.00 มีความสัมพันธ์สูง โดยมีค่านัยยะสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 280 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประกอบด้วย ข้าราชการเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.4 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 ระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.4 ประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 เงินเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.6 และประเภทตำแหน่งประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูล มีระดับความถี่ในการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.17 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 0.84 โดยระดับความรู้ความเข้าใจแบ่งเป็น 2 ด้าน 1) ด้านความรู้เฉพาะตัวของบุคคล มีค่าเฉลี่ย 0.84 2) ด้านความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ มีค่าเฉลี่ย 0.83

การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 7 สมมติฐาน ผลปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้ง 7 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน และประเภทตำแหน่ง และช่องทางการรับรู้ข้อมูล รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.041*	✓	-
2. อายุ	0.000*	✓	-
3. ระดับการศึกษา	0.000*	✓	-
4. ประสบการณ์การทำงาน	0.000*	✓	-
5. เงินเดือน	0.000*	✓	-
6. ประเภทตำแหน่ง	0.000*	✓	-
7. ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	0.002*	✓	-

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบไว้ที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ 7 สมมติฐาน ผลปรากฏว่า

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 0.84 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก เช่น การแพร่ระบาดของโควิดทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจจากประชาชนมากยิ่งขึ้น (ข้อ 24) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 1.00 รองลงมาคือ ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) เป็นช่องทางการค้าออนไลน์รูปแบบหนึ่ง (ข้อ 5) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นส่วนหนึ่งของ “เศรษฐกิจดิจิทัล” (Digital Economy) (ข้อ 10) มีค่าเฉลี่ย 0.99 และพบว่า คำถามที่ ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เป็นรูปแบบการค้าที่จะมาทดแทนการค้ารูปแบบเดิม (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ย 0.57 การใช้ระบบโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EFT = Electronic Fund Transfer) ทำให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรก (ข้อ 1) มีค่าเฉลี่ย 0.60 และการจองร้านอาหารผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่มีการชำระเงิน ถือเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) (ข้อ 13) มีค่าเฉลี่ย 0.65 ตามลำดับ

2. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าเพศของข้าราชการนั้นมีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศอาจเป็นเพราะ ข้าราชการเพศหญิงมีความสนใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีประสบการณ์ในการซื้อของออนไลน์มากกว่าเพศชาย ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชิต แซ่ฮั้ง (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558

2.2 ข้าราชการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าอายุมีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีอายุ 31-40 ปี เป็นช่วงอายุที่อยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านจากยุคดั้งเดิมสู่ยุคดิจิทัล ได้เห็นพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เกิดตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ใช้อย่างแพร่หลาย จึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าข้าราชการในช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก วงศ์สวัสดิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และนาตยา ประสานสงฆ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2.3 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้รับการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับมหาบัณฑิต จึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภักดิ์ ธนาคุณ (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจยุค 4.0 และกระบวนการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร และสุภาวิตา อุกฤษ (2564) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรของนักบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.4 ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี มีโอกาสได้ทำกิจกรรมเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเนื่องจากกระแสความนิยมที่เกิดขึ้นในช่วงที่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เข้ามามีบทบาทในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก วงศ์สวัสดิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และสุภาวิตา อุกฤษ (2564) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรของนักบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.5 ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าเงินเดือน มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีเงินเดือน 20,001–30,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อและมีโอกาสใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในชีวิตประจำวัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภิรมนวล ภักดีศรีศักดิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E85 ของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร และวิจิต แซ่ฮึ้ง (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558

2.6 ข้าราชการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าประเภทตำแหน่ง มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ อาจเป็นเพราะว่า ข้าราชการที่มีประเภทตำแหน่งวิชาการ เป็นกลุ่มที่ได้เข้าร่วมการประชุมและการจัดกิจกรรมส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน มากกว่าข้าราชการประเภทตำแหน่งทั่วไปที่จะทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของข้าราชการประเภทตำแหน่งวิชาการ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลชนก วงศ์สวัสดิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และวิจิต แซ่ฮึ้ง (2563) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พบว่า ช่องทางการรับรู้ข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลของข้าราชการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ มีความหลากหลาย และส่งผลต่อการรับรู้ข้อมูลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศใช้เป็นประจำมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook Instagram Twitter Line มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย ใจหาญ (2543) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539: ศึกษาเฉพาะสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่ ข้าราชการโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่มีบทบาทในส่วนงานสนับสนุนให้มีความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของกรมให้มีความทันสมัย สร้างสรรค์ ตอบโจทย์การทำงานการค้าในยุคดิจิทัล

2. กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ควรให้มีการนำเสนอแนวทางการส่งเสริมการค้าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ เพื่อให้ข้าราชการ รวมทั้งบุคลากรคุ้นเคยกับรูปแบบการค้าที่เข้ามามีบทบาทในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรที่เป็น ข้าราชการ ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เท่านั้น ไม่สามารถสรุประดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรทั้งหมดของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศได้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบบุคลากรประเภทอื่น ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนให้เห็นระดับความรู้ความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาค้นคว้าในเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้สามารถเข้าใจระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการได้ในเชิงลึก เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานในยุคดิจิทัลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก วงศ์สวัสดิ์. (2563). *ความรู้ความเข้าใจต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *เปิดสถิติใช้ "ดิจิทัล" ทั่วโลก "ไทย".* สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/tech/988061>

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2564). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2564 - 2565).* สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก <https://www.thaitrade.com/online-exhibition/plan>

จรัญญา วงศ์ดอนขมื่น. (2556). *กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจบริการส่งออก* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จุฑา ญาณทัสนะสกุล. (2559). *ความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546* (สารนิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธนาพรภักดิ์ ธนาคุณ. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจในเศรษฐกิจยุค 4.0 และกระบวนการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ต่อการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาตยา ประสานสงฆ์. (2559). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอย สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิรินทร์ วิทยาเกียรติเลิศ. (2560). ความรู้ความเข้าใจปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2548). การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- พิสมัย ใจหาญ. (2543). ความรู้ความเข้าใจในการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี พ.ศ. 2539: ศึกษาเฉพาะสถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านเกร็ดตระการ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพราพนิต พรเจิมสกุล. (2558). ความรู้ ความเข้าใจ และความของนักบัญชีไทยต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภิรมนวล รักดีศรีศักดิ์. (2555). ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจและทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเติมน้ำมันแก๊สโซลล์ E85 ของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2559). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- วิชิต แซ่อึ้ง. (2563). ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พุทธศักราช 2558 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาวิตา อุกฤษ. (2564). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรของนักบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารดา เฟื่องทอง. (2556). บริการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศผ่านพาณิชย์ดิจิทัล Thaitrade.com. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2565). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2565, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

Bloom, B.S. (1965). *Taxonomy of Education Objective Handbook I: Cognitive Domain*. New York: David Mackey Company Inc.

eMarketer.(2021).Global e-Commerce Forecast 2021. Retrieved March 16, 2022, from <https://www.emarketer.com/content/global-ecommerce-forecast-2021>

Hospers, J. (1967). *An Introduction to Philosophical Analysis*. London: Printing Hall.

Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press

Thorndike, E.L. (1968). *Human Learning*. New York: Century.

Yamazaki, H. (1999). *Measurement Analysis Knowledge Management*. Tokyo: The Yama Group.