



วารสารหาดใหญ่วิชาการ

ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ นิติศาสตร์ และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านการวิจัย และบทความวิชาการรูปแบบต่าง ๆ ของอาจารย์ และนักวิชาการทั่วไป
3. เพื่อเป็นสื่อกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดการวิจัย ค้นคว้า อย่างต่อเนื่อง

กำหนดเผยแพร่

ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม

เจ้าของ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

คณะที่ปรึกษา

อาจารย์ประณีต ดิษยะศริน
ศ.ดร.ไพศาล เหล่าสุวรรณ
ผศ.ดร.วิทวัส ดิษยะศริน สัตยารักษ์
ดร.ธารพรรษ สัตยารักษ์

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.กอแก้ว จันทร์กิงทอง

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ปรกรณ์ ลิ้มโยธิน

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.ธีระ เอกสมทราเมษฐ์	ม.สงขลานครินทร์
ศ.ดร.ศากุน บุญอิต	ม.ธรรมศาสตร์
รศ.ดร.ขวัญกมล ดอนขวา	ม.เทคโนโลยีสุรนารี
รศ.ดร.สมบุรณ์ เจริญจิระตระกูล	จ.ชุมพร (เกษียณ)
รศ.ดร.อาภรณ์ ตีนาน	จ.ชลบุรี (เกษียณ)
รศ.ดร.ชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์	ม.ศรีนครินทรวิโรฒ
รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	ม.วลัยลักษณ์
รศ.ดร.ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี	ม.มหิดล
รศ.ดร.อนุ เจริญวงศ์ระยับ	ม.ราชภัฏพิบูลสงคราม
รศ.ดร.บุญอริ ยี่หมะ	ม.ราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.กฤษฎา กุณฑล	ม.ราชภัฏยะลา
ผศ.ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์	ม.ทักษิณ
ผศ.ดร.นิคม นาคอ้าย	ม.ราชภัฏพิบูลสงคราม
ดร.กิตติพร เนาว์สุวรรณ	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี
รศ.ดร.รพีพรรณ สุวรรณณัฐโชติ	ม.หาดใหญ่
รศ.ดร.วัน เดชพิชัย	ม.หาดใหญ่
รศ.ทัศนีย์ ประธาน	ม.หาดใหญ่
ดร.สิริลักษณ์ ทองพูน	ม.หาดใหญ่

ฝ่ายตรวจสอบด้านภาษา

อาจารย์เอริก แกรี่อัลลีน
อาจารย์ฮาгим สูดินปรีดา

ฝ่ายบริหารจัดการ

อาจารย์สุชาดา สุวรรณข้า
นางสาวอริศรา พุกฤษฏากรณ์

ติดต่อสอบถาม ส่งบทความเพื่อลงตีพิมพ์ บรรณาธิการวารสารหาดใหญ่วิชาการ ฝ่ายเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 E-mail : hu_apc@hu.ac.th

① บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ② ข้อความและบทความในวารสารหาดใหญ่วิชาการเป็นแนวคิดของผู้เขียน มิใช่เป็นความคิดเห็นของคณะผู้จัดทำ และมีข้อความรับผิดชอบต่อมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ③ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา

วารสารหาตใหญ่วิชาการ

ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564

สารบัญ

บทความวิจัย

แนวคิดการศึกษาของออนไลน์ผ่านการทำ “ว่าด้วยการศึกษา”

ฮาเก็ม สุนทรินันดา, สุนทรินันดา เกตุอมร, และ ปิยะดา จิงวังสะ.....1

การพัฒนาโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชา
อุตสาหกรรม

สิริวรรณ วงศ์พงศ์เกษม, สิทธิพงศ์ วัฒนานันท์สกุล, และ สิริวรรณ ศรีพหล.....19

การศึกษาองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลก
โซเชียล

กรรณิการ์ พันทอง, อัจฉรา ประเสริฐสิน, ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ, และ
มณฑิรา จารุเพ็ง.....39

แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ณัฐธิดา จุมปา, เพ็ญพักตร์ ไชยณรงค์, ทิพย์วัลย์ ศรีพรม, และ สุภาพร คำเดจา.....59

รูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ
ประเทศไทย

อติธิต ทิวะคะศิริ, นราทิพย์ ชุตินันท์, บุษยา วงษ์สวัสดิกุล, และ พิทยา ผ่องกลาง.....73

บทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร
ความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสงขลา

นพดล ชูเดช, วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง, และ ปิยะดา ชูช่วย.....93

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซินทารา หาตใหญ่

มนัญญู วุฒิ และ วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง.....113

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการ
วางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชน
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ลลิลียา สามสุวรรณ และ มนตรี โสคติยานุรักษ์.....131

สารบัญ (ต่อ)

การสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

สุรยุทธ์ ทองคำ และ เฉลิมพร เย็นเยือก.....157

บทความวิชาการ

บทบาทกองทุนเงินทดแทนกับการคุ้มครองแรงงาน

กัญยปรีณ ทองสามลี และ อิศระ ทองสามลี.....175

HATYAI ACADEMIC JOURNAL

Vol.19 No.1 January - June 2021

CONTENTS

Research Article

- “On Education”: Reading Einstein’s Ideas about Education
Hakim Sudinpreeda, Thitiphong Ketamon, and Piyada Jingwangsa.....1
- Development of an Innovative Creativity Measurement Model among Vocational Students in an Industrial Program
Siriwan Wongpongkasem, Sittipong Wattananonsakul, and Siriwan Sripahol..... 19
- A Study of Resilience Factors and Coping Strategies for Adolescent Victims of Cyberbullying
Kannika Phantong, Ujsara Prasertsin, Khwanying Sriprasertpap, and Monthira Charupheng.....39
- Development Approaches of Community Production of the Mae Salong Nok Sub-District, Mae Fah Luang District, Chiang Rai Province
Natthida Chumpa, Penpak Chainurak, Thippawan Sriprom, and Supaporn Kamtaeja.....59
- A Model of Factors Controlling the Financial Well-being of Earners in Northeastern Thailand
Atit Tiwasasit, Naratip Chutivong, Bussaya Vongchavalitku, and Pittaya Ponklang.....73
- The Mediating Role of Satisfaction on Customer Relationship and Loyalty: A Case Study of Hotels’ Service in Songkhla
Noppadon Chooset, Wiwat Jankingthong, and Punja Choochuay.....93
- Factors Affecting Customer Loyalty of Centara Hotel Hat Yai
Manoon Wutti and Wiwat Jankingthong.....113
- The Casual Relationship of Financial Management: A Study among Northeasterners of Thailand
Lanliya Samsuwan and Montree Socatiyanurak.....131

CONTENTS (cont.)

Knowledge Creation and Knowledge Management of the Village and Urban Community Fund: A Case of Ban Thung Klap Noi <i>Surayut Tongkum and Chalernporn Yenyuak</i>	157
--	-----

Academic Article

The Role of Workmen's Compensation Fund on Labor Protection <i>Kanyaprin Tongsamsi and Isara Tongsamsi</i>	175
---	-----

แนวคิดการศึกษาของไอน์สไตน์ผ่านการอ่าน “ว่าด้วยการศึกษา”

“On Education”: Reading Einstein’s Ideas about Education

ฮาгим สูดินปรีดา^{1*}, ฐิติพงศ์ เกตุอมร¹, และ ปิยะดา จิงวังสะ¹

Hakim Sudinpreeda^{1*}, Thitiphong Ketamon¹, and Piyada Jingwangsa¹

Abstract

As Einstein’s ideas are suffused with deep insights and intuitions with lofty aspirations and ideals, simply reading his text “On Education” may reflect the readers’ personal biases and lack of understanding confirmation. The review of available works of literature has paved the way for the occurrence of the applied method of the study to make available confirmation before grasping idea components and allowed fruition of these following revealed ideas: 1) Einstein is certain that his ideas about education expressed as a speech given to the 300th university celebration occasion are reliable and convincing as that of those educational experts in the past; 2) Youth’s spirit can and should be instructed; 3) Motivating students should be done with care as it holds double sides of a sword; 4) The training of the mind is rather more important than that of language or science; and 5) General knowledge, not specialized fields, should be emphasized more. Also, such a result brings to light the applicability of the applied method from reading other difficult texts to the teaching of reading courses and evaluating readers’ understanding from the reading.

¹สาขาวิชาภาษาอังกฤษ วิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ. สงขลา 90110

¹English Department, Didyasarin International College, Hatyai University, Kor-Hong Sub-district, Hatyai District, Songkhla Province 90110

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: hakim_s@hu.ac.th)

รับบทความวันที่ 3 กรกฎาคม 2562 แก้ไขวันที่ 22 พฤศจิกายน 2562 รับลงตีพิมพ์วันที่ 16 มกราคม 2563

Keywords: *Toulmin's Model, Critical Reading, Kurland's Theory of Reading, Einstein, Ideas about Education*

บทคัดย่อ

การอ่านบทความของไอน์สไตน์เรื่อง “On Education” ซึ่งเป็นบทความที่เจ้าของแนวคิดมีความเข้าใจและการหยั่งรู้ที่ลึกซึ้ง รวมทั้งความปรารถนาดีและอุดมการณ์อันสูงส่ง หากอ่านแบบผิวเผินอาจจะก่อให้เกิดการมีอคติส่วนตัวของผู้อ่านเองและการเข้าใจที่ไม่สามารถรับรองได้ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงความเข้าใจของผู้อ่านในการอ่านบทความดังกล่าวของไอน์สไตน์ โดยใช้วิธีวิจัยการอ่านข้อความเชิงวิเคราะห์ ผ่านการประยุกต์ใช้ทูลมินโมเดลและทฤษฎีการอ่านของเคอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า บทความเรื่อง “On Education” สามารถสรุปองค์ประกอบของแนวคิดด้านการศึกษาของไอน์สไตน์ได้ดังนี้ 1) ไอน์สไตน์มั่นใจว่าแนวคิดของเขาเกี่ยวกับการศึกษาที่แสดงเป็นคำพูดในงานเฉลิมฉลองมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 300 นั้น มีความน่าเชื่อถือเช่นเดียวกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาในอดีต 2) คนรุ่นใหม่ควรได้รับการอบรมด้านจิตใจ 3) การกระตุ้นผู้เรียนควรดำเนินการไปพร้อมกับการดูแลเอาใจใส่ 4) การฝึกอบรมด้านจิตใจมีความสำคัญมากกว่าการฝึกอบรมด้านภาษาและวิทยาศาสตร์ และ 5) ควรให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ทั่วไปมากกว่าองค์ความรู้เฉพาะ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการนำเทคนิคการแสดงความเข้าใจในการอ่านไปประยุกต์ใช้ในการอ่านบทความทางวาทศิลป์อื่น ไปจนถึงการสอนรายวิชาการอ่าน ตลอดจนการประเมินความเข้าใจของผู้อ่านคนอื่นได้ด้วย

คำสำคัญ: *ทูลมินโมเดล การอ่านเชิงวิจารณ์ญาณ ทฤษฎีการอ่านของเคอร์แลนด์ ไอน์สไตน์ แนวคิดการศึกษา*

Introduction

What are Einstein's ideas about education in “On Education”? It was raised up during a class discussion organized a reading course scheduled in the previous semester. Tough and challenging it was, as we had to deal with the text; in which, we were not to simply browse available statements regarding the term ‘education’ itself and write the summary, we further had to make sure that we had already understood the text, or at least could be able to make sense what the entire text is about.

Like any other texts written by many great educators who have given serious attention and dedicated their contribution to the educational field, founding our culture, initiating trends and making significant advances in the field, it holds similar characters as that of those texts: length, forms, difficulties, accessibilities, and availability. They are always included in restrictions of the task, conditionally. Apart from that, such works and ideas are suffused with deep insights and intuitions, with lofty aspirations and ideals, and sufficiently powerful to bring about effective outcomes (Baskin, 1966).

Once one simply decides to answer the question by browsing without care of understanding the text, it will reflect his/her own personal biases and limitations towards which.

A key matter of the course’s objectives, besides the accomplishment of the discussion, was an agreement that there should have had a broad basis for criticism activity on the text. In fact, we were always noticed that the limitation of class hours, availability, and access did not allow the class to have a complete understanding of all Einstein’s ideas about the education available in the text come to fruition. This was a reason for our decision to analytically read the text with a condition that prior to answering the question, at least one should have presented the ways to get into the process of understanding the text.

Objectives

The main research question: *What are Einstein’s ideas about education in “On Education”?* was no longer entertaining. In fact, it is serious as we were to read the text under the assumption that it is not possible to grasp Einstein’s ideas about education without making sure that we have already understood the text. So to speak, it is in need to present how we as readers make sure that we can make sense about the text, prior to getting the ideas. We in this sense should “explore new territory”, “recognize the structure”, “wrestle with any difficult passages”, and “enter into a dialogue” of the text (Crusius & Channell, 2016, pp. 13-20). In another sense, taking that to grasp Einstein’s ideas was the purpose of the study, we were required to figure out a method of understanding the text. It refers to “data collection, selection, and interpretation” of the study (Hegelund & Kock, 2003).

Review of Literature

No any study conducted by previous researchers regarding the study of “Einstein’s On Education” was possibly perceived and available to be authorized as the source of information applicable for determining the method of the study (Hegelund & Kock, 2003) except that which was done by Denis Hayes (2007) entitled “What Einstein can teach us about education”. Hayes’s discussion of Einstein’s ideas lays down on close analytically reading of several articles and books and ‘rebuilding’ a connection of the components (resulted from the analytical reading) to the construction of the ideas/views he sees fit to that of Einstein. Under the chain of argument, the paper is likely to advocate teachers in England to consider Einstein’s ideas of education instead of that are promoted under the prescribed national policy from the U.K. government at that time.

It is under uncertainty in order to take Haye's paper to authorize the method of this study as no statement mentioned exactly how the data collection, selection, and interpretation were taken place. Additionally, such a method of close analytical reading used is applicable for several articles and books, which is in contrast to the aim of this study, analytically reading only one article entitled "On Education". However, such a technique of discussion and construction of Einstein's ideas about education along with connecting several components resulted from the reading is with exception: it can be partial to the entire method applied for the study.

Crusius and Channell (2016) suggests a method for reading any argumentative text critically as a view of "a critic" by analyzing "how the text is put together and evaluating to decide how well it achieves its aim and advances a position that merits respect". They have cited experts' views that the readers' roles of being critical are to: 1) hold some prior knowledge of the subject matter as a reader's familiarity with the text's background helps make him approach the argument, filling in the gaps, and recognizing the assumptions and biases easier, 2) be able to see piece of writing as "rhetorical", 3) determine the meaning of unfamiliar words, 4) read between the lines, and 5) recognize implied ideas and assumptions.

According to them, prior to critically reading any text "at least three times" with a different purpose in each of which, readers are to recall their prior knowledge about the text and consider the rhetorical context within the text. The main purpose of recalling prior knowledge is to build readers' familiarity with a variety of ideas about a particular issue already known to them, by asking such questions like: *To what extent have I known about the topic?; When was this text written?; Why was it written?; What prompted its creation?; What do I know about the author?; When does the text appear?; and For whom the author is writing?* On the other hand, that of considering the rhetorical context is to see the text's aim of affecting the readers rhetorically, filling in an understanding of its rhetorical context and revising some expectations based on prior knowledge (pp. 11-13).

The first reading should be for exploring "new territory" by simply reading straight through from the beginning or scanning the text, looking for "the opening and closing paragraphs" or at major headings and the first sentences of paragraphs. This stage is able to help readers find "explicit statements of the author's thesis and additional clues" and construct "the rhetorical context". Making marks in the text and "marginal notes" whenever whatever "thoughts occur" to readers are worth practicing (p.13).

The second reading should be for recognizing by 1) analyzing the structure of the argument and 2) wrestling with any difficult passages. To analyze the structure,

readers themselves are to recognize four different parts of the arrangements: Introduction of background, Providing views, Offering to reason, and Rebutting the views. These parts are “infinite” and not formulaic with thesis and reasons “in predetermined places”. Readers in this step are to carefully look to reveal the structure of the text, breaking into parts. It is easy for readers when it is “tightly crafted” with “well-defined segments”. However, difficult is when the text seems “informal and loosely structured” with “less readily discernable divisions” but in fact, it is “well-crafted”. In fact, Crusius and Channell, (2016) suggests readers should “closely analyze” as it will reveal some “fault lines” indicating “specific divisions”, showing “the roles played by the various chunks” consisted in a paragraph or more, drawing “lines between the paragraphs” (when detecting dividing points), and describing the function of each part, in order to understand the text. The discussion of an essay entitled Making the Mosaic (by Anna Quindlen) reveals that the analysis of the structure is resulted based on an attempt to find out that how the author’s plan or arrangements are presented through the components of the text (sentences and paragraphs). A key technique of doing such so is proposed that readers should notice arguments “crafted” in the text. Several suggestions for readers are as follows:

1. Noting the thesis of the argument(s) and picking out or marking the main reasons supporting the thesis: Readers are to note the thesis and reasons supporting it. In case it does not appear “explicitly”, paraphrasing in the “margin” is advised.
2. Considering the evidence offered: This is to answer such a question like how well the evidence supports the reason(s).
3. Looking for the key terms the author defines, analogies being compared, contradictions of the evidence.
4. Identifying the assumptions.
5. Looking for any opposing views.
6. Thinking about the personal response (to the text) (pp. 15-17&20).

In order to wrestle with any difficult (or “less accessible”) passages, readers themselves are to classify factors that make the difficult passages. According to Crusius and Channell (2016) they can be classified into four: *Metaphors*, *Unusual syntax*, *Multiple voices*, and *Allusions* (pp. 17-19). It is suggested that paraphrasing (putting or restating complex ideas of the passages into the reader’s own words) can increase reading comprehension and confidence. Restating a passage (of a sentence (s), paragraph (s), or the whole text) in readers’ own words, paraphrasing is to explain “ideas” (especially a complex one) to readers themselves, presented through writing with “a sense of owning the ideas rather than simply borrowing it”, involving “more than keeping the original word order” or “plugging in synonyms”, “not echoing the

original thoughtlessly”, likely “not to be a slave to the original”. In this case, writing in a form paraphrasing would occur only when readers read until they “have a firm grasp of an idea” as if they (ideas) have “become part” of readers’ “own store of knowledge”. Useful skills for readers working with paraphrasing are:

1. Working with the whole ideas: No matter how long the statements are (regardless of the length), readers can paraphrase as soon as they “have a firm grasp of an idea”. In this sense, they may read a sentence or more, a paragraph or more, or the entire text, before paraphrasing of the idea is taken place. Readers are to read the passage, before one paraphrasing, until they “think” that they “understand it” or a “part” of it.

2. Making the passage “more accessible”: Readers are free to make their paraphrase versions “longer than the original” is, to “rebuild” a “complex sentence into several simple ones” of their own, and to rearrange the order of ideas.

3. Consulting a dictionary: In case of finding unfamiliarity of words, readers should not be “straining” to find substitutes for words that are essential to the meaning of the passage (pp.245-249).

The third reading is to analyze the structure of the text (as a whole). In this step, Crusius and Channell (2016) suggests raising several questions regarding the writer’s claim or evidence along with entering into the writer’s dialogue and using the text itself as the writer’s responses, imaginatively (p. 20). The application of Toulmin’s model, “a more systematic technique”, helps readers specify the claim and evidence, allowing readers to logically analyze and examine the text (p. 23). Resulted from the demonstration, the use of the model with a piece of written text shows that it is able to lead readers for analyses of the author’s claim, reasons to support the claim, evidences to support the reasons, and refutations (pp. 26-30) and a summary of the analyses (p.31).

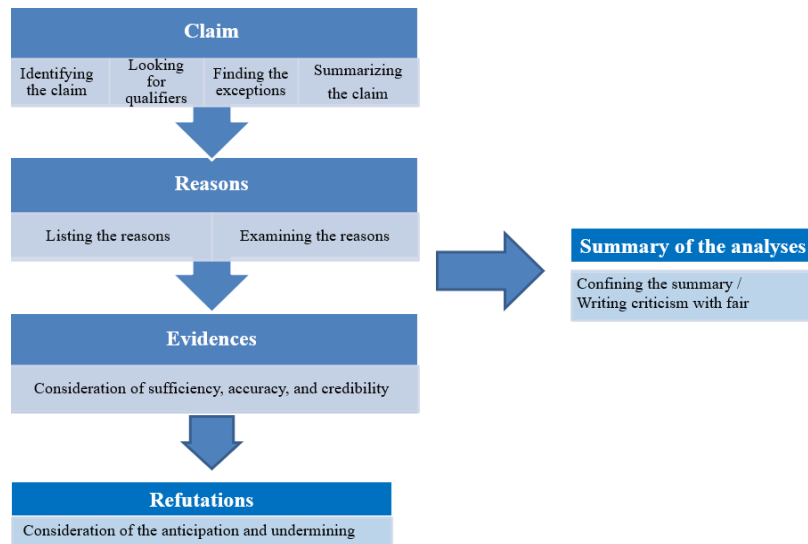


Figure 1 Analyses and a summary of the analyses resulted after the application of the model

As “no method can guarantee that everyone using it will assess an argument the same way” as “uniform results”, such proposed techniques including that of the application of the model is with no exception. Therefore, readers can feel free about which as long as they “step back and examine an argument carefully, to detect how it is structured, to assess the cogency and power of its logic”- the key objective of analysis (Crusius & Channell, 2016, p.36).

Kurland (2000) distinguishes non-critical readers and critical readers into such the extent that their purpose of reading is different. While non-critical readers are to consume facts about certain things, critical readers are to “recognize” in various ways how that text “portrays” things uniquely, and to “appreciate” the author’s ways of presentation (“of a particular perspective on the events and a particular selection of facts” that can make readers to particularly understand). Unlike that to critical readers, the text to non-critical readers is for providing certain facts: they are just simply memorizing the statements within the text, and are satisfied with recognizing *what a text says* and restating the key remarks. The text to critical readers is to provide a representation of how the author shows or describes (“take one”) things or the subject matter. The representation of any text is ‘portrayed’ based on the author’s unique skill of creation. Different ‘unique’ authors have different unique skills of presentations; therefore, critical readers who are to read different texts must hold skills in order to “recognize” the presentation in “various ways”. They go two steps further than non-critical readers do. Apart from recognizing what a text says, critical readers reflect on

what a text does, and ‘infer’ what the text means as a whole, based on the earlier analysis?

Readers’ different characters of reading are dependent on “the nature of the text” (what kind of text it is?) and the readers’ goals of reading itself. When they are to “assume a factual presentation”, they read whatever for, “a text says”. (This is a practice of non-critical readers). In doing so, readers are to raise a question which is about the topic of the text itself like: *How did the New Zealand army (the topic) prevent its soldiers from contracting the venereal disease during World War I?* and read-only to see what the essay says. When they are to “assume personal bias”, they read by “looking deeper” to “interpret underlying meanings and perspectives”. (This is a practice of critical-readers). In so doing, critical readers are to raise a question concerning the text itself (not simply a topic) like *What issues does the text discuss?* and read for seeing *what the essay does*, and that question like: *What concerns underlie the essay’s analysis of history?*, and read for seeing *what the essay means*. In short, critical reading is to read for understanding, which is directly related to the author’s expectation of discussing it. In order to achieve the goal, readers must do text interpretation, which can be done by taking three steps reflected from reading and discussion (of the text) called “modes of analysis”.

Kurland (2000) proposes three ways of reading and discussing texts (or analyzing or respond to the texts) resulted from different kinds of understanding of reading.

1. Restatement: It refers to the restatement, talking about the same topic as the original text does. Readers in this step are to ask a question like *what does the text say?*

2. Description: It refers to the description, discussing aspects of the discussion itself. Readers in this step are to ask a question like *what does the text do?* (to offer examples, to argue, to appeal for sympathy, to make a contrast to clarify a point). These are considered that of *text analysis*.

3. Interpretation: It refers to interpretation, analyzing the text, and asserting a meaning for the text as a whole. Readers in this step are to ask a question like *what does the text mean?* This can be classified as that of *text inferencing*.

For instance: “Your doctor tells you to eat less chocolate and drink less beer”. What the text says: “The doctor said I should eat less chocolate and drink less beer”. What the text does: “The text (representing the doctor’s saying) advised me to change my diet.”

What the text (the doctor’s saying) means: “The doctor warned me to reduce my calories for the sake of my health.” / “I have been consuming too many calories.” / “I am becoming unhealthy” (Kurland, 2000).

Methodology

In order to explore Einstein’s ideas about education as resulted from the reading of “On Education”, we conducted our method of close analytical reading mainly with the application of Toulmin’s model (Crusius & Channell, 2016) and that of Kurland (2000), which can be figured out into 2 following main stages:

Stage 1: Understanding the text

The key objective of the step is to confirm our understanding (making sense) of the text. Through which, firstly we recalled our prior knowledge about the text, and considered its rhetorical context with consequences of paraphrasing and discussing the whole text. Recognizing (by drawing) the structure of the argument in the text as a whole has resulted after the application of Toulmin’s model.

Stage 2: Grasping ideas about education

We built a connection of several components to the construction of the ideas/ views fit to that of Einstein regarding education. It is simply to search for to what extent does Einstein say about education? / Based on what criteria that would be found in the text considered as “education”?

Results and Discussion

1. Recalling prior knowledge about Einstein’s “On Education”

Scientifically, hearing about the name Einstein, a large number of people usually think of the man with talents who contributed his complex scientific theories and mathematical equation for the calculation of space and times, accepted as one of the greatest scientific minds with few people possessing such a genius to be compared with the world has ever known. On the other hand, the great man also has something to teach us in the field of education which was not formally emerged until he earned a place in history, getting awarded the Noble Prize. The accolade was a turning point to his life as he then later drifted out of the scientific community and kept himself tiring with social reform which is believed as it is a major cause for the emergence of his several ideas regarding social reform and of course education (Hayes, 2007).

Besides, there is a compilation of his ideas in a book entitled “*Ideas and Opinions by Albert Einstein*” (1954) published by Crown Publishers. Inc. In the compilation, the anthologist attempts to gather together in one volume about the most important of Albert Einstein’s general writings from three major collections: *The World as I see it* (1934), *Out of My Later Years* (1950), and *Mein Weltbild* (1953). The book, as a representative of Einstein’s collections of articles, speeches, statements, and letters, is divided into five main parts with different issues subtly concerned. The “About Education” is a subtle issue of the first part: “*Ideas and Opinions*” in which,

there are eight different topics.

Among the topics, *On Education*, as a part of his speech given to the occasion of 300th anniversary celebration of higher university in the US, on 15th October, 1931 whose audiences were mostly ‘active human beings’ (educators), is considered the longest written work, containing 5 pages (pp. 59-63) within 19 paragraphs in total.

2. Rhetorical context of the text

Paraphrasing and discussing the whole text led to figuring out the structure of the argument of the text as a whole through the application of Toulmin’s Model which can be revealed as follows:

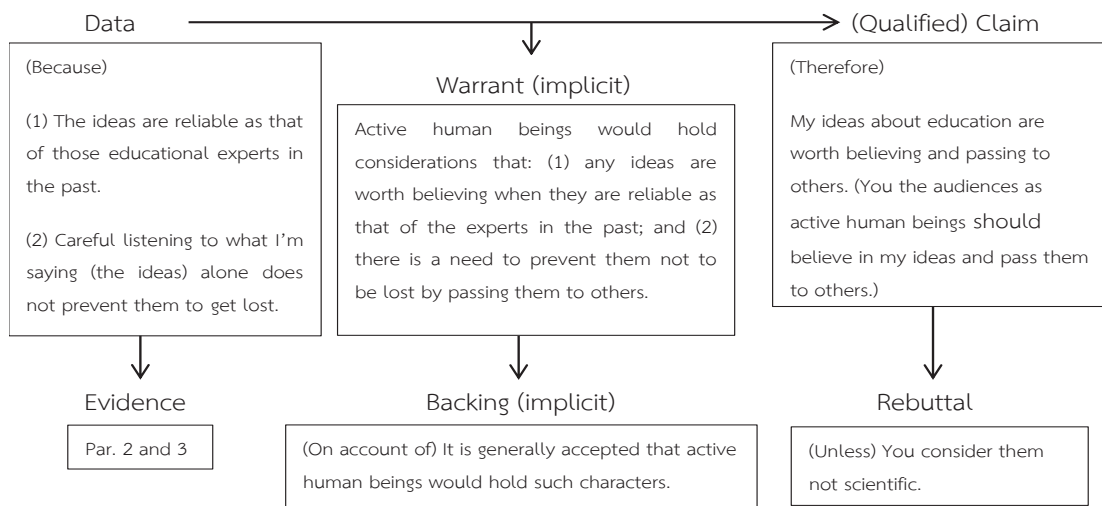


Figure 2 The argument scheme of the entire text with the application of Toulmin's model

Data: Einstein seems to have said that: *Though I (Einstein) am a "partial layman in the realm of pedagogy" ("educational matters"), my "attempt" holds its "authority" on "personal experience" as that of those "intelligent and well-meaning men of all times" who hold their views about education on what they "have dealt with".* From this paraphrased version, we can understand that Einstein's would further say that: *Since you consider their views are reliable and worth passing to others, so are mine* (Par. 2). The second reason to back up his claim is revealed with his saying seems to have said that: *You (the audiences) should "probably" not only "be tempted to silence" (carefully listening), but also pass my ideas to others like what I am doing now (speaking in public/ offering "hands of service" / "continually" renewing the "marble" (scientific knowledge) / paying the "ceaseless efforts"). This is because my speech is like a marble "continually threatened with burial by the shifting sands".* As

the speech is in need of being expressed and passed to others, the marble is now waiting for some people to make it shining in the sun. The ones who help uncover the marble and make it shining are like the ones who listen to my ideas carefully and pass them to others. Surely, these are people who offer their “hands of service” at work. Those who only listen (even though with care) are not considered as the ones who complete the tasks as that having “knowledge of truth alone does not suffice” and in risk to have it “lost” (to get the knowledge not passed / to get the covered marble un-shinning) (Par.2&3).

Rebuttal: Etienne’s rebuttal is tricky to the extent that readers might easily consider that his claim is weak. On the other hand, should we consider a characteristic of all scientific knowledge, we would come to conclude that all of them hold their authority on the personal experience of the scientists. So how comes that Einstein’s views on education are not scientific as they are derived from his own experience?

3. Einstein’s ideas of education

Einstein’s ideas are classified into 3 different areas: Instruction of the youth’s spirit, subjects for the instruction, and teaching methodology.

3.1 Instruction of the spirit of the youths

To him, the youth’s (students’) spirit can and should be instructed. The followings are his suggestions for instructing the spirit of the youth.

3.1.1 School and its role

According to him, school is an important tool to transfer the cultural tradition of the community; school is also a tool to determine the society’s ‘health’. Either a particular society is healthy or unhealthy is dependent on school. School these days holds an important position in education rather than it used to be in the past. Educationally, in the past, such a tradition could be transferred by families. That happened due to no such impact of economic development. On the other hand, now (that time) family can no longer be the tool as it has been affected by the gradual development of economic life. Therefore, the role of the family in transferring cultural tradition is replaced by that of school, unavoidably.

The school holding a role to transfer cultural tradition is not simply as a tool to transfer whatever maximum knowledge quantitatively from the older generations to the younger. This idea is backed up with his assumption that knowledge is dead. When knowledge is dead, the school would be no longer required. In fact, school is to serve the living. To transfer, the term used by Einstein means to ‘develop’ in students the valuable qualities and capabilities to the requirements of society.

Einstein suggests, in order to develop such qualities and capabilities, students should be trained for freely acting and thinking that their service paid for the

community is their highest concern. It refers to training students to freely act and think about offering service to a community. However, Einstein warns that to train students to think that their service to the community is the highest concern is not to train them to be a mere 'tool' to the society (standardizing them to lack of originality like what happens with an ant and a bee). Any community which develops their students to be a mere tool of society is a poor community. According to Einstein, if we were to achieve the school's role practically, we should look at English schools of his time as the schools to him are the role model for the training.

Ideal training for achieving the goals can be done by (1) practicing and (2) motivating students. According to Einstein, activities for getting students' actual performance are practical. In fact, it should not be done through mere instruction by word of mouth. Such a practice of moralizing or serving them by lips should be neglected as it holds "empty sound" and can get the ideal to become worse. He suggests practical activities like (1) writing schools' academic essays (as if it is a university's doctoral thesis), (2) merely memorizing a poem, (3) interpreting and translating a text, (5) solving mathematic problems, as well as (6) practicing physical sports are considered as "the most important method in education" and of course are more powerful than the words of mouth.

3.1.2 Motivation

Motivation considered as "the greatest and most important value to education" and as a psychological foundation, is a key factor of every achievement. Meaning that without motivation, the 'ideal' training (to train students to freely act and be community service-minded) cannot be achieved. Motivation can be nourished and strengthened. The factors which are influential for such things are: (1) the administration of the school, and (2) the attitude of the teachers. Whether or not students are motivated depends on the schools and teachers. Einstein suggests students' motivation is observable. Either students are motivated or not can be noticed from that if they can accomplish the assigned tasks. So to speak, if the assigned task is accomplished by an individual student, that he or she is motivated. On the other hand, he argues that the students' accomplishment of the assigned tasks results from other factors, which are led to the occurrence of various types of motivation. It is to say that the classification of students' motivation is various. To this claim, a student who can have the assigned tasks accomplished is not merely considered as appropriately motivated as his or her motivation is driven by: (1) fear and compulsion / fear of hurt, (2) ambitious desire for authority and distinction / egoistic passion, and (3) desire for pleasure and satisfaction / or loving interest in the object and a desire for truth and understanding/ divine curiosity.

Fear and compulsion/fear of hurt is the worst motivation, as their emphasis is on motivating students by a cause of fear, through force and artificial authority. Teachers who use this kind of motivation are none but those who are pretending themselves to be powerful over students as submissive objects. A negative impact of this motivation is that it ‘destroys’ students’ self-expression of personal views, sincerity, and self-confidence, causing the students to be passive. That time, several schools practiced motivating students by a cause of fear for instance works of literature the schools in Germany and Russia, the countries under military control. These schools were unlike that of democratic countries like the USA and Switzerland.

In order to prevent this kind of motivation, he suggests lowering the teacher’s power of coercing (forcing/pressuring) as much as possible. Instead of merely submitting, students offer respect to teachers due to their being human and intellects, they deserve.

An ambitious desire for authority and distinction is a kind of motivation forcing an individual at aim and desire to be recognized, considered, seen, appreciated, and loved by others. It is a natural mental stimulus of being human. Without which, binding together individuals into society is incapable. However, holding an ambition can possibly bring a society into a state of injury. To this means, ambition itself holds double blades of a sword: *constructive* and *destructive*. Schools and teachers are to pay careful consideration for building an individual’s ambition.

Ambition as a constructive force: refers to the ambition held by the students of being *merely* recognized and approval. An example of this is that to motivate students (to be successful in life) in such a similar way their success is for benefiting society as a whole. According to him, a truly successful man, who is merely recognized and approval, is him who receives a great deal from people, usually resulted from his service given to society. Therefore, the value of him is rather valued from what he gives to society than what he receives from which.

Ambition as a destructive force: is the force which creates in students a feeling of competition among human themselves, just to be acknowledged as being better, stronger, and more intelligent than others. It is a kind of force that creates an “egoistic passion” in students and can simply occur due to teachers’ training students to be competitive. To him, training students to be competitive among each other is a destructive force. Often those teachers who admire training students to be competitive with each other back up their claim with Charles Darwin’s theory. According to these teachers, nothing is wrong to train students to be competitive among them: holding a destructive force can encourage the spirit of competition in all aspects. That of the economy is no exception. As widely ‘misunderstood’ by them that, the theory itself

pays to emphasize competition as the key for existence and survival, including that competition to survive economically, with fake scientific proof taken for granted.

In contrast, to Einstein, the theory originates its limits of application just into the context struggling for existence and survival as like that of the battle of ants (fighting for living as a social animal). Unlike the battle which is motivated for economical competition leading to the occurrence of a “destructive force”, such a battle of man and that of ants is not a big deal. Comparatively, therefore, such a defense of training students to be economically competitive among each other is invalid.

Desires for pleasure and satisfaction: refers to a kind of motivation that creates a feeling of loving interest in the object and desire for truth and understanding or in ‘divine’ curiosity. As to him, this kind of motivation is possessed by every healthy child (though rarely found these days), it can be considered as the best motivation. As a “productive power” or a “key motive”, it can also be considered as “the most important” for students to work in school and in life. This motivation (pleasure) is a psychological foundation which brings happiness to the students who are seeking highest possession, knowledge, and skills, and can be classified into these following three different types: (1) pleasure in schoolwork; (2) pleasure in the results of (the) work to one own self; and (3) pleasure in knowing that the results of (the) work is valuable or beneficial to the community. All of which can be well awakened and strengthened by schools. To this end, awakening and strengthening such pleasures is the best motivation.

Pleasure in another sense is a motive and can be awakened and strengthened. Awakening and strengthening the motive is difficult than making students be ambitious. The reason to this is that: (1) to make students have ambition is about to develop their desire for being recognized and guide them to have society-based service-minded; while: (2) to awaken the pleasures (motives) of the students is to develop the nature of students, which is a person who enjoys playing. Both are functioned. To awaken or strengthen these pleasures is valuable (useful) than to make students have ambitions. In another sense, in order to make students have ambitions, it is important for us as educators first to awaken and strengthen these pleasures.

He further suggests the ways to awaken and strengthen the students’ pleasures can be done by (1) developing the nature of children (students) for playing, (2) developing their desire for being recognized, and (3) guiding them in a manner that what it is for society. These ways, also considered as “desires for success and being acknowledged” and “gift” provided by the school, can form up our education, according to him. He added any schools which can proceed these ways of awakening and strengthening students’ pleasures (along with developing the nature of children

(students) for playing, developing their desire for being recognized, and guiding their students in a manner that what it is for society) will be admired by their students. He himself knows many students who like school more than they do like a vacation. That is because their school can offer such a thing as they cannot find during their vacation.

3.1.3 Successful teachers for the successful school

Successful schools are the schools that can provide the “gifts” to their students, the school that is admired by their students, the school that can develop the desires of being successful and acknowledged for the sake of society. Such schools need successful teachers whose characteristics are like that of a well-known “artist” in their place, holding a spiritual value of artists. Einstein makes following suggestions, considered as “universal remedy” with conditions simply for keeping the students to remain well, for teachers to gain this kind of spirit: (1) Teachers should grow up in such schools (meaning that they should remain working in such a school over some extent of times). And, (2) teachers should be given “autonomy” in teaching methodology or materials they design (there shall be no single strict teaching method mentioned in the curriculum). Teachers should be pleasurable in shaping their own teaching methods (they are not pleasurable if they are forced or put pressures on), he added.

3.2 Subjects for the instruction

Regarding the subjects for instruction, he emphasizes two major subject matters: *language* or *science*, whether any one of which should be more emphasized.

To him, both language and science are considered “secondary”. Neither one of these is considered more emphasized. What he thinks to be more emphasized than the two is “training of the mind”. He metaphorically compares such training is like “the training of muscles or physical endurance” in gymnastics. Any individual who gets his mind trained is able to perform both language and science like the one who gets the muscles and physical endurance training is able to perform all physical works.

His quote of the ancient saying, which can be defined that education is something that remains in someone’s mind after he has forgotten what he learned at school, is to advocate his audiences to consider bringing a school to meet its real purpose of education, which is the training of the mind. If we lay our emphasis on either language or science should be taught in school, which is in contrast to the real purpose of education, we are to be in line with the meaning of the quote that what has been learned at school (either science or language) would possibly be forgotten someday. But if we pay emphasis on training of the mind, we are likely to get far extended from the quote’s meaning, that is our school meets its real purpose of education, and that what is trained (referred to science and language) would possibly remain in students mind.

3.3 Teaching methodology

As our life demands many more things than that is provided by such training to acquire only specialized knowledge, Einstein agrees to advocate teaching general knowledge. It is simply that if we provide only what is called specialized, our demands cannot be fulfilled. Another reason for his emphasis on teaching general knowledge is likely that to prevent the individuals from being a non-living creature ('dead tool'), training them for the context of being able to live a life with balancing all living activities (being flexible/flow/not being obsessive), and emphasizing on development of general ability for independent thinking and judgement. By this, he believes, students are to hold a harmonious personality. Such emphasis except that it is applicable to all kinds of school education including that of technical schools (even though whose roles are to bring about many specializations), it should be placed "foremost" as another "fundamental" role of the school prior to the acquisition of special knowledge. To him, once students master the general knowledge, then they will learn how to think independently, then will they automatically find their own specializations, and later on, be better in progressing and changing the specializations than those students who are trained to acquire the special knowledge at the beginning do.

Conclusions

In conclusion, beside its revelation of Einstein's ideas about education for instance *how to instruct the spirit of the youth, what should be more emphasized, and what knowledge should be taught*, resulted from analytical reading of a text entitled "On Education", the study also has shown that such a result has come to fruition after the attempt of reading the text with the applied method designed after our review of available works of literature (Kurland, 2000; Crusius & Channell, 2016; and Hayes, 2007).

One may argue that it holds no necessary for the application as he/she can deal with the text by simply browsing statements regarding the term 'education' available in the text and summarize the ideas. However, doing such a thing can bring about two main obstacles for the readers: no confirmation of understanding the text, and no availability for the basis of criticism activity required by the course. Furthermore, it will possibly reflect the readers' personal biases and limitations towards the text. What we demand to respond to such a requirement of analytical reading is the presence of understanding the text itself, to confirm how to make sure that we readers can make sense of the text. In another sense, there is a need to figure out a method of understanding the text (Hegelund & Kock, 2003). The applied method we used in the study is an example. To this means, it is fruitful from our reviews of the works of

literature.

According to the method, prior to the occurrence of grasping Einstein’s ideas about education in the text (Hayes, 2007) such as the role of the school, motivating students and its effective impacts for success, the importance of training of the mind, and the emphasis of general knowledge, we recalled and recognized rhetorical structure of the text as a whole (Crusius & Channell, 2016) with the help of critical reading’s techniques of paraphrasing and discussing the text (Kurland, 2000). At the end of the application, the argument scheme proposes that to Einstein, all of his ideas about education are convincing and worth practicing for better education.

It is also hoped that this study has brought some light for the academic challenges in reading difficult texts whose authors have something to say in the text with deep insights, intuitions, lofty aspirations, and ideals, like that of Einstein’s On Education. With wishes, the study also can help teachers from drawing some approaches for discussing the text to evaluating readers’ abilities in reading.

References

- Baskin, W. (1966). *Classics in education*. New York: Philosophical Library.
- Crusius, T. W., & Channell, C. E. (2016). *The aims of argument: A text and reader* (8th ed). New York: McGraw-Hill Education.
- Einstein, A., Seelig, C., & Bargmann, S. (1973). *Ideas and Opinions by Albert Einstein: Based on Mein Weltbild*. London: Souvenir.
- Hayes, D. (2007). What Einstein can teach us about education. *International Journal of Primary, Elementary and Early Years Education*, 35(2), 143-154. doi: 10.1080/03004270701311986
- Hegelund, S., & Kock, C. (2003). A good paper makes a case: Teaching academic writing the Macro-Toulmin way. *Teaching Academic Writing in European Higher Education*, 2, 75-85.
- Kurland, D. (2000). *Three ways to read and discuss texts*. Retrieved from http://www.criticalreading.com/ways_to_read.htm

การพัฒนาโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียน อาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม

Development of an Innovative Creativity Measurement Model among Vocational Students in an Industrial Program

สิริวรรณ วงศ์พงศ์เกษม^{1*}, สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล¹, และ สิริวรรณ ศรีพหล²

Siriwan Wongpongkasem^{1*}, Sittipong Wattananonsakul¹, and Siriwan Sripahol²

Abstract

The objectives of this research were to develop and validate the measurement model of innovative creativity among vocational students of an industrial program. The study was conducted using the mixed-methods research approach and a sequential design within two phases of data collection. In Phase I, a qualitative research approach was conducted through documentary analysis of related studies and in-depth interviews of nine experts who were purposively selected. The criterion for analyzing the data received from the in-depth interview, as a research instrument, was the frequency distribution of individual words with the percentage of not less than 50.

Phase II, during which a quantitative research approach was employed, was to develop and validate the measurement model of innovative creativity. The 816 samples, after the use of stratified random sampling, were vocational

¹สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, ²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

¹Behavioral Science Research Institute, ²Graduate School Srinakharinwirot University, Wattana District, Bangkok 10110

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: wanchou88@gmail.com)

รับบทความวันที่ 9 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 3 มิถุนายน 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 16 มิถุนายน 2563

students of an industrial program in Bangkok metropolis. Research instruments such as the Innovative Creativity Test, Exploratory Factor Analysis (EFA), and Confirmatory Factor Analysis (CFA) were utilized at this phase.

Key findings were as the followings: 1) the exploratory factor analysis revealed nine indicators with three domains. The first domain was cognition, derived from fluency, flexibility, originality, and elaboration. The second domain was affection, derived from curiosity, self-confidence, and persistence. The third domain was society, derived from networking and collaboration. 2) The innovative creativity measurement model of vocational students was fitted with the empirical data. (Chi-square = 27.438, df = 18, p = .071, GFI = .985, AGFI = .963, SRMR = .029, RMSEA = .036)

Keywords: *Innovative Creativity, Vocational Student, Measurement Model*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ด้วยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี เป็นแบบแผนลำดับขั้น มี 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้จากเอกสารงานวิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 ท่าน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์เนื้อหา คือ ความถี่ของประเด็นเนื้อหาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ให้ข้อมูล ระยะที่ 2 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 816 คน เลือกด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบวัดคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด มี 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การคิดคล่อง การคิดยืดหยุ่น การคิดริเริ่ม และการคิดละเอียดลออ องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเพียรพยายาม องค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม มี 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือ 2) ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 27.438, df = 18, p = .071, GFI = .985, AGFI = .963, SRMR = .029, RMSEA = .036)

คำสำคัญ: *การสร้างสรณ์นวัตกรรม นักเรียนอาชีวศึกษา โมเดลการวัด*

บทนำ

การคิด (Thinking) เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในระบบการศึกษา (Zivkovic et al., 2015) เกี่ยวข้องกับกระบวนการจำ การเข้าใจ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการคิดสร้างสรรค์ (Sternberg & Sternberg, 2012) อีกทั้ง นำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ในสาขาที่หลากหลาย การคิดมีหลายรูปแบบ ดังที่กล่าวไปข้างต้น อย่างไรก็ตาม จากสภาพสังคมในศตวรรษที่ 21 อันเป็นยุคที่มนุษย์ต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ได้กลายเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นที่สุดต่อการอยู่รอดของมนุษย์ (Survival Skill) และมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรม ตลอดจนเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม (Neilsen & Thurber, 2016) การพัฒนาคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมนับเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการศึกษาในประเทศ ดังปรากฏในสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 32/1 มีนโยบายให้กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ และนวัตกรรม ส่งเสริมการวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ด้วยการปลูกฝังผู้เรียนให้เกิดทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา (Ministry of Education, 2019) สอดคล้องกับแนวทางจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สนับสนุนให้จัดการเรียนการสอนแบบเน้นการคิดสร้างสรรค์ (Gertruang, 2017) เพื่อให้ผู้เรียนพร้อมรับมือกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในโลกที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมยุคใหม่ 5.0 (Society 5.0) ซึ่งเป็นสังคมที่มีการผสมผสานระหว่างโลกไซเบอร์กับโลกจริงเข้าด้วยกันและก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว ยกตัวอย่าง อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หรือหุ่นยนต์ (Robotics) เพื่อรองรับปัญหาการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุ และทำให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (National Innovation Agency, 2020)

คุณลักษณะการสร้างสรรค์ เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการคิดแบบอนกนัย (Divergent Thinking) คือ การคิดแบบหลากหลายแง่มุม คิดกว้าง เพื่อค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ในการคิดค้นสิ่งใหม่ให้แตกต่างจากเดิม และการคิดแบบเอกนัย (Convergent Thinking) คือ การคิดหาเหตุผลเพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุดและเป็นประโยชน์ (Guilford, 1967; Neilsen & Thurber, 2016) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรม Dyer, Gregersen, and Christensen (2011) ได้เสนอเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวว่า บุคคลที่สร้างสรรค์นวัตกรรมสำเร็จ เป็นผู้ที่มีการคิดแบบเชื่อมโยง (Associative Thinking) ผสมผสานความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บริการ เทคโนโลยี จากความรู้หลากหลายสาขาวิชา เพื่อให้ได้นวัตกรรมที่มีความแปลกใหม่และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mednick (1962) ที่กล่าวถึงการเชื่อมโยงความคิดของบุคคลเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ นอกจากนี้ พบงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะการคิดสร้างสรรค์กับนวัตกรรม เช่น Sarooghi, Libaers, and Burkemper (2015) ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยการคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่า การคิดสร้างสรรค์เป็นปัจจัย

ที่นำไปสู่การสร้างสิ่งแปลกใหม่ เช่น สิ่งของ การบริการ และธุรกิจในรูปแบบใหม่ (Bare, 2012; Sternberg, 2006)

ความสำคัญของการคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้งานวิจัยในประเทศไทยนิยมศึกษาในเชิงพัฒนาส่งเสริมคุณลักษณะการสร้างสรรคด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดการเรียนการสอนแบบสืบเสาะหาความรู้ การสอนแบบใช้แผนที่ความคิด การจัดการเรียนรู้แบบโครงงาน เป็นต้น (Poungchan, 2013; Tanapant, 2015) งานวิจัยดังกล่าว มุ่งเน้นศึกษาในกลุ่มนักเรียนสายสามัญและระดับอุดมศึกษา โดยนำเรื่องของการคิดสร้างสรรค์ไปผูกกับบริบทในรายวิชาต่าง ๆ เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคม และศิลปะ เป็นต้น ไม่ได้มุ่งศึกษาในแง่ของการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ พบงานวิจัยบางส่วนศึกษาคุณลักษณะการสร้างสรรคในเชิงนวัตกรรมแต่ศึกษาในบริบทขององค์กรไม่ได้มุ่งศึกษาในกลุ่มนักเรียนอาชีวศึกษา (Boonvatcharapal, 2015) เพื่อให้เติมเต็มองค์ความรู้และต่อยอดจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษา “คุณลักษณะการสร้างสรรคนวัตกรรม” และศึกษาในกลุ่มของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม เนื่องจากนักเรียนกลุ่มนี้มีความจำเป็นต้องสร้างสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมที่มีความแปลกใหม่ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ระบุถึงเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งในแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560 - 2579 คือ มุ่งพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิตและมูลค่าทางเศรษฐกิจ จึงสนับสนุนให้หน่วยงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเน้นผลิตกำลังคนในภาคอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจในอนาคต (Office of the Vocational Education Commission, 2017)

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค พบว่า งานวิจัยก่อนหน้านี้ศึกษาองค์ประกอบด้านการรู้คิดและด้านจิตพิสัยเป็นหลัก เช่น งานวิจัยของ Ashley (2014); Bill (2016); Dewett (2007); Limcharoen (2009) กล่าวถึง การคิดคล่อง คิดยืดหยุ่น คิดริเริ่ม คิดละเอียดลออ จัดเป็นองค์ประกอบด้านการรู้คิด และความอยากรู้อยากเห็น ความเชื่อมั่นในตนเอง จัดเป็นองค์ประกอบด้านจิตพิสัย นอกจากนี้ Wagner (2012) ศึกษาคุณลักษณะสำคัญของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมพบว่า องค์ประกอบด้านสังคม ได้แก่ การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือ ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dyer et al. (2011) ที่พบว่า ลักษณะนิสัยของผู้ที่คิดค้นสิ่งใหม่ หรือที่เรียกว่านวัตกรรม (Innovator) มักเป็นผู้ที่ชอบทำความรู้จักกับผู้คนหลากหลายสาขาวิชาเพื่อเรียนรู้มุมมองที่แตกต่างและนำมาปรับใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ การทำนวัตกรรมยังเกี่ยวข้องกับการใช้งานของผู้บริโภค กล่าวคือ นวัตกรรมประเภทสิ่งประดิษฐ์และบริการที่สร้างขึ้นล้วนมีเป้าหมายให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและนำไปใช้ ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการคิดค้นนวัตกรรม

จากที่กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความจำเป็นที่ต้องเสริมสร้างนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรมให้ได้รับการพัฒนาคุณลักษณะการสร้างสรรคนวัตกรรม ครอบคลุมองค์ประกอบใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรู้คิด ด้านจิตพิสัย และด้านสังคม ดังนั้น การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด (Measurement Model) เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบและ

คุณลักษณะชีวิตต่าง ๆ (Wattananonsakul & Sutthisakorn, 2015) โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปปรับใช้เพื่อวางแผนทางในการเสริมสร้างคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับนักเรียนอาชีวศึกษา ประเพณีวิชาอุตสาหกรรมด้วยกลวิธีที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเพณีวิชาอุตสาหกรรม
2. เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเพณีวิชาอุตสาหกรรม

กรอบแนวคิด

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเพณีวิชาอุตสาหกรรม โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎี ข้อค้นพบจากการศึกษาเอกสารตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดของ Guilford (1967); Torrance (1998); Neilsen & Thurber (2016) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค์ด้านความรู้คิด (Cognitive Domain) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) การคิดคล่อง (Fluency) คือ การสร้างความคิดหรือแนวทางในการแก้ปัญหาได้เป็นจำนวนมากในเวลาที่กำหนด 2) การคิดยืดหยุ่น (Flexibility) คือ การสร้างความคิดได้หลากหลายมุมมอง 3) การคิดริเริ่ม (Originality) คือ การสร้างสิ่งใหม่ที่แตกต่างจากสิ่งเดิมและเป็นประโยชน์ 4) การคิดละเอียดลออ (Elaboration) คือ การไตร่ตรองสิ่งใหม่ที่ริเริ่มขึ้น มีการวิเคราะห์เกณฑ์จากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยร่วมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 4 เกิดจากกระบวนการคิดใน 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) กระบวนการคิดแบบอนกนัย เป็นการคิดที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติจากกลไกภายในของแต่ละบุคคล เป็นการลื่นไหลอย่างอิสระของความคิด ทั้งนี้ ความคิดมากมายที่ถูกสร้างขึ้นไม่ได้มีการจัดการอย่างเป็นโครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหามายกมาที่เห็นไปได้ถูกสำรวจในระยะเวลาอันสั้นและเกิดการเชื่อมโยงในแบบที่ไม่ได้คาดคิดมาล่วงหน้า 2) การคิดแบบเอกนัย เป็นการคิดเชิงตรรกะ คิดประเมินค่า หรือการสร้างเกณฑ์ เพื่อมุ่งไปยังคำตอบที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา เป็นการคิดที่ทำให้ทางเลือกในการแก้ปัญหาแคบลง เมื่อกล่าวถึงในแง่ของการนำการคิดแบบเอกนัยมาใช้ในกระบวนการคิดสร้างสรรค์ การคิดแบบเอกนัยจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้ทำการคิดแบบอนกนัยเพื่อหาแนวทางที่เป็นไปได้ และใช้การคิดแบบเอกนัยเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ชัดเจน และ 3) การคิดแบบเชื่อมโยง (Associative Thinking) เป็นการเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ และนำมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์

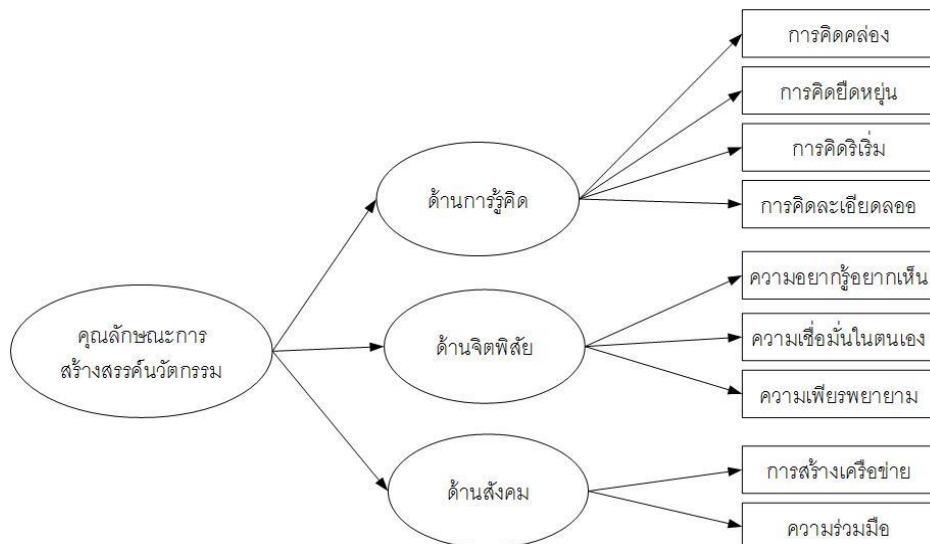
2. แนวคิดของ Williams (1970) ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค์ด้านจิตพิสัย (Affective Domain) มี 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ความอยากรู้อยากเห็น 2) ความพร้อมที่จะเสี่ยง 3) ความพอใจที่จะทำสิ่งซับซ้อน และ 4) จินตนาการ

3. Bill (2016) และ Martinsen (2011) ศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค์ด้านจิตพิสัย พบว่า 1) การหยั่งรู้ภายใน 2) ความเป็นตัวของตัวเอง 3) การเปิดรับประสบการณ์ 4) ความเชื่อมั่นในตนเอง 5) ความเพียรพยายาม ล้วนเป็นคุณลักษณะของผู้ที่มีการคิดสร้างสรรค์ในระดับสูง

4. Chalermchai (2011); Suacamram, Tippkan, Jankrajang, Teparak & Seeho (2019); Wisetsat & Singhol (2019) ศึกษาคุณลักษณะการสร้างสรรค์ด้านการรู้คิด 4 ตัวบ่งชี้ตามแนวทางของ Guilford (1967); Torrance (1998) ได้แก่ 1) การคิดคล่อง 2) การคิดยืดหยุ่น 3) การคิดริเริ่ม และ 4) การคิดละเอียดลออ

5. Limcharoen (2009) ศึกษาคุณลักษณะการสร้างสรรค์ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้คิด ประกอบด้วย 1.1) การคิดคล่อง 1.2) การคิดยืดหยุ่น 1.3) การคิดริเริ่ม และ 1.4) การคิดละเอียดลออ และ 2) ด้านจิตพิสัย ประกอบด้วย 2.1) ความอยากรู้อยากเห็น และ 2.2) ความเชื่อมั่นในตนเอง

6. ผลการศึกษาคุณลักษณะบ่งชี้ที่สำคัญของนวัตกรรมหรือผู้ที่คิดสร้างนวัตกรรมโดย Dyer et al. (2011); Wagner (2012) พบองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสังคม ได้แก่ 1) การสร้างเครือข่าย และ 2) ความร่วมมือ ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม

วิธีการวิจัย

การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) เป็นแบบแผนลำดับขั้น (Sequential Design) และใช้สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของคุณลักษณะการสร้างสร้งสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการคิดสร้งสรรค์และนวัตกรรม ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 9 ท่าน ที่สำเร็จวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนและวัดประเมินผู้เรียนในด้านการสร้งสรรค์เชิงนวัตกรรมอย่างน้อย 5 ปี หรือมีผลงานเกี่ยวกับสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมปรากฏในช่วง 5 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2562) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. อาจารย์และนักวิทยาศาสตร์ประจำหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ในระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ที่ได้รับรางวัลจากการประกวดสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมระดับนานาชาติ 1 ท่าน นักวิทยาศาสตร์ที่มีผลงานนวัตกรรมอย่างแพร่หลายและได้รับรางวัลนักเทคโนโลยีดีเด่นและนักเทคโนโลยีรุ่นใหม่ 1 ท่าน และอาจารย์ผู้สอนการคิดสร้งสรรค์และการคิดเชิงนวัตกรรม มีความเชี่ยวชาญด้านการกระบวนการคิด 1 ท่าน

2. อาจารย์ที่สอนอยู่ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ได้แก่ อาจารย์ประจำสาขาวิชาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ 2 ท่าน อาจารย์ผู้สอนในรายวิชาโครงงาน 1 ท่าน

3. ครูผู้สอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ ครูผู้สอนวิชาวิทยาศาสตร์และนำนักเรียนเข้าร่วมประกวดโครงงานวิทยาศาสตร์ระดับชาติ จำนวน 3 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาระยะที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีบันทึกเสียง ถอดข้อความ และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาและสร้งสร้งข้อสรุปเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยใช้เกณฑ์ความถี่ของประเด็นเนื้อหาไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากจำนวนผู้ให้ข้อมูล 9 ท่าน

ระยะที่ 2 การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสร้งสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม มีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1-3 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1-3 ปีการศึกษา 2562 จากวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัด สอศ. จำนวน 4 แห่ง ได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่เสนอว่าขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจที่ดีควรมี 300 คนขึ้นไป จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจำนวน 408 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยใช้เกณฑ์ของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ที่เสนอว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรมีขนาดตัวอย่าง 10 หน่วยต่อหนึ่งพารามิเตอร์ สำหรับ

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์กำหนดองค์ประกอบเชิงยืนยันจำนวน 408 คน

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบวัดคุณลักษณะการสร้างสรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยพัฒนาตามแนวคิดของ Guilford (1967); Torrance (1998); Williams (1970); Dyer et al. (2011) และ Wagner (2012) ได้แบบวัดคุณลักษณะการสร้างสรค์นวัตกรรมจำนวน 72 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีพิสัยระหว่าง “มากที่สุด” (5 คะแนน) ถึง “น้อยที่สุด” (1 คะแนน) จากนั้นตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .50 ขึ้นไป พบว่าผ่านเกณฑ์จำนวน 62 ข้อ จำแนกเป็นองค์ประกอบที่ 1 จำนวน 24 ข้อ องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 23 ข้อ และองค์ประกอบที่ 3 จำนวน 15 ข้อ และนำแบบวัดที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ทำการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัด (Reliability) โดยการหาค่าความสอดคล้องภายในด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรู้คิดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 ด้านจิตพิสัยมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 และด้านสังคมมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .89 และทำการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total Correlation) พบว่ามีค่าระหว่าง .28 - .79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขใบรับรองที่ SWUEC-089/61E จากนั้นผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1-3 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง แบ่งเป็นสถานศึกษาอาชีวศึกษารัฐบาล 2 แห่ง และสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน 2 แห่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principle Component Analysis: PCA) และใช้การหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method) แล้วพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Value) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน และใช้โปรแกรม AMOS วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรค์นวัตกรรมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยวิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) แล้วพิจารณาจากค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน

408 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัย

1. ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน สรุปได้ว่า คุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 9 ตัวบ่งชี้ มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด มี 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1) **การคิดคล่อง** หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมในเวลาที่ยรวดเร็วและจำกัด รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างอิสระ

2) **การคิดยืดหยุ่น** หมายถึง การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมได้หลากหลายแง่มุม หลากหลายหมวดหมู่ และคิดในแง่มุมที่แตกต่างจากเดิม

3) **การคิดริเริ่ม** หมายถึง การคิดทำสิ่งใหม่ มีการทดลอง ลงมือทำต้นแบบหรือสิ่งประดิษฐ์ที่ต่อยอดจากผลงานเดิม และเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันจนกลายเป็นสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมแปลกใหม่

4) **การคิดละเอียดลออ** หมายถึง การไตร่ตรองข้อดีและข้อเสียของวิธีการที่เลือกใช้ ในการออกแบบสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม และตรวจสอบผลงานที่ประดิษฐ์ขึ้นในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ ความสมบูรณ์ประณีตสวยงาม รวมถึงความปลอดภัย

ข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นด้านการรู้คิด ตัวอย่าง เช่น

“คนที่ทำอะไรสร้างสรรค์เป็นคนทำงานแข่งกับเวลา ไม่รีรอให้เสียเวลาเปล่า” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9)

“พวกที่คิดอะไรใหม่ ๆ ได้ ส่วนมากมักคิดในมุมกลับ เช่น เห็นสิ่งที่คนทิ้งเป็นขยะ เป็นสิ่งที่นำกลับมาใช้ใหม่เพื่อสร้างผลงานที่ประหยัคกว่าเดิม” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5)

“คนที่คิดสร้างสรรค์ เป็นคนที่คิดอะไรได้ละเอียดมาก เขาจะทำงานโดยนึกถึงเรื่อง การนำไปใช้ประโยชน์และความปลอดภัยของคนที่จะนำชิ้นงานไปใช้” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2)

องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1) **ความอยากรู้อยากเห็น** หมายถึง การใฝ่รู้ ใฝ่เรียนสิ่งใหม่ ชอบสำรวจค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย รวมทั้งมีทัศนคติเชิงบวกและความสุขในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัว

2) **ความเชื่อมั่นในตนเอง** หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล้าแสดงออกผ่านการกระทำได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ

3) **ความเพียรพยายาม** หมายถึง ความมุ่งมั่นในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แม้ว่าต้องใช้ระยะเวลาในการทำที่ยาวนาน หรือเป็นสิ่งที่ยากลำบากและพบอุปสรรคปัญหา ระหว่างการทำงาน

ข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นด้านจิตพิสัย ตัวอย่าง เช่น

“นักเรียนที่ทำโครงการสำเร็จสิ่งสำคัญคือต้องใช้ความขยัน อดทน ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน เพราะส่วนมากเวลาทำงานจะพบกับปัญหา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการต่อวงจรไฟฟ้า การทำรูปเล่มที่ต้องอดทนปรับแก้” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4)

“สิ่งสำคัญที่นักเรียนทำสิ่งประดิษฐ์แปลกใหม่ได้ ใจต้องพร้อม เด็กต้องชอบในสิ่งที่ตัวเองทำ ต้องรู้ว่าตัวเองถนัดและมั่นใจในการเลือกทำชิ้นงานนั้น ๆ” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3)

“เด็กที่แข่งประกวดสิ่งประดิษฐ์ได้สำเร็จ เขาเป็นคนที่เชื่อมั่นในตัวเองสูง ไม่ขี้อาย เวลาที่ต้องนำเสนองานเขาจะมีการฝึกหลายครั้ง และในวันประกวดเขาสามารถพูดได้อย่างมั่นใจ” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม มี 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1) การสร้างเครือข่าย หมายถึง การสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลหลากหลายประเภทเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ค้นหาความคิดใหม่ ๆ ในการทำสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม

2) ความร่วมมือ หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันข้อมูลความรู้ที่ค้นคว้ามาศึกษาร่วมกัน ร่วมกันคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับประเด็นด้านสังคม ตัวอย่าง เช่น

“บางครั้งในการทำงานก็อาศัยไอเดียจากนักศึกษา เพราะเด็กรุ่นใหม่บางที่เขาเห็นอะไรที่ต่างจากเรา แต่ในฐานะที่มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีมากกว่า เราจะเป็นคนจัดเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีให้เขา และคอยแนะนำว่าไอเดียที่เขาคิดบางอย่างยังไม่มีเทคโนโลยีมารองรับ” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1)

“ส่วนมากนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ซับซ้อนต้องใช้ความรู้หลายศาสตร์ ส่วนมากเด็กแต่ละคนที่คิดทำงาน เขาจะรวมกลุ่มกันมาและมาปรึกษาครู เพื่อให้ชี้แนะแนวทางว่าทำแบบนั้นแบบนี้จะเกิดผลดีผลเสียอะไรบ้าง เท่าที่สังเกตเด็กพวกนี้เขาจะมีเพื่อนหลายแนว” (ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8)

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเททวิชาอุตสาหกรรรม จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชี้วัดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .216 - .701 จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นพบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะ (Bartlett's Test: Chi-Square = 16556.5 , df = 1891 , p = .000) และมีค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-ออลคิน (KMO) เท่ากับ .967 แสดงว่าตัวแปรชี้วัดมีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเททวิชาอุตสาหกรรรมพบว่า ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ โดยทุกตัวบ่งชี้มีค่าไอเกนเกิน 1 และสามารถร่วมกันอธิบายคุณลักษณะการสร้างสรณ์นวัตกรรมได้ร้อยละ 61.766 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 น้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของปริมาณความแปรปรวนของคุณลักษณะ
การสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม

ตัวบ่งชี้	ข้อชี้วัด	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของปริมาณ ความแปรปรวน
1. การคิดคลอง (8 ข้อ)	1) ตอบคำถามได้ก่อนคนอื่น ๆ 2) ทำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ 3) คิดอย่างอิสระไม่ยึดกฎเกณฑ์	.503 - .759	5.476	8.833
2. การคิดยืดหยุ่น (5 ข้อ)	1) คิดหลากหลายหมวดหมู่ 2) คิดหักมุมให้งานแตกต่าง 3) ปรับความคิดในการทำงาน	.397 - .647	4.994	8.054
3. การคิดริเริ่ม (6 ข้อ)	1) เชื่อมโยงจนกลายเป็นสิ่งใหม่ 2) สร้างต้นแบบในการทำงาน 3) ทดลองทำงานด้วยวิธีการใหม่	.570 - .739	4.962	8.004
4. การคิดละเอียด ลออ (5 ข้อ)	1) ตรวจสอบเรียบร้อยของงาน 2) คิดเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ 3) คิดเรื่องความคุ้มค่าคุ้มทุน	.562 - .750	4.710	7.597
5. ความอยากรู้ อยากเห็น (8 ข้อ)	1) ชอบค้นคว้าด้วยตนเอง 2) ชอบตั้งคำถามกับสิ่งรอบตัว 3) ชอบหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	.511 - .806	4.142	6.681
6. ความเชื่อมั่น ในตนเอง (8 ข้อ)	1) เชื่อว่าสามารถทำงานได้สำเร็จ 2) กล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย 3) นำเสนอผลงานอย่างมั่นใจ	.366 - .787	4.135	6.669
7. ความเพียร พยายาม (7 ข้อ)	1) ไม่ละทิ้งเป้าหมายแม้พบปัญหา 2) แก้ไขผลงานจนสำเร็จ 3) อดทนทำงานที่ใช้เวลานานได้	.510 - .775	4.005	6.459
8. การสร้าง เครือข่าย (7 ข้อ)	1) คุยกับคนที่หลากหลายเพื่องาน 2) เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อหาไอเดีย 3) แลกเปลี่ยนมุมมองกับผู้อื่น	.630 - .721	3.014	4.861

ตารางที่ 1 (ต่อ)

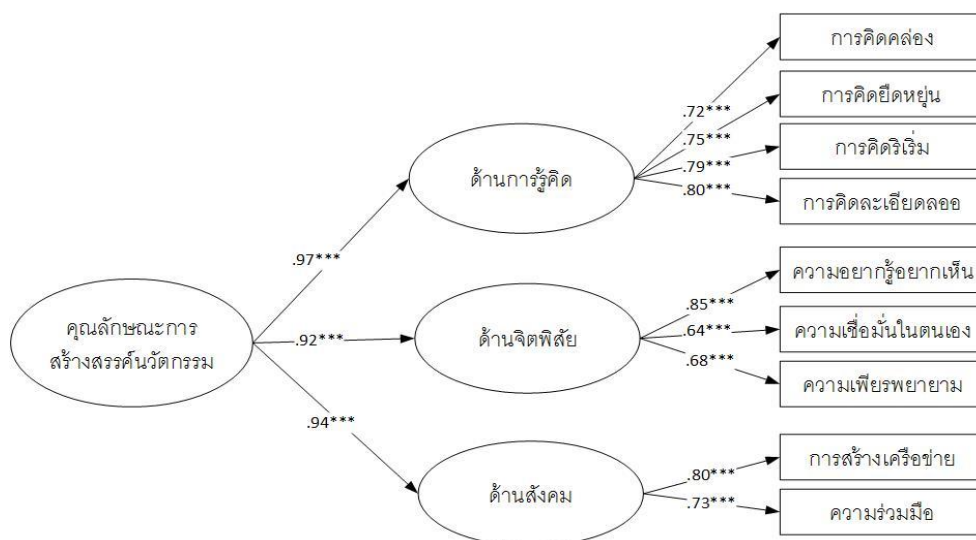
ตัวบ่งชี้	ข้อชี้วัด	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของปริมาณ ความแปรปรวน
9. ความร่วมมือ (8 ข้อ)	1) ร่วมแก้ปัญหาในการทำงาน 2) ปฏิบัติตามกฎหมายของกลุ่ม 3) ทำงานร่วมกับเพื่อนต่างสาขาได้	.419 - .746	2.856	4.607

ผลการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบด้านการรู้คิดประกอบด้วย 1) การคิดคล่อง 2) การคิดยืดหยุ่น 3) การคิดริเริ่ม และ 4) การคิดละเอียดลออ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .620 - .778 ด้านจิตพิสัยประกอบด้วย 1) ความอยากรู้อยากเห็น 2) ความเชื่อมั่นในตนเอง และ 3) ความเพียรพยายาม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .532 - .706 และด้านสังคมประกอบด้วย 1) การสร้างเครือข่าย และ 2) ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .475 - .838 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา
ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ที่จัดเข้าองค์ประกอบ

ตัวบ่งชี้	องค์ประกอบ		
	ด้านการรู้คิด	ด้านจิตพิสัย	ด้านสังคม
1. การคิดคล่อง	<u>.778</u>	.085	-.062
2. การคิดยืดหยุ่น	<u>.691</u>	.112	.075
3. การคิดริเริ่ม	<u>.646</u>	.023	.192
4. การคิดละเอียดลออ	<u>.620</u>	.176	-.010
5. ความอยากรู้อยากเห็น	.058	<u>.532</u>	.122
6. ความเชื่อมั่นในตนเอง	.035	<u>.831</u>	.043
7. ความเพียรพยายาม	.073	<u>.706</u>	.037
8. การสร้างเครือข่าย	.163	.094	<u>.475</u>
9. ความร่วมมือ	.179	.120	<u>.838</u>
ความแปรปรวนสะสมทั้ง 3 องค์ประกอบ เท่ากับ 65.43			

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order) เมื่อกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม เป็น 3 องค์ประกอบ 9 ตัวบ่งชี้ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง โดยนำคะแนนจากแบบวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมจำนวน 408 ชุด ที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ผล ภายหลังการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลการวัดกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ในเบื้องต้นโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลใหม่ (Re-specified Model) โดยทำการปรับโมเดลตามคำแนะนำของค่า M.I. (Modification Indices) โดยนำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรจำนวน 9 ตัวแปร ไปวิเคราะห์โดยใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (Variance-Covariance Matrix) ภายหลังการปรับโมเดลพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = 27.438, $df = 18$, $p = .071$, GFI = .985, AGFI = .963, SRMR = .029, RMSEA = .036) ดังแสดงในรูปที่ 2



Chi-Square = 27.438, $df = 18$, $p = .071$, GFI = .985, AGFI = .963, SRMR = .029, RMSEA = .036

*** $p < .001$

รูปที่ 2 โมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษาประเภทวิชาอุตสาหกรรม

จากการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่า เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ จากโมเดลการวัดแสดงให้เห็นว่า การคิดละเอียดลออ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ การคิดริเริ่ม การคิดยืดหยุ่น และการคิดคล่อง ตามลำดับ องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า ความอยากรู้อยากเห็น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ความเพียรพยายาม และความเชื่อมั่นในตนเอง ตามลำดับ องค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ โดยการสร้างเครือข่าย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ความร่วมมือ

อภิปรายผล

การพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม แบ่งการอภิปรายออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การพัฒนาโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจพบว่า ประกอบด้วย 9 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การคิดคล่อง การคิดยืดหยุ่น การคิดริเริ่ม การคิดละเอียดลออ ความอยากรู้อยากเห็น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเพียรพยายาม การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือ ทั้ง 9 ตัวบ่งชี้ จัดเข้าองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย และองค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยของ Guilford (1967); Williams (1970); Wagner (2012) ที่อธิบายถึงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมในแง่ของพฤติกรรมด้านการรู้คิด จิตพิสัย และสังคม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560 - 2579 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้ระบุถึงเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งใน คือ มุ่งพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาให้เกิดทักษะการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิตและมูลค่าทางเศรษฐกิจ จึงสนับสนุนให้หน่วยงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเน้นผลิตกำลังคนในภาคอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคธุรกิจในอนาคต (Office of the Vocational Education Commission, 2017)

เมื่อพิจารณาแยกองค์ประกอบรายด้านพบความสอดคล้องและแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้าดังต่อไปนี้

1.1 องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด ประกอบด้วย การคิดคล่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ashley (2014) ที่ให้ความสำคัญกับการที่บุคคลสามารถสร้างความคิดเป็นจำนวนมากในเวลาที่กำหนด เป็นกระบวนการคิดที่ไม่ได้มีการจัดการความคิดอย่างเป็นโครงสร้าง ภายหลังกระบวนการคิดคล่องเสร็จสิ้น ความคิดและข้อมูลจะถูกจัดการและทำให้มีโครงสร้างที่ชัดเจนด้วยการคิดแบบลึกซึ้งและรอบคอบต่อไป ผลการศึกษาก่อนหน้าทำให้เห็นถึงความสำคัญของการคิดยืดหยุ่น เพราะช่วยให้สามารถสร้างความคิดได้หลากหลายมุมมอง ทั้งนี้ การคิดยืดหยุ่นเป็นผลผลิตทางการคิดที่เกิดจากกระบวนการคิดเชื่อมโยงเช่นเดียวกับการคิดคล่อง แต่มีความแตกต่างตรงที่การคิดยืดหยุ่นเป็นการขยายขอบเขตของการคิดให้กว้างมากขึ้นด้วยการคิดหลากหลายหมวดหมู่ อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงคุณลักษณะการ

คิดสร้างสรรค์ องค์ประกอบหนึ่งที่ถือเป็นหัวใจสำคัญ คือ การคิดริเริ่ม เพราะเป็นการคิดทำสิ่งใหม่ ที่แตกต่างจากผลงานในอดีต ส่วนเรื่องการคิดละเอียดลออ พบว่างานวิจัยบางงานไม่ได้มุ่งศึกษาในตัวบ่งชี้ดังกล่าว เช่น งานวิจัยของ Limcharoen (2009) และ Tanapant (2015) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยที่ระบุว่า การคิดละเอียดลออจำเป็นต้องนำมาใช้ในการสร้างสรรค์ผลงาน เพราะเป็นการปรับแต่งความคิดริเริ่มของผู้ที่สร้างสรรค์ผลงานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น มีการพิจารณาไตร่ตรองสิ่งที่ริเริ่มขึ้นอย่างลุ่มลึก โดย Nielsen and Thurber (2016) กล่าวว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการคิดเชื่อมโยงกับประสบการณ์ จินตนาการ สอดคล้องกับการเรียนรู้แบบรีเฟล็กทีฟ (Reflective Learning) ที่มุ่งกระบวนการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้กับเหตุการณ์ใหม่ ๆ ปลุกฝังให้ผู้เรียนเกิดทักษะกระบวนการคิดด้วยตนเอง (Wattananonsakul, 2015)

1.2 องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย ประกอบด้วยความอยากรู้อยากเห็น ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเพียรพยายาม สอดคล้องกับแนวคิดของ Williams (1970) ที่เสนอว่าความอยากรู้อยากเห็นเป็นลักษณะของการใฝ่รู้ ใฝ่เรียนสิ่งต่าง ๆ ขอบการสำรวจค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง การที่ผู้เรียนมีความรู้สึกใฝ่รู้สนใจเรียนถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนในชั้นเรียน เพราะไม่เพียงแต่นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Limcharoen, 2009) แต่ยังนำไปสู่คุณลักษณะการยึดมั่นผูกพันในวิชาการ ทำให้ผู้เรียนต้องการเรียนรู้ด้วยความรู้สึกสนุกสนานและมีเจตคติเชิงบวกต่อการเรียนในชั้นเรียน (Wangrungrakij, Wattananonsakul, & Sripahol, 2018) นอกจากความอยากรู้อยากเห็น ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยพบว่า การหยั่งรู้ภายใน ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดรับประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเพียรพยายาม ล้วนเป็นคุณลักษณะของผู้ที่มีการสร้างสรรค์ในระดับสูง (Martinsen, 2011; Bill, 2016)

1.3 องค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ คือ การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือ ผลจากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่สามารถสร้างนวัตกรรมได้สำเร็จ พบว่าปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การสร้างเครือข่าย และการให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร (Dyer et al., 2011) โดยการศึกษาองค์ประกอบของการสร้างสรรค์นวัตกรรมก่อนหน้ามักศึกษาในด้านของการรู้จัก และจิตพิสัย ตามแนวทางของ Guilford (1967); Williams (1970) และ Torrance (1974) อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบสำคัญที่ผู้วิจัยค้นพบ คือ การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือ เป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อช่วยให้การทำงานนวัตกรรมในองค์กรประสบผลสำเร็จ อีกทั้งยังส่งผลให้บุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม คุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสังคมมักถูกศึกษาในบริบทของการทำงานในองค์กร Wagner (2012) ที่ทั้งที่บริบททางการเรียนการสอนในสถานศึกษามุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน เพื่อให้การทำสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบด้านสังคมมาศึกษาพร้อมกับองค์ประกอบด้านการรู้จัก และจิตพิสัย

2. ผลจากการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษาด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 27.438, df = 18, p = .071, GFI = .985, AGFI = .963, SRMR = .029, RMSEA = .036) โดยพบว่า องค์ประกอบที่ 1 ด้านการรู้คิด ประเด็นด้านการคิดละเอียดลออมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suacamram et al. (2019) ที่เสนอให้มีการกระตุ้นทั้งการคิดนอกกรอบเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ คือ การคิดคล่อง การคิดยืดหยุ่น และการคิดริเริ่ม รวมถึงต้องกระตุ้นให้เด็กเกิดการคิดละเอียดลออ คือ การคิดอย่างรอบคอบและตรวจสอบอย่างเป็นระบบ เพราะในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ต้องพิจารณาในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทการทำโครงการสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม พบว่า มีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลงานของนักเรียนในประเด็นต่าง ๆ เช่น วัสดุเหมาะสมกับผลงานสิ่งประดิษฐ์ มีความปลอดภัย ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม คำนวณการลงทุน มีความประหยัดสวยงาม เป็นต้น (Office of the Vocational Education Commission, 2017) ประเด็นความสำคัญของการคิดละเอียดลอออย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nernprom (2016) ที่กล่าวว่า การคิดละเอียดลออมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนสายช่างอุตสาหกรรม เพราะเป็นการคิดที่ช่วยต่อเติมเสริมแต่งความคิดให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งช่วยให้นักเรียนได้ทบทวนประมวลความรู้และทักษะจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สั่งสมมาประยุกต์ใช้ในการทำโครงการ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Creative Problem Solving) ของ Isakan, Dorval, and Treffinger (2000) ที่เสนอว่ากระบวนการสร้างสรรค์เริ่มจากการคิดสร้างสิ่งใหม่นอกกรอบ และควรใช้การคิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่ 2 ด้านจิตพิสัย พบว่า ความอยากรู้อยากเห็นมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Limcharoen (2009) ที่พบว่า ความอยากรู้อยากเห็นเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การคิดสร้างสรรค์ผลงาน และงานวิจัยของ Pusca and Northwood (2019) ที่เสนอว่า ความอยากรู้อยากเห็นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเรียนด้านวิศวกรรม เพราะเป็นแรงผลักดันภายในที่ส่งผลให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเอง พร้อมทำสิ่งใหม่ด้วยความสุขและความเต็มใจ และองค์ประกอบที่ 3 ด้านสังคม ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย โดยการสร้างเครือข่ายมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด รองลงมา คือ ความร่วมมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sawyer (2003) ที่ค้นพบว่า ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร โดยบริษัทส่วนใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เพราะในการทำงานต้องมีการระดมสมอง (Brainstorming) เพื่อสร้างความคิดใหม่ ๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ร่วมกันเพื่อคิดพัฒนาผลงานและหาทางแก้ปัญหาร่วมกันจนกระทั่งบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ในประเด็นของการสร้างเครือข่ายพบว่า De Janasz and Forret (2008) เสนอว่า การสร้างเครือข่ายสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพ และควรเตรียมความพร้อมให้นักเรียนได้ฝึกฝนพัฒนาทักษะการสร้างเครือข่าย เพราะช่วยให้เกิดการเรียนรู้วิธีการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้อื่น อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เกิดความรอบรู้เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ Dyer et al. (2011) ให้ความสำคัญกับการพูดคุยทำความรู้จักกับคนหลากหลายประเภทให้ได้มากที่สุด โดยบุคคลที่ทำให้เกิดความคิดมุมมองที่แปลกใหม่ได้ดีที่สุด คือ ผู้ที่มีพื้นเพและความถนัดที่แตกต่างจากตัวเรา และไม่จำเป็นต้องทำความรู้จักแต่เฉพาะกับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เราสนใจ เพราะในหลายครั้งมุมมองความคิดใหม่ ๆ มักเกิดขึ้นจากการพูดคุยกับบุคคลที่ไม่มีความชำนาญในศาสตร์เดียวกัน เช่น ความเห็นที่มาจากผู้บริโภค ความคิดเห็นที่มาจากเพื่อนต่างสาขา เป็นต้น ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายเปรียบได้กับสะพานที่เชื่อมโยงระหว่างแต่ละสังคมและนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้โมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม โดยพบองค์ประกอบของคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จัก ด้านจิตพิสัย และด้านสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการรู้จักมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบในด้านอื่น ดังนั้นการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม ควรเน้นรูปแบบการเรียนการสอนที่ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ และการคิดละเอียดลออเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมที่ขับเคลื่อนสังคมได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

2. สถานศึกษาอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนประเภทวิชาอุตสาหกรรมและที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาองค์ประกอบคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม 3 ด้าน 9 ตัวบ่งชี้ ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและกรอบทิศทางการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สอดคล้องกับทิศทางของสังคมโลก

3. ในการส่งเสริมคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้สอนสามารถนำองค์ประกอบคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม 3 ด้าน 9 ตัวบ่งชี้ ไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินพฤติกรรมผู้เรียนในเบื้องต้น เพื่อให้ผู้สอนมีความเข้าใจเกี่ยวกับระดับคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แท้จริงของผู้เรียน ส่งผลให้ผู้สอนสามารถทำการเปรียบเทียบเพื่อแบ่งกลุ่มผู้เรียน ก่อนการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมในแต่ละด้านให้กับผู้เรียนได้อย่างเหมาะสมต่อไป

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยนี้มุ่งเน้นที่การพัฒนาโมเดลการวัดคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมสำหรับนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ดังนั้นเพื่อเป็นการต่อยอดจากผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาเพื่อค้นพาวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้พัฒนาและส่งเสริมคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักเรียนอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ตามองค์ประกอบแต่ละด้านต่อไป

2. ควรมีการนำองค์ประกอบคุณลักษณะการสร้างสรรค์นวัตกรรม 3 ด้าน 9 ตัวบ่งชี้ ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อศึกษากับผู้เรียนในกลุ่มอื่น เช่น นักเรียนสายสามัญ นักเรียนอาชีวศึกษาในหลักสูตรอื่น และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยแผนงานเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาักวิจัยรุ่นใหม่ตามทิศทางการยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ประเภทบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติประจำปี 2562 ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท รวมทั้งผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- Ashley, N. (2014). *The effect of group dynamics on high school students creativity and problem solving strategies with investigative open-ended non routine problems* (Doctoral dissertation). Columbia University, New York.
- Bare, M. (2012). Putting creativity to work: The implementation of creative ideas in organization. *Academic of Management Journal*, 55(5), 1102-1119.
- Bill, L. (2016). A five-dimensional model of creativity and its assessment in schools. *Applied Measurement in Education*, 29(4), 278-290.
- Boonvatcharapal, T. (2015). Organizational creativity for service innovation and business performance and empirical phenomenon of Thai boutique hotel (Master's thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom. [in Thai]
- Chalermchai, K. (2011). Relationships between individual creativity, emotional quotient (EQ), and spiritual quotient (SQ). *Hatyai Academic Journal*, 9(1), 75-82. [in Thai]
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- De Janasz, S. C., & Forret, M. L. (2008). Learning the art of networking: A critical skill for enhancing social capital and career success. *Journal of Management Education*, 32(5), 629-650.
- Dewett, T. (2007). Linking intrinsic motivation, risk taking, and employee creativity in an R&D environment. *R&D Management*, 37(3), 197-208.
- Dyer, J., Gregersen, H., & Christensen, C. M. (2011). *The innovator's DNA: Mastering the five skills of disruptive innovators*. Boston: Harvard Business Review Press.
- Gerduang, A. (2017). Empowering learning in the 21st century for Thailand society in the digital age. *Lampang Rajabhat University Journal*, 6(1), 173-184. [in Thai]
- Guilford, J. P. (1967). *The nature of human intelligence*. New York: McGraw-Hill Book.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Isakan, S. G., Dorval, K. B., & Treffinger, D. J. (2000). *Creative approaches to problem solving: A framework for change*. Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt.
- Limcharoen, S. (2009). *The extra- curriculum development enhancing creativity thinking in second-level students* (Doctoral dissertation). Srinakharinwirot University, Bangkok. [in Thai]
- Martinsen, O. L. (2011). The creative personality: A synthesis and development of the creative person profile. *Creativity Research Journal*, 23(3), 185-202.
- Mednick, S. A. (1962). The associative basis of the creative process. *Psychological Review*, 13(5), 32-43.
- Ministry of Education. (2019). *National education act B.E. 2562*. Retrieved from http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/057/T_0049.PDF [in Thai]
- National Innovation Agency. (2020). *Society 5.0: Japan's ambitious societal-digital-transformation plan*. Retrieved from <https://www.nia.or.th/JAPAN> [in Thai]
- Nernprom, A. (2016). *A development of an instructional model for enhancing creative abilities for certificate of vocational education students of the industrial program* (Doctoral dissertation). Burapha University, Chonburi. [in Thai]
- Nielsen, D., & Thurber, S. (2016). *The secret of the highly creative thinker: How to make connections others don't*. Amsterdam: BIS.
- Office of the Vocational Education Commission. (2017). *The vocational education development plan*. Retrieved from [www.lpc.ac.th > files > แผนพัฒนาการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2560-2579.pdf](http://www.lpc.ac.th/files/แผนพัฒนาการอาชีวศึกษาพ.ศ. 2560-2579.pdf) [in Thai]
- Poungchan, P. (2013). *A study of creative thinking in the project work ability on the relationship between the kingdom of Thailand and the republic of indonesia of mattayomsuksa 6 students by means of the project-based learning for school partnership program between secondary schools in Thailand and Indonesia* (Master's thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom. [in Thai]
- Pusca, D., & Northwood, D. (2019). Curiosity, creativity and engineering education. *Global Journal of Engineering Education*, 20(3), 152-158.
- Sarooghi, H., Libaers, D., & Burkemper, A. (2015). Examining the relationship between creativity and innovation: A meta-analysis of organizational, cultural, and environment factors. *Journal of Business Venturing*, 30(5), 714-731.
- Sawyer, R. K. (2003). *Group genius: The creative power of collaboration*. New York: Basic Books.
- Sternberg, R. J. (2006). The nature of creativity. *Creativity Research Journal*, 18(1), 87-98.

- Sternberg, R. J., & Sternberg, K. (2012). *Cognitive psychology*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Suacamram, M., Tippkan, P., Jankrajang, M., Teparak, S., & Seeho, K. (2019). The outcome of student creativity development with C-K theory in brand management course: A case study of bachelor's degree students at Bangkok University. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal*, 39(4), 115-133. [in Thai]
- Tanapant, S. (2015). Effect of social studies learning activities using creative problem solving process on creative thinking and critical thinking abilities of ninth grade students (Master's thesis). Chulalongkorn University, Bangkok. [in Thai]
- Torrance, E. P. (1998). *Torrance tests of creative thinking: Norms-technical manual figural (streamlined) forms A&B*. Illinois: Scholastic Testing Service.
- Wagner, T. (2012). *Creating innovators: the making of young people who will change the world*. New York: Scribner.
- Wangrungekij, P., Wattananonsakul, S., & Sripahol. S. (2018). Development of indicators of academic engagement among undergraduate students. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal*, 38(1), 71-89. [in Thai]
- Wattananonsakul, S. (2015). Improving learning skills by being a reflective learner. *Journal of Behavioral Science for Development*, 7(1), 1-14. [in Thai]
- Wattananonsakul, S., & Sutthisakorn, U. (2015). The development of collective leadership indicators in community leaders working with people networks for drugs prevention and drugs problem solving in Bangkok metropolis. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 7(14), 114-123. [in Thai]
- Williams, F. E. (1970). *Classroom ideas for encouraging thinking and feeling* (2nd ed.). Buffalo, NY: D.O.K.
- Wisetsat, C., & Singhol, W. (2019). A study of components and data analysis on the need to enhancement pre-service teachers' creative thinking skills. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 14(1), 79-90. [in Thai]
- Zivkovic, Z., Nikolic, S. T., Doroslovacki, R., Lalic, B., Stankovic, J., & Zivkovic, T. (2015). Fostering creativity by a specially designed Doris tool. *Thinking Skills and Creativity*, 17, 132-148.

การศึกษาองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์

A Study of Resilience Factors and Coping Strategies for Adolescent Victims of Cyberbullying

กรรณิการ์ พันทอง^{1*}, อัจศรา ประเสริฐสิน², ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ³, และ มณฑิรา จารุเพ็ง³
Kannika Phantong^{1*}, Ujsara Prasertsin², Khwanying Sriprasertpap³, and Monthira Charupheng³

Abstract

The purposes of this research were 1) to study components of resilience and coping strategies for adolescent victims of cyberbullying and 2) to analyze the confirmatory factors. A semi-structured in-depth interview was used in the study. Nine adolescences who experienced cyberbullying were purposively selected as key informants. The study was conducted through qualitative methodology by an analytic-induction interview. The obtained data was then used to develop questions and the analysis process. Three-hundred high-school students aged between 15-19 years old in Matthayom 4-6 were asked to answer the questions. The LISREL version 8.72 was used to assess the construct validity.

¹สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, ²สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, ³คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

¹Behavioral Science Research Institute, ²Educational and Psychological Test Bureau, ³Faculty of Education, Srinakharinwirot University, 114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: ao_kanni@hotmail.com)

รับบทความวันที่ 19 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 27 เมษายน 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 1 พฤษภาคม 2563

With each item ranked between 0.67 and 1.00 of an IOC value, the entire test (all items) was validated with 0.867 and 0.817 reliability values respectively. The validation was conducted with 50 high-school students of the same age-range. It was found that there were three components of resilience: self-consciousness, self-adaptability, and self-recovery ability. Each component was tested with ten questions. The model was therefore coherent with the empirical data and related with the Grotberg Framework and with the resilience quotient (RQ) developed by the Department of Mental Health.

There were two components in coping with the bullying: problem-focused coping strategies and emotion-focused coping strategies. Each component was tested with eight questions. The model then was coherent with the empirical data and related with the Lazarus & Folkman Framework.

Keywords: Resilience, Coping Strategies, Cyberbullying

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล และ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล โดยการศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากวัยรุ่นที่มีประสบการณ์ที่เคยได้รับการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล จำนวน 9 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยการสรุปอุปนัย แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์ทำให้ได้ข้อคำถามในองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล จากนักเรียนที่มีอายุตั้งแต่ 15-19 ปีบริบูรณ์ และกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 300 คน โดยวิเคราะห์คุณภาพด้านความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยโปรแกรม LISREL 8.72 ซึ่งมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีอายุ 15-19 ปี จำนวน 50 คน มีค่า IOC 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรวม เท่ากับ 0.867 และ 0.817 ตามลำดับ และผลการตรวจสอบองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความสามารถในการรู้ตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม และองค์ประกอบด้านความสามารถในการฟื้นตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Grotberg และแนวคิดพลังสุขภาพจิต RQ ของ Department of Mental Health และองค์ประกอบของกลวิธีการจัดการ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา วัดได้จาก 8 ข้อคำถาม และองค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ วัดได้จาก 8 ข้อคำถาม ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นทางจิตใจ กลวิธีการจัดการ การถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์

บทนำ

เทคโนโลยีเชื่อมร้อยคนทุกเพศทุกวัยจากทั่วโลก ผ่านอินเทอร์เน็ตทั้งในคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือเข้าไว้ด้วยกัน ทำให้เทคโนโลยีดังกล่าวมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต การเรียนรู้ ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อีกทั้ง การควบคุมเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และโทษที่ไหลเวียนอยู่ในโลกไซเบอร์จากทั่วทุกมุมโลก อินเทอร์เน็ตจึงเปรียบเสมือนดาบสองคมที่ทั้งให้คุณและโทษ จากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยพบว่า กลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 35,954,165 คน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 56.80 ของประชากร โดยประชากรกลุ่มอายุ 15-19 ปี เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.1 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตามกลุ่มอายุ และนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนสูงถึง 7,350,274 คิดเป็นร้อยละ 81.5 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ (The National Statistic Office, 2018) และสถิติในระดับภูมิภาคประชากรช่วงอายุ 15-19 ปี ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับที่ 3 จากกลุ่มภาคกลางตอนล่าง จำนวนทั้งสิ้น 8 จังหวัด และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกปี (The National Statistic Office, 2016) จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า กลุ่มวัยรุ่นมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในปริมาณสูงมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาตามมาหลายด้าน รวมถึงการกลั่นแกล้งรังแกบนโลกไซเบอร์ (Cyberbullying) โดยเป็นการข่มเหงรังแกกันผ่านอินเทอร์เน็ตทั้งในคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และช่องทางเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ และพบว่ามียุวชนจำนวนไม่น้อยที่ใช้พื้นที่ไซเบอร์เป็นช่องทางสื่อกลางในการสร้างความเสียหายต่อผู้อื่น (Tokunaga, 2010) วัยรุ่นที่เป็นเหยื่อจำนวนมากก็เป็นผู้กระทำต่อผู้อื่นด้วยในเวลาเดียวกัน (Englander, 2011) ซึ่งลักษณะของการข่มเหงรังแกกันทางไซเบอร์ของวัยรุ่น เป็นการทำให้ผู้อื่นรู้สึกถึงการถูกข่มขู่ คุกคาม ทำให้อับอาย ด้วยการส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ อาจส่งโดยตรงถึงผู้ถูกกระทำ หรือส่งเข้าตามช่องทางออนไลน์ที่เป็นสาธารณะตามกลุ่มสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เป็นการกระทำที่ไม่ต้องมีการเผชิญหน้า ทำให้ผู้อื่นเกิดเรื่องเสียหายทางออนไลน์ (Smith et al., 2008) โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นกับเหยื่อจะมีทั้งระยะสั้นและระยะยาว ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตของผู้ตกเป็นเหยื่อ (O'Brien & Moules, 2010)

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่าเหยื่อที่ถูกรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เมื่อได้รับผลกระทบหากเกิดความกดดันหาทางออกไม่ถูกต้อง อาจนำไปสู่ความรุนแรงทางกายภาพด้วยการทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่น หากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะเป็นการเพาะบ่ม

พฤติกรรมไม่ดีและอาจเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ที่มีพฤติกรรมกระทำผิดที่ร้ายแรงมากขึ้น (Amaraphibal, Rujipak, & Payakkakom, 2013) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Muksikkaphan, Pokpong, Songsiri, and Surat (2009) ซึ่งนับเป็นความรุนแรงที่มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต พร้อมกันได้โดยไม่จำกัดเวลา สถานที่ ซึ่งส่งผลให้วัยรุ่นมีอิสระในการทำร้ายกันมากขึ้น ส่งผลกระทบทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม อาจนำไปสู่ความเครียด ภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวลได้ หากไม่จัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้ อาจนำไปสู่การทำร้ายตนเอง จนถึงขั้นฆ่าตัวตายได้ (Campbell, Spears, Slee, Butler, & Kift, 2012) ดังนั้น ความสามารถของบุคคลที่สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเข้มแข็ง หรือเมื่อประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบใจรุนแรงซึ่งนิยมเรียกกันว่า ความยืดหยุ่นทางจิตใจ จึงมีความสำคัญยิ่งเพื่อช่วยในการปรับตัว ปรับใจกลับคืนสู่สภาพเดิมได้อย่างรวดเร็ว (Department of Mental Health, 2012) ความยืดหยุ่นทางจิตใจถือเป็นความสามารถของบุคคล ซึ่งจะได้รับอิทธิพลทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แต่จะมีความแตกต่างกันตามสถานที่ เวลา อายุ เพศ และวัฒนธรรมของบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้น (Connor & Davidson, 2003) สอดคล้องกับแนวคิดของ Grotberg (1995) ว่าบุคคลมีความสามารถที่จะผ่านประสบการณ์ทางลบในชีวิตหรือจัดการกับภาวะความทุกข์ยากที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้ ซึ่ง Perren et al. (2012) ถือว่าเป็นการรักษาสมดุลให้กับจิตใจและร่างกายให้กลับสู่สภาวะปกติ นอกจากนั้นการที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะเรียกกระบวนการดังกล่าวนี้ว่า กลวิธีการจัดการ เป็นการจัดการกับตนเองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้น ซึ่งพยายามให้สิ่งที่มาคุกคามนั้นหมดลงหรือลดอันตรายลง ซึ่งเป็นกระบวนการทางสติปัญญาและทักษะที่แต่ละบุคคลใช้แก้ไขปัญหา และบุคคลจะเรียนรู้ได้จากสถานการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เมื่อบุคคลมีภาวะวิกฤตตกอยู่ในสถานการณ์ความเครียดแล้ว บุคคลจะใช้กลวิธีการจัดการกับปัญหาเพื่อลดหรือแก้ไขสิ่งที่มาคุกคามตนเอง เพื่อให้ตนเองมีความสบายใจขึ้น (Cassmeyer, Mitchell, & Betruss, 1995) สอดคล้องกับ Lazarus and Folkman (1984) ได้แบ่งการจัดการกับปัญหาเป็น 2 ลักษณะ คือ การจัดการปัญหาแบบมุ่งที่ปัญหา (Problem Focused Coping) และการจัดการปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ (Emotional Focused Coping) ซึ่งการจัดการปัญหาแบบมุ่งที่ปัญหาเป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้นให้ดีขึ้น ในขณะที่การจัดการกับอารมณ์เป็นการปรับอารมณ์หรือความรู้สึกเพื่อไม่ให้ความเครียดนั้นทำลายการทำหน้าที่ของบุคคลโดยใช้กลไกทางจิตเพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจ

จากการสะท้อนปัญหาและความสำคัญตามข้อมูลข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล เพื่อให้ความสำคัญกับวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ก่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการรับรู้ การคิด การระลึกตัวเอง ระดับความตื่นตัว และมีผลต่อความสุขความทุกข์ของวัยรุ่น และผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลในบริบทของวัยรุ่น เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าจะประโยชน์ต่อ

การนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นแบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล และเป็นแนวทางต่อคุณครู นักแนะแนว นักจิตวิทยา ตลอดจนผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับวัยรุ่นในการกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาเพื่อเสริมสร้างหรือป้องกันการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลของวัยรุ่นเป็นการช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกันจากการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลและป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับวัยรุ่นทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายต่อไปได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล โดยนำแนวคิดของ Grotberg (1995) และกรมสุขภาพจิต (Department of Mental Health, 2012) มาเป็นกรอบในการศึกษาความยืดหยุ่นทางจิตใจ และนำแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) มาเป็นกรอบของการศึกษาวิธีการจัดการ ซึ่ง Grotberg (1995) เชื่อว่าการที่บุคคลนั้นสามารถมองปัญหาได้กว้างขึ้น สามารถรักษาสมาคมของตนเองได้จนเกิดเป็นความยืดหยุ่นทางจิตใจ ถือเป็นความสามารถของบุคคลที่สามารถเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถปรับตัว ปรับใจกลับคืนสู่สภาพเดิมได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ I am (ฉันเป็น) คือ การที่บุคคลมีแรงใจภายในตัวบุคคลรับรู้ว่าเป็นใครและมีหน้าที่ต้องทำอะไร I have (ฉันมี) คือ การที่บุคคลได้รับความปลอดภัยขั้นพื้นฐานจากบุคคลในครอบครัวโรงเรียนหรือชุมชน และ I can (ฉันสามารถ) คือ การที่บุคคลมีทักษะในการจัดการปัญหาและสามารถขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นได้ จากงานวิจัยของ Grotberg ที่ผ่านมามีได้ทำศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรมความยืดหยุ่นทางจิตใจกับเด็กที่ประสบภัยพิบัติ ซึ่งศึกษากับครอบครัวที่มีเด็กในช่วงอายุแรกเกิดถึง 11 ปี โดยผู้สัมภาษณ์ได้รับคู่มือการอบรม โดยมีข้อคำถามและแบบทดสอบให้ผู้เข้าร่วมตอบตามสถานการณ์ต่าง ๆ หลังจากนั้นวิเคราะห์คำตอบของบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์เพื่อให้คะแนนความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยวัดตามปัจจัย I am, I have และ I can ซึ่งสอดคล้องกับ Department of Mental Health (2012) ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางจิตใจเช่นกัน โดยเรียกว่า พลังสุขภาพจิต สามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พลังฮึด คือ การที่บุคคลมีความทนทานทางอารมณ์ พลังฮึด คือ การที่บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรค และพลังสู้ คือ การที่บุคคลนั้นผ่านการแก้ปัญหาไปแล้ว ส่วนแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) เชื่อว่าบุคคลมีกระบวนการคิดในการประเมินปัญหา สถานการณ์เพื่อจัดการกับการเผชิญกับปัญหานั้นซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกมา

เรียกกระบวนการนี้ว่า กลวิธีการจัดการ สามารถแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา เป็นกลวิธีการจัดการที่วัยรุ่นใช้ในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้ความสามารถศักยภาพของตนเอง เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา สถานการณ์ให้ดีขึ้น และด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ เป็นกลวิธีการจัดการที่วัยรุ่นใช้ในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้กระบวนการปรับสภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง เพื่อแก้ปัญหาซึ่งส่งผลต่อจิตใจ จากงานวิจัยการจัดการกับปัญหาของ Wang, Nansel, and Iannotti (2011) พบว่า บุคคลที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลได้รับผลกระทบทางจิตใจมากกว่าบุคคลที่ถูกรังแกทางกายภาพ และบุคคลนั้นจะใช้กลวิธีในการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การโต้ตอบกลับ การแก้ปัญหาแบบทางเทคนิคทางโซเชียลโดยการบล็อกผู้ส่งข้อความที่ข่มขู่ตน หรือการหาทางออกโดยปรึกษาบุคคลรอบตัว ในขณะที่บางรายใช้วิธีอยู่กับอารมณ์ของตนเอง เช่น รู้สึกเสียใจ วิตกกังวล ร้องให้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะนั้น จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นชี้ได้ว่า เมื่อผู้ที่ถูกรังแกต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ บุคคลจะใช้กลวิธีในการจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ ให้ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นมาศึกษากับบริบทของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ซึ่งในประเทศไทยยังไม่พบการศึกษาลักษณะนี้ โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีมารวมกันอธิบายตัวแปรเชิงผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งใช้วิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโซเชียล และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล เพื่อดูผลการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นการขยายผลในการอธิบายตัวแปรเชิงผลลัพธ์ที่ได้ต่อไป

วิธีการวิจัย

งานวิจัยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลข SWUEC/E-220/2561 ดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Design) Creswell (2015) แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การศึกษาลักษณะของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 9 คน ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษา อายุ 15-19 ปีที่กำลังศึกษาในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 8 จังหวัดกาญจนบุรี และมีประสบการณ์ที่เคยได้รับการรังแกผ่านโลกโซเชียล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาลักษณะของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยพิจารณาจากข้อคำถามในการสัมภาษณ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พบว่า ข้อคำถามมีความครอบคลุมเนื้อหาและเหมาะสมตามโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหา (Content Analysis) ตามประเด็นที่กำหนดในแบบสัมภาษณ์โดยการจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาตามลักษณะของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการ และตรวจสอบความถูกต้องด้วยการฟังเสียงบันทึกจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือนักเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุ 15-19 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ที่กำลังศึกษาในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จังหวัดกาญจนบุรี โดยทำการสุ่มเลือกโรงเรียน จากทั้งหมด 29 โรงเรียน ด้วยวิธีการจับสลาก จากนั้นในแต่ละโรงเรียนทำการแบ่งนักเรียนออกเป็น 3 ชั้นภูมิตามระดับการศึกษา (มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วยมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีที่ 5 และปีที่ 6) แล้วดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) สุ่มเลือกนักเรียนโดยคณะแผนการเรียน มีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเข้าในการศึกษา คือ เป็นนักเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุ 15-19 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 โดยเก็บข้อมูลนักเรียนทุกคนที่เข้าเรียนและสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จำนวน 300 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างของการวิเคราะห์องค์ประกอบต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 100 คน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) และควรมีอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปร 5 เท่า ถึง 20 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ (Ding, Velicer, & Harlow, 1995)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล คือ แบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Grotberg (1995) แนวคิดพลังสุขภาพจิต RQ ของ Department of Mental Health (2012) และแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) โดยมีข้อคำถาม จำนวน 65 ข้อ ได้รับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 โดยผู้วิจัยนำแบบวัดมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha Coefficient) กับนักเรียนทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุ 15-19 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.867 และ 0.817 ตามลำดับ และปรับความเหมาะสมของข้อคำถามเหลือจำนวนข้อคำถาม 46 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบจำนวน 5 องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.72 ด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดล

ตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าสถิติค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ค่าองศาอิสระ (df) ความน่าจะเป็น (p) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) และหาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทั้ง 5 องค์ประกอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล

ตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ตามองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการ

ประเด็น	Quotation
ลักษณะการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล (5)*	“ถูกล้อเลียนและถูกว่ากล่าวกระทบจนทำให้แอบอายโพสต์ข้อความลง Facebook แล้วก็มีเพื่อนคนอื่นเข้ามาคอมเมนต์ล้อเลียน ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม พอมาที่โรงเรียนก็ตามมามีปัญหามว่ากันอีก”
ความยืดหยุ่นทางจิตใจ ความสามารถในการรู้ตัว I am (7)*	“ด้วยบุคลิกของตัวเองที่ชอบปล่อยผ่าน เผอิญกับมัน พยายามไม่สนใจไม่คิดถึงมัน แต่ก็ใช้ความเข้มแข็งของตัวเองมากเหมือนกัน” “พอเกิดเรื่องก็พยายามมองบวก”
ความสามารถในการปรับตัว I have (5)*	“หนูยินดีและเต็มใจมาก ถ้ามีใครคอยรับฟังหรือมาแสดงความเห็นเพื่อช่วยหนูกับเรื่องที่เกิดขึ้น”
ความสามารถในการฟื้นตัว I can (9)*	“เพื่อนจะช่วยเราได้เยอะค่ะ เขาจะรับฟังแล้วจะแนะนำเราในทางที่ดีค่ะ” “ถ้าหนูมีอะไรหนูก็จะคุยกับเพื่อนค่ะแล้วก็แม่ แม่รู้แล้วแม่ก็จะไปเล่าให้พ่อฟังแล้วก็มีพี่”
กลวิธีการจัดการ การมุ่งจัดการกับปัญหา Problem Focused (3)*	“มองปัญหาก่อนครับ แต่ถ้าเป็นปัญหาที่ผมห่วง ผมจะมองที่ตัวเองก่อน ว่าผมผิดจริงหรือเปล่า แล้วผมเป็นคน ถ้าผมคิดว่ามันไม่ใช่ มันไม่ถูก ผมก็จะกล่าวเถียงกลับครับ”

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็น	Quotation
การมุ่งจัดการกับอารมณ์ <i>Emotion Focused (6)*</i>	“หนูมีวิธีการกำจัดกับอารมณ์ของหนูตอนนั้นคือชวนเพื่อนคุย แต่ถ้าโกรธสุด ๆ ก็จะนั่งเสียบก่อนค่ะ” “หนูจะแก้ที่ความรู้สึกและอารมณ์ของตัวเองก่อนแล้วก็ไปฟังเพลง เล่นเกมส์”

*จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักที่กล่าวถึงประเด็น/องค์ประกอบที่มีแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีจัดการ

จากตารางที่ 1 พบว่า ลักษณะการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล เป็นการถูกล้อเลียน ว่ากล่าวกระทบ ทำให้อับอาย และส่วนใหญ่เกิดขึ้นในโปรแกรม Facebook จึงมีการเข้ามาคอมเมนต์ล้อเลียนจากเพื่อนที่อยู่ในโปรแกรม Facebook นี้ด้วย และยังพบว่า ลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลเป็นความสามารถของวัยรุ่นในการยืดหยุ่นทางจิตใจ เมื่อต้องประสบกับการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล โดยมีจิตใจที่เข้มแข็งไม่จมอยู่กับความทุกข์ มีความอดทนต่อปัญหาอุปสรรคสามารถผ่านพ้นกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และกลับคืนสู่การดำเนินชีวิตตามปกติได้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการรู้ตัว เป็นความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เข้มแข็งของบุคคล และความเชื่อภายในตัวของบุคคล เพื่อนำไปสู่การเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงบุคลิกภาพของตนเองในการใช้ความเข้มแข็งของตนเองเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา เป็นต้น 2) ด้านความสามารถในการปรับตัว เป็นความสามารถในการยอมรับแหล่งสนับสนุนภายนอกและยอมรับการสนับสนุนทางสังคมโดยเกิดความไวใจ เพื่อส่งเสริมให้มีความแข็งแกร่งในชีวิต ซึ่งผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงความยินดีและความเต็มใจที่ให้บุคคลอื่นมารับฟังให้ข้อเสนอแนะ เป็นต้น และ 3) ด้านความสามารถในการฟื้นตัว เป็นความสามารถในการหาแหล่งสนับสนุนช่วยเหลือได้ในยามที่ต้องการ ใช้ทักษะสังคมและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเพื่อช่วยให้กลับมาสู่สภาวะปกติได้ โดยในด้านนี้ผู้ให้ข้อมูลกล่าวถึงการหาแหล่งสนับสนุน เช่น แม่ พี่ เพื่อน ในการเข้ามาช่วยรับฟังและแนะนำ เป็นต้น ส่วนลักษณะของกลวิธีจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลนั้น เป็นความสามารถในการหาวิธีการที่บุคคลเลือกตอบสนองเมื่อต้องเผชิญกับการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิด อารมณ์ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกมาในวิธีการต่าง ๆ เพื่อรับมือกับปัญหาและความกดดันที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งจัดการกับปัญหาเป็นกลวิธีจัดการที่วัยรุ่นใช้ในการตอบสนองต่อการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลที่เกิดขึ้นโดยใช้ศักยภาพทักษะของตนเอง เพื่อมุ่งเน้นแก้ไขจัดการกับปัญหาสถานการณ์ให้ดีขึ้น ตามที่ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า ตนมองที่ปัญหา มองที่ตนเองก่อน จึงมั่นใจในการจัดการกับปัญหาต่อไป เป็นต้น และ 2) ด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ เป็นกลวิธีจัดการที่วัยรุ่นใช้ในการตอบสนองต่อการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลที่เกิดขึ้น โดยการปรับสภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเองเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งส่งผลต่อจิตใจ ซึ่งด้านนี้

ผู้ให้ข้อมูลเน้นการควบคุมที่อารมณ์และความรู้สึกของตนเองด้วยวิธีการนั่งเงียบ และฟังเพลงก่อนมากกว่าที่จะเน้นการจัดการที่ปัญหาในทันที

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการสังเคราะห์ ทำให้ได้ข้อคำถามในองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อคำถามในองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล

ประเด็น	ข้อคำถาม
ความยืดหยุ่นทางจิตใจ ความสามารถในการรู้ตัว <i>I am</i>	“ฉันคิดเสมอว่าชีวิตฉันก็ไม่ได้เลวร้ายไปทั้งหมด แม้ฉันจะถูกคุกคามผ่านโลกโซเชียลไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด
ความสามารถในการปรับตัว <i>I have</i>	“ฉันยินดีที่ให้ครูแนะแนวเข้ามาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา”
ความสามารถในการฟื้นตัว <i>I can</i>	“ฉันกล้าพูดคุยเรื่องราวที่ฉันถูกล้อเลียนบนโลกโซเชียลให้กับคนที่ฉันสนิทรับฟัง”
กลวิธีการจัดการ การมุ่งจัดการกับปัญหา <i>Problem Focused</i>	“ฉันพยายามที่จะค้นหาสาเหตุและทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น”
การมุ่งจัดการกับอารมณ์ <i>Emotion Focused</i>	“ถ้าฉันควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ การแก้ปัญหาต่าง ๆ จะผ่านไปได้”

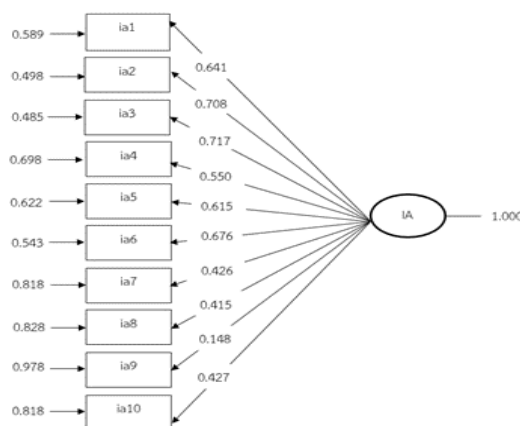
จากตารางที่ 2 พบว่า ในแต่ละองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ผู้วิจัยค้นพบข้อคำถามที่ได้จากการสังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ โดยความยืดหยุ่นทางจิตใจของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านความสามารถในการรู้ตัว มีจำนวน 10 ข้อคำถาม 2) ด้านความสามารถในการปรับตัว มีจำนวน 10 ข้อคำถาม และ 3) ด้านความสามารถในการฟื้นตัว มีจำนวน 10 ข้อคำถาม ส่วนกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา มีจำนวน 8 ข้อคำถาม และ 2) ด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ มีจำนวน 8 ข้อคำถาม

ผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความสามารถ

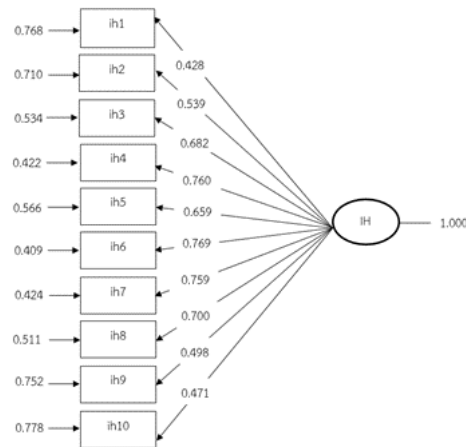
ในการรู้ตัว (I am) ประกอบไปด้วย 10 ข้อคำถาม 2) องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว (I have) ประกอบไปด้วย 10 ข้อคำถาม และ 3) องค์ประกอบด้านความสามารถในการฟื้นตัว (I can) ประกอบไปด้วย 10 ข้อคำถาม ซึ่งโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Grotberg (1995) และแนวคิดพลังสุขภาพจิต RQ ของ Department of Mental Health (2012) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบด้านความสามารถในการรู้ตัว (I am) พบว่ามีค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 23.742 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 17 ความน่าจะเป็นเป็น (p) เท่ากับ 0.127 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.984 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.949 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.065 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.036 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามที่ 1-10 มีขนาดเท่ากับ 0.641, 0.708, 0.717, 0.550, 0.615, 0.676, 0.426, 0.415, 0.148 และ 0.427 ตามลำดับ



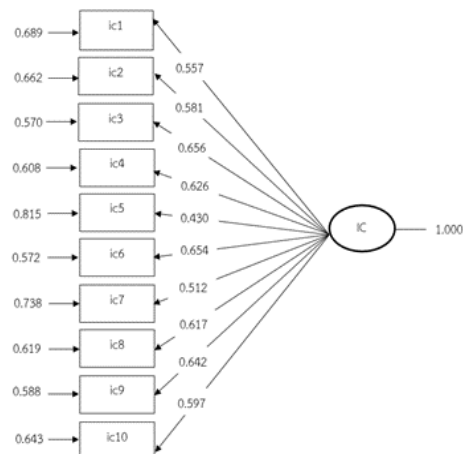
รูปที่ 1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของด้านความสามารถในการรู้ตัว (I am)

องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว (I have) พบว่ามีค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 23.356 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 17 ความน่าจะเป็นเป็น (p) เท่ากับ 0.138 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.985 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.950 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.047 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.035 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามที่ 1-10 มีขนาดเท่ากับ 0.428, 0.539, 0.682, 0.760, 0.659, 0.769, 0.759, 0.700, 0.498 และ 0.471 ตามลำดับ



รูปที่ 2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานขององค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว (I have)

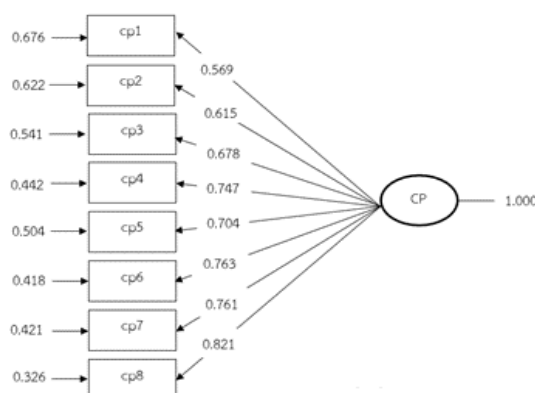
องค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว (I can) พบว่า มีค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 14.442 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 19 ความน่าจะเป็นเป็น (p) เท่ากับ 0.757 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.972 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.039 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามที่ 1-10 มีขนาดเท่ากับ 0.557, 0.581, 0.656, 0.626, 0.430, 0.654, 0.512, 0.617, 0.642 และ 0.597 ตามลำดับ



รูปที่ 3 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานขององค์ประกอบด้านความสามารถในการปรับตัว (I can)

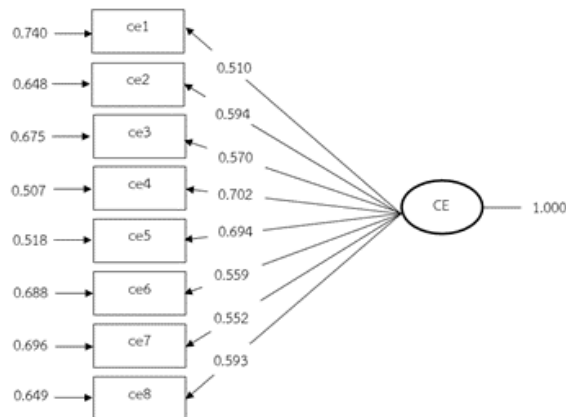
ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานองค์ประกอบของกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกเรียงผ่านโลกไซเบอร์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา ประกอบไปด้วย 8 ข้อคำถาม และ 2) องค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ ประกอบไปด้วย 8 ข้อคำถาม ซึ่งโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา พบว่า มีค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 2.185 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ความน่าจะเป็นเป็น (p) เท่ากับ 0.335 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.967 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.011 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.018 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามที่ 1-8 มีขนาดเท่ากับ 0.569, 0.615, 0.678, 0.747, 0.704, 0.763, 0.761 และ 0.821 ตามลำดับ



รูปที่ 4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานขององค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา

องค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ พบว่า มีค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 5.235 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 9 ความน่าจะเป็นเป็น (p) เท่ากับ 0.813 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.983 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ 0.022 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามที่ 1-8 มีขนาดเท่ากับ 0.510, 0.594, 0.570, 0.702, 0.694, 0.559, 0.552 และ 0.593 ตามลำดับ



รูปที่ 5 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานขององค์ประกอบด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์

อภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาลักษณะความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล พบว่า ลักษณะของการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลถูกรังแกด้วยการถูกล้อเลียน ถูกว่ากล่าวกระทบจนทำให้อับอาย โดยการโพสต์ข้อความลงในเว็บไซต์ Facebook โดยมีเพื่อนและบุคคลอื่นเข้ามาคอมเมนต์ด้วยการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม บางรายเกิดปัญหาตามมาเมื่อต้องมาพบกันในสถานศึกษา ซึ่งการโพสต์ข้อความลงเว็บไซต์ดังกล่าว เป็นเว็บไซต์กลุ่มประเภทสร้างเครือข่ายทางสังคม (Community) (Malisuwan, 2010) ซึ่งสามารถติดต่อได้แม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่เคยรู้จักกัน กอปรกับช่วงวัยของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีพัฒนาการทางอารมณ์ที่มักจะมีการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเปิดเผย มีความรู้สึกที่ค่อนข้างรุนแรง และแปรปรวนง่าย อาจทำให้ยังมีปฏิบัติการแสดงออกและการตอบโต้ที่รุนแรงขึ้น ผลกระทบดังกล่าวสร้างความทุกข์ใจ ความตึงเครียดของอารมณ์ ซึ่งการกระทำในลักษณะดังกล่าวเรียกว่า การกลั่นแกล้งรังแกผ่านโลกโซเชียล โดยเป็นการข่มเหงรังแกกันผ่านอินเทอร์เน็ตทั้งในคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และช่องทางเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ทำร้ายกันโดยที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ และพบว่า มีวัยรุ่นจำนวนไม่น้อยที่ใช้พื้นที่โซเชียลเป็นสื่อกลางในการสร้างความเสียหายต่อผู้อื่น (Tokunaga, 2010) โดยการรังแกผ่านโลกโซเชียลนั้นสามารถเกิดขึ้นได้หลายช่องทางและหลายรูปแบบ สอดคล้องกับ Goodno (2007) ได้ศึกษาความแตกต่างของการรังแกโดยทั่วไปกับการรังแกผ่านโลกโซเชียลว่า การถูกคุกคามทางอินเทอร์เน็ตเป็นการคุกคามที่มีความรุนแรง และสามารถสร้างความเสียหายได้ ไม่ว่าจะเป็นเพศใด สถานที่ใดก็สามารถตกเป็นเหยื่อหรือกลายเป็นผู้คุกคามได้เท่า ๆ กัน หลีกหนีได้ยาก ไม่มีพื้นที่ปลอดภัย โดยอาศัยเพียงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเท่านั้น ดังที่ Pokpong and Muksikpong (2010) กล่าวถึงการรังแกกันบนโลกโซเชียล เป็นการนินทาหรือด่าทอ การส่งข้อความก่อกวน การนำเอาข้อมูลที่ทำให้ผู้อื่นเสื่อมเสียไปเผยแพร่ การนำข้อมูลที่เป็นความลับของผู้อื่นไปเปิดเผย การแอบอ้างชื่อผู้อื่นไปให้ร้าย การล้อเลียน ข่มขู่หรือคุกคาม การลบหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่ม และการสร้างข่าวลือหรือการทำให้เกิดกระแสต่อต้าน ซึ่งเป็นพฤติกรรม

ที่กระทำโดยผ่านมือถือ คอมพิวเตอร์ หรือเว็บไซต์ โดยมีผลกระทบทางอารมณ์ และจิตใจต่อผู้ถูกระทำ นอกจากนั้น ยังพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นผู้ที่ถูกกระทำจากการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ได้รับผลกระทบทางจิตใจและเกิดความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ มีอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เกิดอารมณ์ ความรู้สึกโกรธ เสียใจ วิตกกังวล ยิ่งถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขส่งผลให้เกิดความทุกข์ใจตามมา จะนำมาซึ่งผลเสียต่อสุขภาพทางจิตและกาย ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันได้ (Bourne, 2010) แต่ถ้าบุคคลนั้นสามารถมองปัญหาได้กว้างขึ้น และด้วยบุคลิกของผู้ให้ข้อมูลที่สามารถเผชิญกับเรื่องที่เกิดขึ้นและใช้ความเข้มแข็งของตนเอง อีกทั้งพยายามเปลี่ยนทัศนคติ ปรับมุมมองให้เป็นมุมมองว่าตน มีโอกาสที่จะประสบกับปัญหาเช่นนี้ได้ จึงทำให้สามารถรักษาสมาคมของตนเองทำให้เกิดความยืดหยุ่นทางจิตใจ ถือเป็นความสามารถของบุคคลในการรู้ตัว (I am) กล่าวคือ เป็นความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เข้มแข็งของบุคคล ประกอบด้วยความรู้สึกรู้จัก ทศนคติ และความเชื่อภายในตัวของบุคคล การยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เพื่อนำไปสู่การเข้าใจตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น การที่บุคคลได้รับรู้ว่าตนเองมีความสำคัญ มีค่ามีความหมาย เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว กลุ่ม หรือสังคมที่แวดล้อมตนเองอยู่ ยอมรับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากแหล่งสนับสนุนภายนอก เกิดความยินดีและเต็มใจที่มีบุคคลอื่นที่อยู่ในโลกโซเชียลจากกลุ่มเครือข่ายทางสังคมที่ตนเองเข้าร่วม มาแสดงความเห็นเพื่อช่วยเหลือกับเรื่องที่เกิดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในการปรับตัว (I have) สามารถในการยอมรับแหล่งสนับสนุนภายนอกโดยเกิดความไว้วางใจและยอมรับการสนับสนุนทางสังคม เพื่อส่งเสริมให้มีความแข็งแกร่งในชีวิต กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับการมีแหล่งสนับสนุนและทรัพยากรภายนอกรอบ ๆ ตัว (Grotberg, 1995) อีกทั้งเมื่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือวิตกกังวลก็สามารถขอความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด ในครอบครัว โรงเรียน หรือการมีสัมพันธ์ภาพทางบวกในกลุ่มเพื่อน (Positive Peer Relations) (Waaktaar, Chrisite, Borge, & Torgersen, 2004) ก็จะทำให้บุคคลนั้นมีความหวัง เป็นความสามารถในการฟื้นตัว (I can) ของบุคคลในการหาแหล่งสนับสนุนช่วยเหลือได้ในยามที่ต้องการ เป็นทักษะสังคม และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ใช้ในการจัดการกับปัญหาเพื่อช่วยใช้ในการเผชิญกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเข้มแข็ง หรือเมื่อประสบกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กระทบใจรุนแรงก็ยังสามารถปรับตัว ปรับใจกลับคืนสู่สภาพเดิมได้อย่างรวดเร็ว (Department of Mental Health, 2012)

ในส่วนของคุณลักษณะของกลวิธีจัดการ เป็นวิธีการที่บุคคลเลือกตอบสนองเมื่อต้องเผชิญกับการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลที่เกิดขึ้น ซึ่งการจัดการกับตนเองต่อสถานการณ์ ณ ขณะนั้น โดยพยายามให้สิ่งที่มาคุกคามนั้นหมดลงหรือลดอันตรายลง แก้ไขสิ่งที่มาคุกคามนั้นให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทั้งบุคคลที่เน้นมุ่งจัดการกับปัญหาก่อนที่จะใช้อารมณ์และความรู้สึกมาตัดสินสถานการณ์นั้น ๆ การมุ่งจัดการกับปัญหา คือ กลวิธีจัดการที่วัยรุ่นใช้ในการตอบสนองต่อสถานการณ์การถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลที่เกิดขึ้นโดยใช้กระบวนการทางความคิด ศักยภาพของตนเองในการคิดวางแผน ไตร่ตรองเพื่อใช้ในการปรับตัวหรือการแก้ไขจัดการให้ปัญหาหรือสถานการณ์นั้น ๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งพบว่า เป็นวิธีที่นิยมใช้เป็นกลยุทธ์ที่เน้นเข้าสู่ภายในตนแทนการมุ่งแก้ไขสิ่งแวดล้อมอย่างเดียว (Ignatgavicius

& Bayne, 1991) เป็นการมุ่งจัดการกับสาเหตุของปัญหาที่ก่อให้เกิดทุกข์โดยตรง มีการนิยามปัญหาสร้างทางเลือก ประเมินทางเลือก ทำการเลือก ลงมือดำเนินการตามทางเลือก ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลบรรยายเน้นมุ่งจัดการกับอารมณ์ก่อน เป็นการเผชิญปัญหาที่เน้นอารมณ์ โดยการเปลี่ยนแปลงอารมณ์หรือความรู้สึกก่อนที่จะแก้ที่สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง การมุ่งจัดการกับอารมณ์ ถือว่าเป็นกระบวนการรู้คิดที่มุ่งบรรเทาทุกข์ทางอารมณ์ การแสวงหาการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น การนั่งเฝ้ายามประจักษ์อารมณ์ก่อนจัดการอารมณ์ของตนเอง โดยการไปฟังเพลงหรือเล่นเกม เป็นต้น ซึ่งอาจนำไปสู่การประเมินทางความรู้คิดใหม่ ดังที่ (Stoltz, 1997) ได้กล่าวว่า การจัดการดังกล่าวเป็นกลไกที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ มีการใช้กระบวนการทางจิตใจในการลดความตึงเครียดเมื่อต้องพบกับปัญหาที่ท้าทาย

2. ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล จากผลการประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของแบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการ ซึ่งความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความสามารถในการรู้ตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม ด้านความสามารถในการปรับตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม และด้านความสามารถในการฟื้นตัว วัดได้จาก 10 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า สมมติฐานของโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงเห็นควรคงจำนวนข้อคำถามทั้ง 30 ข้อ ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าวแสดงว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกตามบริบทของงานวิจัยนี้สามารถเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Grotberg (1995) และแนวคิดพลังสุขภาพจิต RQ ของ Department of Mental Health (2012) และกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งจัดการกับปัญหา วัดได้จาก 8 ข้อคำถาม และ 2) ด้านการมุ่งจัดการกับอารมณ์ วัดได้จาก 8 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าสมมติฐานของโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงเห็นควรคงจำนวนข้อคำถามทั้ง 16 ข้อ ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าวแสดงว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกตามบริบทของงานวิจัยนี้สามารถเชื่อมโยงได้ตามแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) เช่นกัน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อคำถามจากทั้ง 5 องค์ประกอบ จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 46 ข้อ มีความหมายไปในทางบวก จึงอาจกล่าวได้ว่าข้อคำถามเหล่านี้เป็นปัจจัยสนับสนุนให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความตระหนักและความเชื่อว่าตนเองมีสมรรถนะทางร่างกายและสมรรถนะทางด้านจิตใจและอารมณ์ในการเผชิญกับการถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล และเป็นการสนับสนุนให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นส่วนบุคคลในการกระทำบางอย่างในสิ่งที่ถูกต้อง หรืออาจใช้ข้อคำถามที่เป็นแบบอย่างที่เหมาะสมกับช่วงวัยมาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความรับรู้และรู้สึกอยากจะแสดงความคิดเห็นความรู้สึกและพฤติกรรมเช่นนั้น สอดคล้องกับ Gilligan (2000) กล่าวถึงการสร้างเสริมความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการกับความเครียดในเด็กและเยาวชน ว่าควรมีการส่งเสริมปัจจัยภายใน

เป็นการเรียนรู้และฝึกทักษะ เช่น การมองทางบวกต่อตนเอง มุมมองหรือวิธีการจัดการกับความเครียด เมื่อเผชิญปัญหา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปพัฒนาเป็นแบบวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียล เพื่อนำไปใช้ในการวัดระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นได้

2. ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการรูปแบบการจัดกิจกรรมหรือการให้คำปรึกษา เพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลหรือป้องกันให้กับวัยรุ่นในสถานศึกษาได้ อีกทั้งวัยรุ่นได้มีแนวทางในการสร้างเสริมและป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับตัวเองทั้งทางด้านจิตใจและร่างกายได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้มีมุ่งเน้นศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนักเรียนวัยรุ่นที่มีอายุ 15-19 ปี เท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพื่อขยายผลการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาว่าลักษณะและองค์ประกอบของความยืดหยุ่นทางจิตใจและกลวิธีการจัดการของวัยรุ่นที่ถูกรังแกผ่านโลกโซเชียลมีความแตกต่างกันหรือไม่ เช่น การศึกษากับกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์กับกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่อยู่ในสังกัดอื่น เช่น โรงเรียนสังกัดคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โรงเรียนสาธิตในจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อยืนยันองค์ประกอบจากข้อมูลที่แตกต่างกันและสามารถนำข้อสรุปภาพรวมในบริบทของประเทศไทยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมและป้องกันผลกระทบจากการรังแกกันผ่านโลกโซเชียลได้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยแผนงานเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนา นักวิจัยรุ่นใหม่ตามทิศทางการยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม: ประเทภบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2562 ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงและขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโททั้ง 3 ท่าน และขอขอบพระคุณผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- Amaraphibal, A., Rujipak, T., & Payakkakom, A. (2013). A model explaining violent behavior among youth: A case study of middle school students in bangkok. *International Journal of Asian Social Science*, 3(3), 703-726.
- Bourne, E. J. (2010). *The anxiety and phobia workbook* (5th ed.). CA: New Harbinger.
- Campbell, M., Spears, B., Slee, P., Butler, D., & Kift, S. (2012). Victims' perceptions of traditional and cyberbullying, and the psychosocial correlates of their victimisation. *Emotional & Behavioural Difficulties*, 17(3/4), 389-401.
- Cassmeyer, V. L., Mitchell, P. H., & Betrus, P. A. (1995). Stress, stressor, and stress management, In W. J. Phipps, V. L. Cassneeyer, T. K. Sands, M. K. Lehman (Eds.), *Medical-surgical nursing: Concepts & Clinecal practice* (5th ed., pp. 162-183). Missouri: Mosby Year Book.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Creswell, J. W. (2015). *A concise introduction to mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Department of Mental Health. (2012). *The manual of resilience quotient for local mass media*. Nonthaburi: Sankid. [in Thai]
- Ding, L., Velicer, W. F., & Harlow, L. L. (1995). Effects of estimation methods, number of indicators per factor and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling*, 2(2), 119-143.
- Englander, E. K. (2011). *MARC freshman study 2011: Bullying, cyberbullying, risk factors and reporting*. Retrieved from http://vc.bridgew.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=marc_reports
- Gilligan, R. (2000). Adversity, resilience and young people: The protective value of positive school and spare time experiences. *Children & Society*, 14(1), 37-47.
- Goodno, N. H. (2007). Cyberstalking, a new crime: Evaluating the effectiveness of current state and federal Laws. *Missouri Law Review*, 72(1), 125-197.
- Grotberg E. H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit*. Netherlands: The Bernard van Leer Foundation.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson.
- Ignatavicius, D. D., & Bayne, V. M. (1991). *Medical-surgical nursing*. Philadelphia: W. B. Saunders.

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Malisuwan, S. (2010). *Social networking*. Retrieved from <https://phatrsa.blogspot.com/2010/09/social-networking.html> [in Thai]
- Muksikkaphan, W., Pokpong, S., Songsiri, N., & Surat, P. (2009). *Behaviors of cyberbullying in youth in Bangkok*. Bangkok: The Wisdom Society for Public Opinion Research of Thailand. [in Thai]
- O'Brien, N., & Moules, T. (2010). *The impact of cyber-bullying on young people's mental health*. Retrieved from http://www.ncb.org.uk/media/111007/cyberbullying_report.pdf
- Perren, S., Corcoran, L., Cowie, H., Dehue, F., Garcia, D., Guckin, C. M., Sevcikova, A., Tsatsou, P., & Vollink, T. (2012). Tacking cyberbullying: Review of empirical evidence regarding successful responses by students, parents, and schools. *International Journal of Conflict and Violence*, 6(2), 283-293.
- Pokpong, S., & Muksikkapong, W. (2010). *Factors for influencing attitudes and behaviors in physical violence and cyberbullying in youth*. Bangkok: Mahidol University. [in Thai]
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippet, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385.
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York: John Wiley & Sons.
- The National Statistic Office. (2016). *Using information and communication technology in the household*. Retrieved from <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries22.html> [in Thai]
- The National Statistic Office. (2018). *The 1st quarter-2018 information and communication technology survey on household*. Retrieved from [http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/Survey/InformationTechnology/Technology on Household.aspx](http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/Survey/InformationTechnology/Technology%20on%20Household.aspx) [in Thai]
- Tokunaga, R. S. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277-287.
- Waaktaar, T., Christie, H. J., Borge, A. I. H., & Torgersen, S. (2004). Building youths resilience within a psychiatric outpatient setting: Result from a pilot clinical intervention project. *Psychological Reports*, 94(1), 363-370.
- Wang, J., Nansel, T. R., & Iannotti, R. J. (2011). Cyber and traditional bullying: Differential association with depression. *Journal of Adolescent Health*, 48(4), 415-417.

แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

Development Approaches of Community Production of the Mae Salong Nok Sub-District, Mae Fah Luang District, Chiang Rai Province

ณัฐธิดา จุ่มปา^{1*}, เพ็ญพัทธ์ ไชยบุรุษ², ทิพย์วัลย์ ศรีพรหม², และ สุภาพร คำเตจา³

Natthida Chumpa^{1*}, Penpak Chainurak², Thippawan Sriprom², and Supaporn Kamtaeja³

Abstract

This paper is qualitative research. It aims to find development approaches of community production for consumption and sale. The researchers collected primary data from farmers, handicraftsmen, hotel owners, community leaders, government agency representatives, and travelers. There were 95 participants. Data were collected using a semi-structured questionnaire, focus group discussions, and a participatory workshop, and analyzed by analytic induction.

Classified into three domains, the results reveal that: In the agricultural production domain, Mae Salong Nok farmers cultivated rice, corn, vegetables,

¹คณะวิทยาการจัดการ, ²สถาบันวิจัยและพัฒนา, ³คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ต.บ้านดู่ อ.เมือง จ.เชียงราย 57100

¹faculty of Management Science, ²Research and Development Institute, ³Faculty of Industrial Technology, Chiang Rai Rajabhat University, Ban doo Sub District, Muang District, Chiang Rai Province 57100

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: lee.natthida@gmail.com)

รับบทความวันที่ 3 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 24 ตุลาคม 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 6 พฤศจิกายน 2563

tea, coffee, and some fruits. The problems found were depleted soil, a low price of community products, inadequate income, and immigration of youth. The suggested solutions are reducing expenses, increasing family income, and that some farmers should have a second career.

In the handicraft production domain, the production has been traditional production which resulted in low-quality handicraft products. Markets and target groups of the customers were limited. Besides, Mae Salong Nok handicraftsmen lacked knowledge for marketing, capital, and management analysis. The suggested solution is producing creative craft products from community capital that differentiate from other crafts in the normal market.

Finally, in the tourism management domain, people in the community lacked public relations skills and knowledge to advertise their products. The solution for this is to give knowledge about media production to the people in the community. The media production can promote the products and other services to tourists more easily, bringing more extra income in the community and strengthening its economic growth.

Keywords: Development Approach, Community Production

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งวิเคราะห์และหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการผลิตสำหรับบริโภคและจำหน่ายของชุมชน เก็บข้อมูลจากผู้ผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม การท่องเที่ยว ผู้นำชุมชน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 95 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสนทนากลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพวิธีการผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรมและการจัดการท่องเที่ยว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปอุปนัย เพื่อหาคำตอบอธิบายตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า วิธีการผลิตด้านการเกษตร มุ่งผลิตเพื่อบริโภคและจำหน่าย ได้แก่ การเพาะปลูกข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ พืชผัก ชา กาแฟ และผลไม้เมืองหนาว ปัญหาที่พบ คือ ที่ดินเสื่อมสภาพ ผลผลิตตกต่ำ รายได้ไม่เพียงพอ และอพยพย้ายถิ่น แนวทางการพัฒนา คือ การลดค่าใช้จ่าย การเพิ่มรายได้ และการมีอาชีพเสริม วิธีการผลิตด้านหัตถกรรม ชุมชนมีการผลิตตามวิธีดั้งเดิม สินค้าไม่ได้คุณภาพ มีตลาดและกลุ่มเป้าหมายแคบ ขาดความรู้ในการวิเคราะห์ตลาด ต้นทุน และการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนา คือ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากทุนชุมชนที่มีรูปแบบแตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการจัดการท่องเที่ยว ชุมชนขาดความรู้ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ แนวทางการพัฒนา คือ พัฒนาสื่อโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสินค้าและบริการอย่างสะดวก เกิดรายได้และเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา วิธีการผลิตของชุมชน

บทนำ

ชุมชนตำบลแม่สลอนนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เป็นชุมชนบนพื้นที่สูงที่มีการรวมตัวของชุมชนหลากหลายวัฒนธรรมมีกลุ่มชาติพันธุ์ 8 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ จีน อาข่า ลาหู่ อีวเมี่ยน ไทใหญ่ ลีซอ ลัวะ และชาวไทยพื้นราบ กระจายใน 13 หมู่บ้าน วิธีการผลิตของชุมชนขึ้นอยู่กับภูมิประเทศเป็นที่ตั้ง ชุมชนจัดระบบการเพาะปลูกของตนให้เหมาะกับลักษณะทางธรรมชาติของพื้นที่ และปริมาณของแหล่งน้ำธรรมชาติ โดยพยายามใช้พื้นที่ทุกลักษณะให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นคนในชุมชนจึงประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยปลูกข้าวไร่และพืชผักผลไม้ หาของป่าเพื่อการเลี้ยงชีพ และปลูกพืชเศรษฐกิจเพื่อจำหน่าย ได้แก่ ข้าวโพด ชา กาแฟ ผลไม้เมืองหนาว นอกจากนี้ยังมีอาชีพเสริม คือ การรับจ้างทั่วไป จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน หาของป่าขาย และการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยการทำโฮมสเตย์ ปัญหาสำคัญของคนในชุมชนที่พบ คือ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน ปัญหาการผลิต กล่าวคือ ผลผลิตไม่เพียงพอต่อการบริโภค ผลผลิตตกต่ำ ไม่มีตลาดรองรับผลผลิต ขาดเงินทุนหมุนเวียน น้ำเพื่อการเกษตรไม่พอใช้ ว่างงาน อาชีพไม่มั่นคง รายได้ไม่เพียงพอและยากจน Chumpha (2019); Mae Salong Nok Subdistric Administrative Organization (2019)

ขณะที่คนในชุมชนขาดการวิเคราะห์บทวนสถานการณ์วิธีการผลิตของตนเองว่าในแต่ละปีมีต้นทุนเท่าไร มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการผลิต และยังขาดความรู้ทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาพัฒนาวิธีการผลิต ดังนั้น แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนควรเริ่มจากการวิเคราะห์ศักยภาพและการผลิต ทุนที่ใช้ในการผลิต ปัญหาอุปสรรคในการผลิตว่ามีจุดอ่อนใดบ้างที่ต้องมีการพัฒนา และมีจุดแข็งอะไรบ้างที่จะนำมาใช้หรือพัฒนาให้เกิดรายได้ให้กับชุมชน เมื่อได้ศักยภาพและจุดอ่อนหรือช่องว่างที่เกิดจากการผลิตแล้วก็เข้าสู่กระบวนการค้นหา เลือกสรร และหาแนวทางการพัฒนาวิธีการผลิต โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ในการปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการผลิตสินค้าหรือบริการในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม โดยนำเทคโนโลยีและองค์ความรู้มาทำให้สินค้าและบริการมีมูลค่าเชิงพาณิชย์สูงลูกค้าและตลาดการแข่งขัน (Ministry of Industry, 2019) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน เพื่อสร้างมูลค่านำไปสู่การสร้างรากฐานของชุมชนให้แข็งแกร่งและสามารถพึ่งตนเองได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์วิธีการผลิตของชุมชน ตำบลแม่สลอนนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน ตำบลแม่สลอนนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเศรษฐกิจชุมชน

Techaatik (2002) เสนอแนวคิดเศรษฐกิจชุมชนว่าเป็นพื้นฐานการรองรับเศรษฐกิจเป็นแกน คำจูนสังคมไทยและวัฒนธรรมไทยในลักษณะของเศรษฐกิจพอเพียงหรือเศรษฐกิจพึ่งตนเอง โดยมีหลัก

การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนว่า เศรษฐกิจชุมชนเป็นกิจกรรมเศรษฐกิจทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ ที่คนในชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมเป็นเจ้าของ โดยการพัฒนาจากฐานศักยภาพของท้องถิ่นหรือทุนในชุมชน เป้าหมายสำคัญของรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คือ เพื่อพัฒนาศักยภาพตั้งแต่ระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน โดยใช้กิจกรรมเศรษฐกิจสร้างกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้ชุมชนพึ่งตนเองได้ มุ่งเน้นการผลิตพืชผลให้เพียงพอกับความต้องการบริโภคในครัวเรือนก่อน เมื่อเหลือพอจากการบริโภคจึงผลิตเพื่อการค้า ผลผลิตส่วนเกินที่ออกสู่ตลาดก็จะเป็นกำไรของเกษตรกร หลักสำคัญคือ การลดค่าใช้จ่าย โดยการสร้างสิ่งอุปโภคบริโภคในที่ดินของตนเอง เช่น ข้าว น้ำ ปลา ไข่ ไม้ผล พืชผัก ฯลฯ ประการที่สอง ให้ความสำคัญกับการรวมกลุ่มของชาวบ้าน ทั้งนี้ องค์กรชุมชนจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ให้หลากหลายครอบคลุมทั้งการเกษตรแบบผสมผสาน หัตถกรรม การแปรรูปอาหาร การทำธุรกิจค้าขาย และการท่องเที่ยวระดับชุมชน ฯลฯ เมื่อองค์กรชุมชนเข้มแข็ง เกษตรกรในชุมชนก็จะได้รับการดูแลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และได้รับการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้าน เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศก็จะสามารถเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

Singthanasarn (2017) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนว่า การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนควรมีการลดรายจ่าย และสร้างรายได้ให้กับชุมชน กล่าวคือ หากรายจ่ายของครัวเรือนลดลงก็จะทำให้คนในชุมชนมีเงินเหลือเก็บมากขึ้น ดังที่ Techaatik (2001) ได้นำเสนอว่าต้องเสริมสร้างกิจกรรมที่ลดรายจ่ายให้ชุมชน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนได้ เพราะเมื่อรายจ่ายลดลง รายได้ไม่เพิ่มขึ้นก็จะทำให้ครอบครัวมีเงินเหลือในการนำไปใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องกังวลในการหาเงินและมีเวลาในการเข้าไปทำกิจกรรมร่วมในระดับชุมชน ช่วยกันค้นหาปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันซึ่งจะทำให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น นอกจากนี้ การพัฒนาอาชีพโดยใช้นวัตกรรมใหม่หรือการใช้วัตถุดิบที่มีอยู่และหาได้ง่ายภายในชุมชนในการผลิตจะทำให้ต้นทุนการผลิตลดลงและทำให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คนในชุมชนไม่ต้องกังวลเรื่องการผลิตและเงินลงทุน ซึ่งจะทำให้ระดับของความสุขในการดำรงชีวิตเพิ่มขึ้น และ Chaikaew (2017) ได้นำเสนอแนวทางในการเพิ่มศักยภาพการผลิตและการตลาดผลผลิตเห็ดของกลุ่มธุรกิจชุมชนรวมใจพอเพียง ตำบลช่อแล อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ ว่าควรมีการเพิ่มผลผลิตเห็ดให้มีความโดดเด่นด้านรูปร่างที่สวยงามและมีคุณภาพ มีน้ำหนักดี ผลผลิตต่อก้อนเพิ่มขึ้น การพัฒนาด้านการตลาด การจัดทำต้นแบบโลโก้ผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา การเพิ่มโอกาสทางการตลาด การส่งเสริมการขาย การจัดทำสื่อประจำกลุ่มสำหรับประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาศึกษาดูงาน ณ ที่ทำการของกลุ่ม ตลอดจนการพัฒนาสมาชิกกลุ่มในการเป็นวิทยากรให้ความรู้เครือข่ายกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการบริหารจัดการกลุ่มให้เกิดความเข้มแข็งต่อไป

Watcharakietisak (2016) ได้เสนอแนวทางการสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจชุมชนด้านหัตถกรรมและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ส่งเสริมการพัฒนาและจัดตั้งกลุ่มอาชีพ

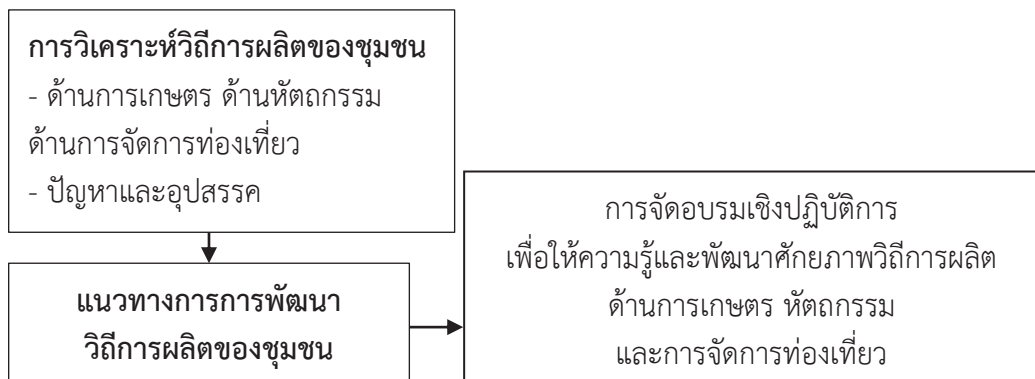
การจัดหาทุนของกลุ่มอาชีพตามความเหมาะสมเพื่อให้ชุมชนเกิดรายได้ที่มาจากทุนชุมชนอย่างแท้จริง มีการนำความรู้และนวัตกรรมต่าง ๆ มาเพิ่มศักยภาพการผลิตสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนรวมถึง การส่งเสริมช่องทางการจัดจำหน่ายใหม่ ๆ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

Poungprayong and Chantararnamchoo (2013) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนกลุ่มการแปรรูปและผลิตภัณฑ์ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนที่ แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยการสนับสนุนจากภายนอก ปัจจัยภูมิปัญญาท้องถิ่น และปัจจัยการบริหาร องค์กร สามารถทำนายแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนร่วมกันได้ แนวทางในการพัฒนา คือ ควรสร้าง ผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่าง สร้างการเรียนรู้ให้คนในชุมชน และเป็นแหล่งเรียนรู้ให้คนนอกชุมชน แล้ว นำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับกลุ่มของตน พัฒนาช่องทางข้อมูลข่าวสาร โดยการจัดกิจกรรมเชื่อมโยง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลระหว่างกลุ่ม

Pongnirundorn, Buatham, and Yodsuwan (2016) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ การจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา แบบมีส่วนร่วม 6 ด้าน โดยให้ความสำคัญ กับการจัดทำฐานข้อมูลด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ระเบียบข้อบังคับ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ให้ถูกต้องและติดตั้งเป็นระยะ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมและทั่วถึง จัดระบบรักษาความปลอดภัย การศึกษาขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของ ชุมชน การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการท่องเที่ยว รวมทั้งการกำหนดแนวปฏิบัติ และการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่

Thungsakul (2013) ให้ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว โดยมี การให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดการท่องเที่ยวชุมชน พัฒนาบุคลากรรองรับการท่องเที่ยว เช่น การ ต้อนรับ การนำเที่ยว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร การแสดง การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เส้นทาง รูปแบบ กิจกรรมทางวัฒนธรรม รวมถึงการประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการบริหาร จัดการการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการพัฒนา

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยแนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Questionnaire) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และการท่องเที่ยวของชุมชนในตำบลแม่สลองนอก จำนวน 13 หมู่บ้าน รวม 65 คน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) 2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้ผลิต 3 กลุ่ม คือ ผู้ผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และด้านการท่องเที่ยว ผู้นำชุมชน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 30 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นบุคคลสำคัญ (Key Informant) และมีผลต่อการพัฒนาวิธีการผลิตในชุมชน 3) การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน และ 4) การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพวิธีการผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และการจัดการท่องเที่ยว

กลุ่มเป้าหมาย

ชุมชนตำบลแม่สลองนอก มีประชากร 4,812 ครัวเรือน รวม 19,017 คน เป็นชาย 9,870 คน หญิง 9,147 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ร้อยละ 76.53 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ 18.08 และด้านหัตถกรรม ร้อยละ 5.39 ตามลำดับ

ผู้ผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และการท่องเที่ยวของชุมชนในตำบลแม่สลองนอก จำนวน 13 หมู่บ้าน ที่มีวิธีการผลิตสำหรับบริโภคและจำหน่ายด้านการเกษตร หัตถกรรม และการท่องเที่ยว จำนวน 95 คน ประกอบด้วยผู้ผลิตด้านการเกษตร 54 คน ผู้ผลิตด้านหัตถกรรม 13 คน ผู้ผลิตด้านการท่องเที่ยว 22 คน ผู้นำชุมชนและตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 6 คน ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ผู้ผลิตด้านการเกษตร 42 คน หัตถกรรม 10 คน และการท่องเที่ยว 13 คน ของชุมชนในพื้นที่ศึกษา รวม 65 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการผลิตของชุมชน

2. ตัวแทนผู้ผลิต ผู้ประกอบการด้านการเกษตร 12 คน หัตถกรรม 3 คน การท่องเที่ยว 9 คน ผู้นำชุมชน 4 คน และหน่วยงานภาครัฐ 2 คน รวม 30 คน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการผลิตและความต้องการในการพัฒนา ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อเก็บข้อมูลวิธีการผลิต ซึ่งประกอบด้วย ศักยภาพการผลิตสำหรับบริโภคและจำหน่าย ทักษะหรือองค์ความรู้ที่ใช้ จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ

2. การสนทนากลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ช่องว่างของกระบวนการผลิต และความต้องการในการพัฒนา

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนด้านการเกษตร หัตถกรรม และการจัดการท่องเที่ยว

4. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้ การเสริมสร้างทักษะ และพัฒนาศักยภาพวิธีการผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และการจัดการท่องเที่ยว

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการรวบรวม ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research)
2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยที่ผ่านการปฐมนิเทศเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ณ แหล่งข้อมูลและตรวจสอบเช็คข้อมูลให้สมบูรณ์ด้วยตนเอง
3. นำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)
4. เมื่อนักวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้ข้อมูลทั้งหมดกลับไปตรวจสอบกับชุมชนโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมก่อนนำมาเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสนทนากลุ่มการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อหาคำตอบอธิบายตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

1. วิธีการผลิตของชุมชน

วิธีการผลิตของชุมชน จำแนกตามลักษณะการผลิต แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเกษตรกรรม ด้านหัตถกรรม และด้านการท่องเที่ยว และปัญหาที่เกิดจากวิธีการผลิตแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 วิธีการผลิตของชุมชนด้านการเกษตร

ชุมชนตำบลแม่สลองนอก เป็นชุมชนที่มีวิธีการผลิตด้านการเกษตรเป็นแหล่งผลิตอาหารของคนในชุมชนและเป็นแหล่งสร้างรายได้อันดับหนึ่งของอำเภอ ทำการผลิตโดยใช้แรงงานคนเป็นหลัก มีการพึ่งพาเทคโนโลยีภาคเกษตรน้อย ใช้องค์ความรู้จากบรรพบุรุษเป็นพื้นฐานในการเพาะปลูก ดูแลรักษา และเก็บเกี่ยวผลผลิต ด้วยสภาพภูมิประเทศของพื้นที่ไร่ ที่สวน ทำให้การขนส่งเป็นไปอย่างยากลำบาก และมีการใช้สารเคมีในการทำเกษตร พืชที่มีการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือนมากที่สุดคือ ข้าว และมีการปลูกข้าวโพดเพื่อเลี้ยงสัตว์ เมื่อเหลือจะนำออกจำหน่าย ส่วนพืชที่ผลิตเพื่อจำหน่ายมากที่สุดตำบลแม่สลองนอก คือ ชา รองลงมา คือ กาแฟ และผลไม้เมืองหนาว ได้แก่ เชอร์รี่ อะโวคาโด พลัม พลัม บ๊วย แมคคาเดเมีย ตามลำดับ

ปัญหาที่พบในวิธีการผลิตด้านการเกษตร จากการศึกษาข้อมูลภาคสนามในชุมชน พบว่าไม่มีที่ดินในการทำกิน ร้อยละ 23.47 และในส่วนที่มีที่ดินทำกิน ส่วนใหญ่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ แต่ได้รับการอนุญาตให้สามารถทำกินบนที่ดินของตนเอง โดยไม่ให้ขยายหรือเปิดพื้นที่ใหม่ เมื่อทำการเกษตรในพื้นที่เดิมเป็นระยะเวลานานส่งผลให้ดินเสื่อมสภาพได้ผลผลิตน้อย จึงมีการใช้ปุ๋ย ยา และสารกำจัดศัตรูพืช ซึ่งเป็นต้นทุนที่สูงและต้องกู้ยืมมาจากกองทุนหมู่บ้าน เกิดเป็นภาระหนี้สิน และมีต้นทุนด้าน

การขนส่งที่เป็นค่าจ้างในการขนส่งผลผลิตไปจำหน่ายยังแหล่งรับซื้อ

1.2 วิธีการผลิตของชุมชนด้านหัตถกรรม

จากการศึกษาข้อมูลภาคสนาม พบว่า ตำบลแม่สลองนอกมีหมู่บ้านท่องเที่ยวจำนวน 10 หมู่บ้าน มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศเดินทางเข้ามาเที่ยวในชุมชนจำนวนมาก ทำให้มีหมู่บ้านที่มีวิธีการผลิตด้านหัตถกรรมรองรับการท่องเที่ยว จำนวน 5 หมู่บ้าน เป็นผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมที่ผลิตขึ้นในชุมชน เช่น การนำลวดลายผ้าปักและผ้าทอของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ มาตัดเย็บด้วยมือและเครื่องจักรขนาดเล็กที่ใช้ในครัวเรือน ทำให้การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเองมีราคาสูง ประมาณ 200-10,000 บาท โดยผลิตภัณฑ์ที่ผลิต ได้แก่ ยาม เสื้อ ชุดชาติพันธุ์ ส่วนการรับซื้อผลิตภัณฑ์จากภายนอกชุมชนมาจำหน่ายมีราคาที่ถูกลงกว่า ประมาณ 40-500 บาท ได้แก่ พวงกุญแจ กำไล สายถัก รัดข้อมือ แหวน สร้อยคอ ของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ในอัตราส่วนร้อยละ 5.39 ของวิธีการผลิตของชุมชน ส่วนใหญ่วางขายตามโรงแรมที่พัก ร้านค้าชุมชน และในชุมชนที่มีนักท่องเที่ยวเข้าถึง

ปัญหาที่พบในวิธีการผลิตด้านหัตถกรรม คือ ชุมชนขาดผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น สินค้าหัตถกรรมที่ชุมชนผลิตขึ้นเป็นแบบวิถีดั้งเดิม มีปัญหาด้านคุณภาพ ขาดความประณีต ไม่มีรูปแบบที่หลากหลาย มีตลาดและกลุ่มลูกค้าแคบ และก่อให้เกิดรายได้น้อย ขาดสถานที่สำหรับจำหน่ายสินค้าที่แน่นอน ขาดความรู้ในการวิเคราะห์ตลาดสินค้า การวางแผนเป้าหมายในการผลิต การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตและการบริหารจัดการกลุ่ม ชุมชนควรนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาพัฒนา จัดระบบ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีมูลค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด

1.3 การจัดการท่องเที่ยว

ความได้เปรียบในยุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ของตำบลแม่สลองนอกที่มีสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ วิถีชีวิต วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ที่ทำให้ชุมชนเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย มีหมู่บ้านท่องเที่ยวจำนวน 10 หมู่บ้าน มีทุนทางวัฒนธรรมและทุนธรรมชาติจนทำให้เกิดธุรกิจต่าง ๆ โดยคนในชุมชนเป็นผู้บริหารจัดการทั้งหมดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว อาทิ โรงแรมที่พัก รีสอร์ท โฮมสเตย์ และที่พักแบบกางเต็นท์ จำนวนกว่า 30 แห่ง ร้านอาหาร ร้านกาแฟและเบเกอรี่ จำนวน 36 แห่ง ร้านค้าของที่ระลึกและสินค้าเกษตร จำนวน 65 แห่ง ไร่นา จำนวน 5 แห่ง รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ และตลาดสดของชุมชนเพื่อรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยว

ปัญหาที่พบในการจัดการท่องเที่ยว คือ จากการที่ชุมชนเป็นชุมชนท่องเที่ยว แต่ขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม ขาดสารสนเทศในการจัดบริการท่องเที่ยว ขาดการประชาสัมพันธ์นำเสนอสินค้าและบริการให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักและเข้าถึง รวมทั้งขาดประสบการณ์และวิธีการในการคำนวณต้นทุนในการจัดบริการต่าง ๆ โดยมีมุมมองและความเข้าใจที่แตกต่างกันระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว ประกอบกับสภาพภูมิอากาศที่ไม่เอื้อต่อการท่องเที่ยว จากปกติเที่ยวได้ตลอดทั้งปีลดลง

เหลือเพียงปีละ 4-5 เดือน เฉพาะช่วงฤดูหนาว ทำให้ชุมชนประสบปัญหาความไม่แน่นอนของจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีรายได้ไม่แน่นอน จากการศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวในชุมชนยังพบว่าชุมชนขาดความรู้ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ขาดฐานข้อมูลโรงแรมที่พัก เส้นทางท่องเที่ยว สื่อประชาสัมพันธ์และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงและนำไปสู่การใช้บริการทั้งก่อนตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและหลังการเข้ามาท่องเที่ยว

2. แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน

ผู้วิจัยจัดเวทีสนทนากลุ่มกับผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการผลิตทั้งสามด้าน ซึ่งเป็นตัวแทนผู้ผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม การท่องเที่ยว ผู้นำชุมชน และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อน ช่องว่าง และปัญหาอุปสรรคในวิธีการผลิต และความต้องการในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้ การเสริมสร้างทักษะ และพัฒนาศักยภาพวิธีการผลิตด้านการเกษตร หัตถกรรม และการจัดการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 ด้านการเกษตร

แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตด้านการเกษตร คือ การเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน เนื่องจากชุมชนมีทรัพยากรการผลิต มีที่ดินสำหรับประกอบอาชีพ ใช้อาศัยความรู้จากบรรพบุรุษเป็นพื้นฐานในการเพาะปลูก ดูแลรักษา และเก็บเกี่ยวผลผลิต พื้นที่ในการทำการเพาะปลูกเป็นพื้นที่เดิมที่มีการเพาะปลูกมาเป็นเวลานานหลายปี ทำให้ดินเสื่อมสภาพ ผ่านการใช้ปุ๋ยและสารเคมีมานาน จึงมีการอบรมให้ความรู้ในการผลิตปุ๋ยอินทรีย์บำรุงดินและให้ความรู้ของโทษจากการใช้สารเคมีที่เกินขนาด และเป็นการลดต้นทุนในการผลิต นอกจากนี้ คนในชุมชนมีความพยายามในการลดค่าใช้จ่ายโดยการหาของป่าเป็นอาหาร ปลูกผักพื้นบ้านและเลี้ยงสัตว์ไว้ประกอบพิธีกรรมและเป็นอาหาร มีความขยันขันแข็งและปรับตัวด้านการผลิตโดยการปลูกพืชหลายชนิดเพื่อกระจายความเสี่ยง มุ่งเน้นการลดรายจ่ายในครัวเรือนและเพิ่มรายได้ โดยการปลูกผักปลอดภัยเพื่อบริโภคและจำหน่ายเป็นการสร้างอาชีพเสริม โดยการอบรมการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชนด้านการเกษตร “เทคนิคและวิธีการปลูกผักปลอดภัยเพื่อลดรายจ่ายในครัวเรือน เสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน” เพราะหากเศรษฐกิจระดับครัวเรือนดี ชุมชนก็ไม่ต้องกังวลกับปัญหาของตนเอง จะมีพลังในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมพัฒนาชุมชนต่อไปได้

2.2 ด้านหัตถกรรม

แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตด้านหัตถกรรม คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากต้นทุนองค์ความรู้วิถีชีวิตและทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ เกิดการรื้อฟื้นและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้เป็นสินค้าทางวัฒนธรรม เพื่อจำหน่ายและหารายได้โดยกลุ่มสตรีและผู้สูงอายุ เช่น ผ้าปักกลุ่มชาติพันธุ์อ้าวเมียน ลานู๋ อาข่า และลีซู ที่สามารถสร้างสรรค์เป็นสินค้าที่หลากหลายจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว โดยการอบรมเพิ่มศักยภาพหัตถกรรมชุมชน “นวัตกรรมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นกระเป๋ากันน้ำทำมือ” และการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน สร้างผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้กลุ่มและชุมชนเกิดแนวคิดในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีรูปแบบแตกต่างไปจากเดิม รวมถึงการขยายตลาดเป้าหมายให้กว้างเพื่อให้

สินค้าของกลุ่มและชุมชนสามารถเป็นอาชีพเสริม รองรับปัญหาการว่างงาน และสร้างรายได้ให้ชุมชนต่อไป

2.3 ด้านการจัดการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาด้านการจัดการท่องเที่ยว คือ การบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร ให้นักท่องเที่ยวรู้จักและเข้าถึงการบริการได้อย่างง่ายและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน โดยการเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการผ่านสื่อเทคโนโลยีด้วยการอบรมพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน “เทคนิคการถ่ายคลิปลิฟต์วิดีโอด้วยสมาร์ตโฟนและเทคนิคการตัดต่อด้วยแอปพลิเคชัน Kine Master” เพื่อให้ผู้ประกอบการในชุมชนสามารถนำเสนอสินค้าและบริการ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร และสินค้าของที่ระลึกจากผลิตภัณฑ์ชุมชนผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ อันเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักและเข้าถึงได้มากขึ้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการได้อย่างสะดวกและชุมชนเกิดรายได้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างเศรษฐกิจของชุมชนให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

อภิปรายผล

1. วิธีการผลิตของชุมชน

วิธีการผลิตด้านการเกษตร ชุมชนตำบลแม่สองนอกเป็นชุมชนเกษตรกรรมที่ผลิตโดยใช้แรงงานคนเป็นหลัก พืชที่มีการผลิตมากที่สุด คือ ข้าวและข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ โดยปลูกข้าวไร่เพื่อบริโภคในครัวเรือนและปลูกข้าวโพดเพื่อเลี้ยงสัตว์ เหลือก็นำออกจำหน่าย พืชที่ผลิตเพื่อจำหน่ายมากที่สุด คือ ไข่ กาแฟ และผลไม้เมืองหนาว ได้แก่ เชอร์รี่ อะโวคาโด พลัม พลัม บ๊วย แมคคาเดเมีย ประสบปัญหาที่ดินทำกิน ดินเสื่อมสภาพ หนี้สิน ต้นทุนสูง รายได้ไม่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ การว่างงาน และการอพยพย้ายแรงงานเข้าสู่เมือง ทำให้ผู้ผลิตต้องแบกรับภาระต้นทุนและเกิดภาระหนี้สินเรื้อรัง ผู้ผลิตหลายคนมีความพยายามในการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนโดยการเลือกผลิตเพื่อการบริโภคในครัวเรือน เช่น การปลูกข้าวไร่ ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ผักพื้นบ้าน สำหรับบริโภคและใช้ในการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของท้องถิ่น โดยลดการใช้จ่ายเพื่อซื้อจากตลาดข้างนอกให้มากที่สุด มีความสอดคล้องกับงานของ Techaatik (2002) ที่กล่าวถึง การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนว่า มุ่งเน้นการผลิตให้เพียงพอกับความต้องการบริโภคในครัวเรือนเมื่อเหลือจากการบริโภคจึงผลิตเพื่อการจำหน่าย หลักสำคัญ คือ การลดค่าใช้จ่ายโดยการสร้างสิ่งอุปโภคบริโภคในที่ดินของตนเอง เช่น ข้าว น้ำ ปลา ไข่ ไม้ผล พืชผัก ฯลฯ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นคงด้านอาหารให้กับสถาบันครอบครัว และสถาบันชุมชน นอกจากนี้ ยังมี ความสอดคล้องกับงานของ Singthanasarn (2017) ที่เสนอว่า การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนนั้นต้องให้ชุมชนลดรายจ่ายและสร้างรายได้ เพราะเชื่อว่าหากรายจ่ายของครัวเรือนลดลงจะทำให้มีเงินเหลือเก็บมากขึ้น ดังที่ Techaatik (2001) กล่าวว่า การลดรายจ่ายของครัวเรือนและชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน แม้ว่ารายได้ไม่เพิ่มขึ้นก็ทำให้ครอบครัวมีเงินเหลือเก็บเพื่อนำ

ไปใช้ง่ายมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องกังวลกับการหารายได้และมีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน ร่วมคิดร่วมทำ และร่วมแก้ปัญหาของชุมชนก็ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งได้

วิธีการผลิตด้านหัตถกรรม ชุมชนมีต้นทุนที่เป็นองค์ความรู้ทรัพยากรทางวัฒนธรรมนั้นคือ ทรัพยากรทางวัฒนธรรมผ้าปักและผ้าทอที่สามารถนำมาผลิตเป็นสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนมากมาย อาทิ กระเป๋า ยาม สีสตรี พวงกุญแจ และชุดเครื่องแต่งกาย ฯลฯ โดยมีการผลิตตามวิธีดั้งเดิมมักลอกเลียนแบบกัน รูปแบบผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายมีรูปแบบซ้ำ ๆ ไม่มีมาตรฐาน ตลาดจำหน่ายสินค้าแคบ และรายได้น้อย วิธีการผลิตด้านหัตถกรรมมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างเศรษฐกิจให้ครอบครัวและชุมชน หากสามารถกำหนดตลาดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคได้ อีกทั้ง ผู้ผลิตด้านหัตถกรรมจำเป็นต้องเสริมสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมมาพัฒนากระบวนการผลิตทั้งห่วงโซ่ของผลิตภัณฑ์ อันจะนำมาซึ่งสินค้าทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เป็นของชุมชน เพื่อจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวและผู้บริโภคที่เดินทางเข้ามาถึงชุมชนก็จะเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจครอบครัวและชุมชนต่อไป สอดคล้องกับงานของ Watcharakiettaisak (2016) ที่เสนอแนวทางการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาหัตถกรรมชุมชนและกลุ่มอาชีพเพื่อหารายได้จนเจือครอบครัว การนำองค์ความรู้และทรัพยากรชุมชนมาสร้างสินค้า และผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมจำหน่ายผ่านช่องทางการตลาดรูปแบบใหม่ที่เป็นกรอบการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในมิติใหม่ที่เกิดจากการเรียนรู้ผ่านวิทยากรและนวัตกรรม เพื่อให้ชุมชนไม่ย่ำอยู่กับที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

การจัดการท่องเที่ยว พบว่าตำบลแม่สลองนอกเป็นชุมชนท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นแหล่งปลูกชาคุณภาพเยี่ยมและมีชื่อเสียง รวมถึงมีสภาพอากาศที่หนาวเย็นได้สัมผัสวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่งดงาม แต่ชุมชนขาดสารสนเทศในการจัดบริการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์นำเสนอสินค้าและบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักและเข้าถึง จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีการใช้จ่ายเงินในตำบลน้อย เนื่องจากขาดฐานข้อมูลที่พึก สิ้นค้าบริการ กิจกรรมการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สอดคล้องกับงานของ Pongnirundorn et al. (2016) ที่กล่าวว่าแหล่งท่องเที่ยวควรมีฐานข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยวตลอดจนการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ทั้งนี้ ยังมีความสอดคล้องกับงานของ Thungsakul (2013) ที่ได้ศึกษาศักยภาพการพัฒนาการท่องเที่ยววัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์ไทแสก บ้านบะหว้า ตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม และเสนอว่าชุมชนต้องมีการเตรียมความพร้อมและได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ฐานข้อมูลที่พึก ร้านค้าร้านอาหาร เส้นทาง กิจกรรมทางวัฒนธรรม รวมถึงการนำเที่ยว อาหาร การแสดง และการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยการจัดการอย่างมีส่วนร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในท้องถิ่นเพื่อให้สามารถจัดการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

2. แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตของชุมชน

แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตด้านการเกษตร คือ การเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน ผลิตปุ๋ยอินทรีย์เพื่อลดต้นทุน มุ่งเน้นการลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ โดยปลูกผักปลอดภัย

เพื่อบริโภคและการสร้างอาชีพเสริม รองรับปัญหาการว่างงานเพราะหากเศรษฐกิจระดับครัวเรือนดี ชุมชนก็ไม่ต้องกังวลกับปัญหาของตนเอง จะมีพลังในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมพัฒนาชุมชนต่อไปได้ แนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตด้านหัตถกรรม คือ มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการอบรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน สร้างผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมถึงการขยายตลาดเป้าหมายให้กว้างเพื่อให้สินค้าของกลุ่มและชุมชนสามารถเป็นอาชีพเสริมและสร้างรายได้ให้ชุมชนต่อไป และแนวทางการจัดการด้านการท่องเที่ยว คือ การบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เหมาะสม โดยการอบรมเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเรื่อง “เทคนิคการถ่ายภาพวิดีโอด้วยสมาร์ตโฟนและเทคนิคการตัดต่อด้วยแอปพลิเคชัน Kine Master” เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการ เช่น โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้า สินค้าของที่ระลึกและสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นการประชาสัมพันธ์และนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้นักท่องเที่ยวรู้จักและเข้าถึงได้มากขึ้นชุมชนเกิดรายได้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างเศรษฐกิจของชุมชนให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป มีความสอดคล้องกับงานของ Pongprayong and Chantaranamchoo (2013) ที่เสนอแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความแตกต่าง พัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย และเพิ่มศักยภาพการผลิตและการตลาดของกลุ่มเพื่อให้สามารถแข่งขันได้โดยใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ สอดคล้องกับงานของ Chaikaew (2017) ที่เสนอแนวทางการเพิ่มศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนโดยการสร้างความโดดเด่นในผลิตภัณฑ์ การเพิ่มผลผลิต การพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ การเพิ่มช่องทางการตลาด การส่งเสริมการตลาด การบริหารจัดการกลุ่ม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกลุ่มเพื่อให้สามารถบริหารจัดการกลุ่มให้ดำรงอยู่ได้และเป็นแหล่งการสร้างรายได้และอาชีพเสริม ให้เศรษฐกิจชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้

1. ชุมชนควรนำแนวทางการพัฒนามาปรับใช้ในการลดต้นทุนวิธีการผลิตด้านการเกษตร การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิต การลดรายจ่ายในครัวเรือน และสร้างความมั่นคงด้านอาหารให้กับครอบครัวให้เกิดการสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ชุมชนเกิดการพัฒนารูปแบบและยั่งยืนต่อไป
2. ชุมชนมีศักยภาพในการผลิตที่หลากหลายและสามารถต่อยอดการพัฒนาวิธีการผลิตด้านหัตถกรรมให้เกิดรายได้ ควรทบทวนและนำวิทยาการความรู้และนวัตกรรมใหม่มาพัฒนาให้เกิดมูลค่าจากต้นทุนที่เป็นองค์ความรู้ทรัพยากรทางวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน
3. ชุมชนควรนำผลการวิจัยไปทบทวนการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับเครือข่ายการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลองนอกและสำนักงานเกษตรอำเภอแม่ฟ้าหลวง ควรนำฐานข้อมูลผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาและพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสินค้าเกษตรของเกษตรกรตำบลแม่สลองนอก อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย เนื่องจากชุมชนมีอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม มีผลผลิตทั้งพืชไร่ พืชสวนและพืชผัก โดยมุ่งการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ จนผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรไปถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาแนวทางการเสริมสร้างและพัฒนาแผนการตลาดสินค้าเกษตรของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลแม่สลองนอก

เอกสารอ้างอิง

- Chaikaew, A. (2017). Increasing the potentialities of production and marketing management of mushroom products of ruamjaiphopeang community business group at cholae sub-district, Mae Taeng district, Chiang Mai province. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 7(1), 35-40. [in Thai]
- Chumpa, N. (2019). *The driving of the tourism management based on the social capital of ethnic communities in Maesalong-Nok sub district, Mafahluang district Chiang Rai province* (Research report). Chiang Rai: Chiang Rai Rajabhat University. [in Thai]
- Mae Salong Nok Subdistric Administrative Organization. (2019). *Mae Salong Nok sub district development plan*. Chiang Rai: Mae Salong Nok Administrative Organization. [in Thai]
- Ministry of Industry. (2019). *Type of innovation*. Retrieved from <http://library.dip.go.th/Industrial%20Innovation/www/inno1-06.html> [in Thai]
- Pongnirundorn, S., Buatham, O., & Yodsuwan, C. (2016). Guidelines for effective development in tourism management of Wang Nam Khiao district, Nakhon Ratchasima province. *MBA-KKU Journal*, 9(1), 252-253. [in Thai]
- Poungprayong, K., & Chantararnamchoo, N. (2013). The development approach of small and micro community enterprise processing and product group Samutsongkram province. *Silpakorn Educational Research Journal*, 5(1), 108-120. [in Thai]
- Singthanasarn, P. (2017). Factors affecting the community economic development in area Mae-Wong tambon, Mae-Wong district, Nakhon Sawan province. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 7(1), 32-45. [in Thai]

- Techaatik, S. (2001). *The summary of the report on the synthesis of the strength of the sub-district community: Case of Nongjangyai sub district, Buayai district, Nakhon Ratchasima province*. Khon kaen: Khon Kaen University. [in Thai]
- _____. (2002). *Research for community strengthening. The document of academic seminar on local community economic research: Northern Thailand* (Research report). Phitsanulok: Naresuan University. [in Thai]
- Thungsakul, N. (2013). *A study on potential for Tai-Sak ethnic tourism development at Ban Bha-wa, Tha-Ruea district, amphur Na-wa, Nakhonphanom province* (Research report). Khon Kaen: Khon Kaen University. [in Thai]
- Watcharakiettisak, T. (2016). Community economic strengthening by developing community enterprise group at tambon Polsongkram administration organization, Nonsung district, Nakhonratchasima province. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand Vongchavalitkul University*, 5(1), 52-53. [in Thai]

รูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

A Model of Factors Controlling the Financial Well-being of Earners in Northeastern Thailand

อติต ทิวะสะศิริ^{1*}, นราทิพย์ ชุตินวงศ์¹, บุษยา วงษ์ชวลิตกุล², และ พิทยา ผ่อนกลาง¹
Atit Tiwasasit^{1*}, Naratip Chutivong¹, Bussaya Vongchavalitku², and Pittaya Ponklang¹

Abstract

This research examines the influence of personal factors regarding financial status, socialization, financial literacy, financial self-efficacy, and financial behavior on financial well-being and studies the causal relationship between factors that control the financial well-being of the earners. The application of two-stage sampling obtained a cluster of 506 income earners who are income earners registered in the social security registration system of the Northeastern region. The data were analyzed using structural equation modeling. The results show that financial behavior has a direct impact on financial well-being. Other indirect influential factors on financial well-being, with respective levels of significance,

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000, ²หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260

¹Faculty of Business Administration, Vongchavalitkul University, Bankow Sub-district, Mueang District,
Nakornratchasima Province 30000, ²Master of Business Administration Program, Southeast Bangkok
College, Bangna Sub-district, Bangna District, Bangkok 10260

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: Atit_tiw@vu.ac.th)

รับบทความวันที่ 18 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 20 กรกฎาคม 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 23 กรกฎาคม 2563

include financial behavior, financial literacy, and socialization. It is further revealed that financial literacy and financial self-efficacy have a significant direct impact on financial behavior. The model of factors controlling the financial well-being of the income earners fits with the empirical data. The results suggest that financial literacy and financial self-efficacy can provide desirable financial behavior which can lead to good financial well-being. Therefore, the government and private sectors should support and promote financial literacy to help income earners to have good financial well-being. The promotion is to help to build a financial habit of saving, investing, and ensuring financial risk among the earners including channels to access the financial knowledge with ease and accuracy.

Keywords: *Financial Well-Being, Financial Behavior, Financial Literacy, Financial Self-Efficacy*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน การขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน และพฤติกรรมทางการเงิน ที่มีต่อสุขภาวะทางการเงิน และหารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยควบคุม สุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ที่อยู่ในระบบประกันสังคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 506 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง จากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางการเงิน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยที่พฤติกรรมทางการเงินมีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางการเงินมากที่สุด รองลงมา คือ ความรอบรู้ทางการเงิน และการขัดเกลาทางสังคม นอกจากนี้ ยังพบว่าความรอบรู้ทางการเงินและการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมทางการเงินอีกด้วย และรูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีข้อเสนอแนะว่าการมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีจะทำให้มีสุขภาวะทางการเงินที่ดี และพฤติกรรมทางการเงินที่ดีมีผลมาจากความรอบรู้ทางการเงิน รวมทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน ดังนั้น ภาครัฐและภาคเอกชนควรส่งเสริมความรอบรู้ทางด้านการเงิน เพื่อช่วยให้ผู้มีรายได้มีสุขภาวะทางการเงินที่ดี สร้างนิสัยการออมการลงทุน และการประกันความเสี่ยงทางการเงินของกลุ่มผู้มีรายได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งมีช่องทางให้ผู้มีรายได้เข้าถึงความรู้ทางการเงินได้โดยง่ายและถูกต้อง

คำสำคัญ: *สุขภาวะทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน*

บทนำ

ในอดีตประชาชนชาวไทยมีอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรมและมีวิถีชีวิตที่เรียบง่ายไม่ยุ่งยาก แต่หลังจากระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมเข้ามามีบทบาทในภาคการผลิต โดยเฉพาะภาคเกษตรกรรม ผันวนกับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติที่มุ่งเน้นภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ทำให้บริบทของสังคมเปลี่ยนแปลงไป การเกษตรกรรมมิได้เป็นแหล่งรายได้หลักของครัวเรือนส่วนใหญ่อีกต่อไป (Potisita, 2012) การเปลี่ยนแปลงสังคมการเกษตรสู่สังคมอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการทำให้วิถีชีวิตของประชาชนชาวไทยเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่เคยประกอบอาชีพการเกษตรอยู่ในภูมิลำเนาของตน ประชาชนวัยทำงานกลับไหลสู่ภาคอุตสาหกรรม ภาคการบริการ และเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่มากขึ้น (Noonin & Phuangprayong, 2018) การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลต่อประชาชน ทำให้ต้องรู้จักการจัดการเกี่ยวกับการเงินของตนเองเพื่อให้เพียงพอกับความจำเป็น และความต้องการในการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัว นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศมีการชะลอตัว ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น และอัตราการว่างงานซึ่งค่อนข้างทรงตัวและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (Bank of Thailand, 2017) ปัญหาทางเศรษฐกิจเหล่านี้จะส่งผลกระทบโดยตรงกับรายรับและรายจ่ายของประชาชนที่ทำงานในทุกภาคส่วน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการทางการเงินและอาจเกิดผลเสียต่อการมีสุขภาวะทางการเงินทั้งในปัจจุบันและอนาคตของผู้ที่ทำงานเพื่อหารายได้ในประเทศไทย

ปัญหาด้านการจัดการทางการเงินในระดับบุคคลของประเทศไทยนั้นมีมาอย่างยาวนาน ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงขาดความเข้าใจในการจัดการการเงินส่วนบุคคล มีการใช้จ่ายหรือก่อหนี้สินเกินตัว ขาดวินัยทางการเงิน รวมทั้งไม่มีความสามารถเพียงพอในการจัดการทางเลือกทางการเงินได้อย่างมีเหตุผลและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด (The Committees of The Nation Reform Steering Assembly, 2016) อีกทั้ง คนไทยโดยเฉลี่ยมีความรู้ทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ต่ำและยังไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bank of Thailand, 2014) จากผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทยครั้งล่าสุดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2559 แม้จะพบว่าประชาชนมีความรู้ทางการเงินสูงขึ้นจากการสำรวจครั้งที่ผ่านมา แต่ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อีกทั้ง ขาดการตั้งเป้าหมายระยะยาวและการดูแลบริหารเงินของตนเองอย่างใกล้ชิด (Bank of Thailand, 2017) นอกจากนี้ จากข้อมูลสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่ารายได้เฉลี่ยของครัวเรือนในปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นเป็น 26,946 บาทต่อเดือน จาก 26,915 บาทต่อเดือน ในช่วงเวลาเดียวกันในปี พ.ศ. 2558 แต่การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนคนจน หนี้ครัวเรือนเพื่อการอุปโภคบริโภค มีค่าเพิ่มขึ้นทำให้ความก้าวหน้าด้านรายได้ลดลง โดยในปี พ.ศ. 2562 ครัวเรือนที่มีหนี้สินมีสัดส่วน ร้อยละ 36.56 ของครัวเรือนทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 34.46 ในปี พ.ศ. 2558 (Office of the National Economic and Social Development Council, 2018) ประกอบกับการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ยืมได้ง่ายขึ้น ทำให้คนไทยมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลและในระดับครัวเรือนเพิ่มขึ้นแม้จะมีปริมาณการออมที่เพิ่มขึ้นก็ตาม ซึ่งให้เห็นถึงปัญหาด้านพฤติกรรมทางการเงินของประชาชนชาวไทยในด้านการใช้จ่ายและการวางแผนทางการเงิน และอาจส่งผลกระทบต่อ

ถึงปัญหาด้านสุขภาวะทางการเงินในระยะยาวอีกด้วย

จากปัญหาทางเศรษฐกิจในภาพรวม ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคลได้รับความสนใจจากนักวิจัยมากขึ้น และการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาวะทางการเงินของบุคคลนั้นยังมียุ่อย่าง เช่น Brounen, Koedijk, and Pownall (2016) ได้ศึกษาพบว่า อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถทางการเงินของตนเองและพฤติกรรมด้านการออมมีผลต่อความเพียงพอในการออมเพื่อการเกษียณอายุ และ Farrell, Fry, and Risse (2016) ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์และสังคม และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินมีผลต่อรูปแบบการออมและการลงทุนของสตรีชาวออสเตรเลีย ส่วนในประเทศไทย Nusith, Rachapradit, Jampachisri, and Adereksombat (2014) ได้ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการออมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเพียงพอจากการออมเพื่อเตรียมเกษียณของคณาทั้งภาครัฐบาลและเอกชนในประเทศไทย และธนาคารแห่งประเทศไทยได้สำรวจทักษะทางการเงินของประชาชนชาวไทย พบว่าประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้และทักษะทางการเงินต่ำที่สุด (Bank of Thailand, 2017) เห็นได้ว่า ส่วนใหญ่นักวิจัยด้านการเงินส่วนบุคคลนิยมศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการออมและการลงทุนของบุคคลและความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการออมของบุคคล ซึ่งการออมและการลงทุนนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการวางแผนการเงินส่วนบุคคล และความพึงพอใจในปริมาณเงินออมเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่แสดงถึงสุขภาวะทางการเงิน ในวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะการเงินส่วนบุคคลแบบองค์รวม โดยทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ ซึ่งประกอบด้วย ความรอบรู้ทางการเงิน การมีพฤติกรรมและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการเงิน การกำหนดเป้าหมายและการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น และเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงรูปแบบของอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาวะทางการเงินของบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องทำการศึกษาเรื่องรูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากผู้มีรายได้ซึ่งเป็นผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมตามมาตราที่ 33 ของสำนักงานประกันสังคม และการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งเป็นภูมิภาคที่ประชาชนมีผลคะแนนจากการสำรวจทักษะทางการเงินน้อยกว่าภูมิภาคอื่น ๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน ปัจจัยด้านการขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงินที่มีผลต่อสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องรูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางการเงินของบุคคล โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งด้านการขัดเกลาทางสังคมและเศรษฐกิจมักถูกนำมาใช้เป็นสาเหตุในการศึกษาด้านพฤติกรรมทางการเงินและสุขภาวะทางการเงิน ปัจจัยด้านความรู้ทางการเงิน ปัจจัยด้านการเงินเชิงจิตวิทยา และปัจจัยพฤติกรรมทางการเงินด้านต่าง ๆ ของบุคคลถูกนำมาใช้ในการศึกษาเพื่ออธิบายถึงสุขภาวะทางการเงินของบุคคล โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามตัวแปรไว้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน (Personal Financial Status) หมายถึง ความแตกต่างของบุคคลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจาก รายได้ ค่าใช้จ่าย และภาระหนี้สินของแต่ละบุคคลเป็นการแสดงถึงความแตกต่างของสถานะทางการเงินของแต่ละบุคคล ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของ Asebedo (2016)

การขัดเกลาทางสังคม (Socialization) คือ การอบรมปลูกฝังตั้งแต่วัยเด็กที่ทำให้เกิด ทศนคติ ความรู้ ความเชื่อ และพฤติกรรม ซึ่งทำให้เกิดทักษะและความเข้าใจทางการเงิน (Gutter, 2000) การขัดเกลาทางสังคมเกิดจากการได้รับความรู้จากการอบรมหรือการศึกษา การปรึกษาครอบครัว ผู้ใกล้ชิดหรือผู้มีความรู้ รวมถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข้อมูลหรือสื่อต่าง ๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์จากแนวคิดของ Huston (2010) และ Xiao, Ford, and Kim (2011) โดยความรู้ทางการเงิน ประกอบด้วย ความรอบรู้เชิงปรนัย (Objective Financial Literacy) ซึ่งเป็นการวัดความรู้ทางการเงินและการนำความรู้ทางการเงินไปประยุกต์ใช้ และการวัดความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัย (Subjective Financial Literacy) ซึ่งเป็นการวัดความมั่นใจในความรู้ทางการเงินของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน (Financial Self-efficacy) การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์จากแนวคิดของ Lown (2011) โดยให้ความหมายว่า เป็นการควบคุมตนเองทางการเงิน และการรับรู้ความสามารถที่แท้จริงในการจัดการทางการเงินของตนเองที่จะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการทางการเงินในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) คือ การกระทำของบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ทางการเงินในปัจจุบันและการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต โดยเกิดจากความรู้และความเข้าใจทางการเงิน ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อสถานการณ์ทางการเงินนั้น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมทางการเงินใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการเงินสด ด้านการออมและลงทุน ด้านการจัดการหนี้สินส่วนบุคคล และด้านการประกันชีวิต โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Dew and Xiao (2011)

สุขภาวะทางการเงิน (Financial Wellbeing) พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Kempson, Finney, and Poppe (2017) โดยสุขภาวะทางการเงิน คือ การที่บุคคลสามารถผ่านสถานการณ์ทางการเงินในแต่ละวันไปได้ รู้สึกมั่นใจในฐานะทางการเงินทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทำให้สามารถเลือกใช้ชีวิต

ได้อย่างมีความสุข การวัดและประเมินสุขภาวะทางการเงินของบุคคลจึงต้องวัดทั้งด้านความพึงพอใจในสถานการณ์ทางการเงินของบุคคล และความเพียงพอของจำนวนเงินที่มีสำหรับปัจจุบันและอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาซึ่งการกำหนดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อความรู้ทางการเงิน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการขัดเกลาทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อความรู้ทางการเงิน

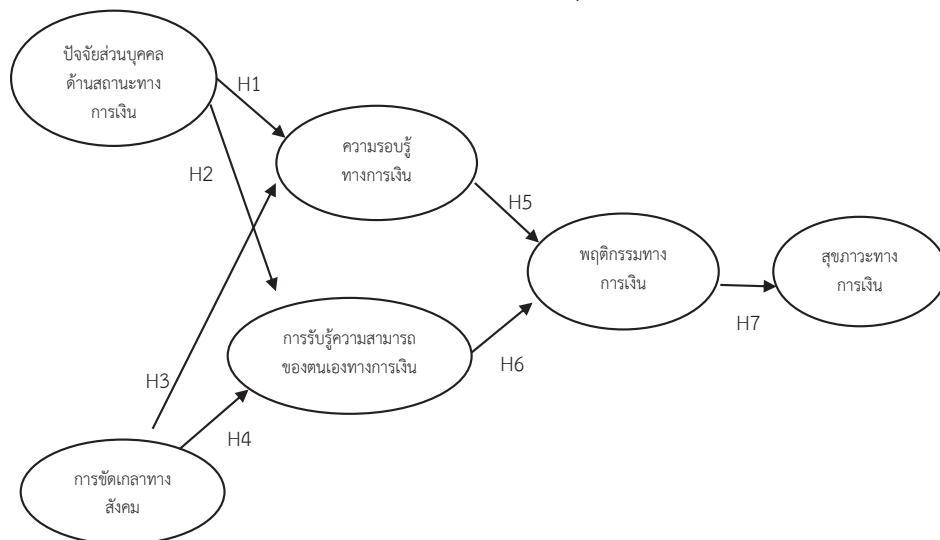
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการขัดเกลาทางสังคมมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน

สมมติฐานที่ 5 ความรอบรู้ทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมทางการเงิน

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมทางการเงิน

สมมติฐานที่ 7 พฤติกรรมทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางการเงิน

การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ Kempson et al. (2017) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากกรอบแนวคิด โดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินและการขัดเกลาทางสังคมเป็นตัวแปรแฝงภายนอก และความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินซึ่งเป็นแนวคิดด้านการเงินเชิงจิตวิทยา พฤติกรรมทางการเงิน และสุขภาวะทางการเงิน เป็นตัวแปรแฝงภายใน



รูปที่ 1 รูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีรายได้ซึ่งเป็นผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมตามมาตรา 33 (ภาคบังคับ) ของสำนักงานประกันสังคมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากข้อมูล ปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน 924,693 คน (Ministry of Labor, 2017) คณะผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 506 คน กำหนดจากเกณฑ์สำหรับการเลือกตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) คือ ขนาดของตัวอย่างจะเท่ากับ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Schumacker & Lomax, 2010) โดยการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ 22 ตัวแปร จึงควรมีก่อนกลุ่มตัวอย่าง 440 คน และเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีจึงได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10-15 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) รวมเป็น 506 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-stage-sampling) โดยขั้นที่ 1 ทำการสุ่มพื้นที่โดยการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อเลือกพื้นที่ศึกษา 8 จังหวัด จากจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด โดยการจับฉลาก ขั้นที่ 2 เป็นการแบ่งจำนวนตัวอย่างโดยเทียบสัดส่วนจากประชากรผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมตามมาตรา 33 (ภาคบังคับ) ของสำนักงานประกันสังคมในจังหวัดที่เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 506 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายได้แยกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
นครราชสีมา	266,465	43.10	213
ชัยภูมิ	30,599	5.00	26
ขอนแก่น	138,404	22.40	114
สุรินทร์	41,839	6.76	35
บุรีรัมย์	46,037	7.45	38
มหาสารคาม	31,237	5.05	27
ร้อยเอ็ด	35,959	5.82	30
กาฬสินธุ์	27,312	4.42	23
รวม	617,852	100.00	506

การสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบวัดความรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2-6 เป็นแบบสอบถามวัดตัวแปรแฝงภายในและตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 6 ตัวแปร คือ สถานะทางการเงินส่วนบุคคล การขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และสุขภาวะทางการเงิน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน ปรับปรุงเครื่องมือมาจากแนวคิดของ Asebedo (2016) และ Kempson et al. (2017) โดยสอบถามถึงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน และหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน ในช่วงปี พ.ศ. 2560-2561 แบบวัดที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมีตัวเลือก โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณเดือนละเท่าใด

การขัดเกลาทางสังคม ปรับปรุงเครื่องมือมาจากแนวคิดของ Fluellen (2013) และ Xiao and Porto (2017) โดยวัดจากการได้รับการอบรมหรือการศึกษาทางด้านการเงิน การได้รับคำแนะนำหรือการปรึกษาด้านการเงินจากบุคคลต่าง ๆ และการรับข้อมูลข่าวสารทางการเงิน รูปแบบการวัดแบบคำถามเดียว มาตราวัด 5 ระดับ ตั้งแต่ “บ่อยที่สุด” จนถึง “น้อยที่สุด” มีค่าคะแนนระหว่าง 5 ถึง 1 ผู้ที่มีคะแนนสูง แสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการขัดเกลาทางสังคมมาก ดังตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. ท่านเคยได้รับคำแนะนำปรึกษาจากบุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ คู่สมรส เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางการเงิน เช่น การกู้ยืม การลงทุน การประกันชีวิต หรือการวางแผนทางการเงิน บ่อยหรือไม่

ความรอบรู้ทางการเงิน ในการวิจัยครั้งนี้วัดความรอบรู้จะวัดใน 2 ลักษณะ คือ ความรอบรู้ทางการเงินเชิงปรนัย (Objective Financial Literacy) และความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัย (Subjective Financial Literacy) โดยความรอบรู้ทางการเงินเชิงปรนัยเป็นการวัดความรอบรู้ซึ่งเกิดจากความรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ทางการเงินใน 4 ด้าน คือ 1) ความรู้พื้นฐานทางการเงิน 2) การกู้ยืมและการจำนอง 3) การออมและลงทุน 4) การป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน โดยใช้แบบวัดความรู้ทางการเงินทั้ง 4 ด้าน โดยพัฒนาเครื่องมือจากแนวคิดของ Huston, 2010 และ Rooij, Lusardi, and Alessie (2012) ดังตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. ความมั่งคั่งสุทธิของบุคคลวัดได้จากข้อใด (วัดความรู้พื้นฐานทางการเงิน)

ก. สินทรัพย์รวม ข. สินทรัพย์รวม บวกด้วย หนี้สิน ค. สินทรัพย์รวม ลบด้วย หนี้สิน

ข้อ 2. ถ้าสินทรัพย์ของคุณเพิ่มขึ้น 5,000 บาท และหนี้สินของคุณเพิ่มขึ้น 3,000 บาท ความมั่งคั่งสุทธิของคุณจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร (วัดการประยุกต์ใช้ความรู้พื้นฐานทางการเงิน)

ก. เพิ่มขึ้น 2,000 บาท ข. เพิ่มขึ้น 8,000 บาท ค. เพิ่มขึ้น 3,000 บาท

ส่วนการวัดความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัยเป็นการวัดความเชื่อมั่นในความรู้และทักษะทางการเงินที่บุคคลมี ใช้รูปแบบการวัดแบบคำถามเดียว โดยถามถึงความมั่นใจในความรู้และทักษะทางการเงินด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน เป็นคำถามมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “มากที่สุด” และ 1 หมายถึง “น้อยที่สุด” ดังตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. จากแบบวัดความรู้พื้นฐานด้านการเงิน ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้พื้นฐานด้านการเงินในระดับใด

การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน ได้พัฒนาข้อคำถามจากแนวคิดของ Lown (2011) เพื่อวัดความเชื่อมั่นในตนเองต่อความสามารถในการทำกิจกรรมด้านการเงิน เป็นคำถามมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “มากที่สุด” และ 1 หมายถึง “น้อยที่สุด” ดังตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำตามเป้าหมายทางการเงินของท่านได้ในระดับใด

ข้อ 2. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถจ่ายคืนเงินกู้ตามเงื่อนไขสัญญาได้ในระดับใด

พฤติกรรมทางการเงิน เป็นการวัดระดับพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล 4 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการออมและการลงทุน 2) พฤติกรรมการบริหารเงินสด 3) พฤติกรรมการจัดการหนี้สิน และ 4) พฤติกรรมการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน โดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Dew and Xiao (2011) เป็นคำถามมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “ปฏิบัติมากที่สุด” และ 1 หมายถึง “ปฏิบัติน้อยที่สุด” ดังตัวอย่างคำถาม

ข้อ 1. ท่านเก็บออมเงินส่วนหนึ่งไว้สำหรับการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยสม่ำเสมอ

ข้อ 2. ท่านเปรียบเทียบราคาสินค้าก่อนซื้อสินค้านั้น ๆ เป็นประจำ

สุขภาวะทางการเงิน เป็นการวัดสถานะทางการเงินของผู้บริโภคและครอบครัวที่เพียงพอจะทำให้การดำเนินชีวิตมีความสุขทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยพัฒนาเครื่องมือการวัดสุขภาวะทางการเงินจากแนวคิดของ Kempson et al. (2017) ซึ่งวัด 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเงินในปัจจุบันและอนาคต เป็นคำถามแบบมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “เกิดขึ้นมากที่สุด” และ 1 หมายถึง “เกิดขึ้นน้อยที่สุด” ประเด็นที่ 2 ความมั่นคงทางการเงินของบุคคล เป็นคำถามแบบมาตรวัดระดับความพึงพอใจ โดย 5 หมายถึง “พึงพอใจมากที่สุด” และ 1 หมายถึง “พึงพอใจน้อยที่สุด” ประเด็นที่ 3 การเตรียมความพร้อมทางการเงินในด้านการสะสมเงินออม เป็นคำถามแบบมาตรวัด 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง “มากที่สุด” และ 1 หมายถึง “น้อยที่สุด”

คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหา จากนั้นนำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 จากนั้นทำการทดลองเก็บข้อมูล (Try Out) จำนวน 50 ชุด โดยสอบถามจากผู้มีรายได้ในระบบประกันสังคมนอกเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายใน ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 - 0.95

ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.70 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Wanichbancha, 2014) จึงได้นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีรายได้ซึ่งเป็นผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมมาตรา 33 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเก็บข้อมูลจาก 8 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยการสุ่มประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ ขอนแก่น สุรินทร์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับทั้งสิ้น 506 ชุด หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับ คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากนั้นลงรหัสและทำการบันทึกข้อมูลตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไป และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยการขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ด้านการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และสุขภาวะทางการเงิน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือในการวัดตัวแปรแฝงใช้สถิติของบาร์ทเลต (Bartlett's Test of Sphericity) หากค่าสถิติของบาร์ทเลตมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์และดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 - 1.00 แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ การตรวจสอบตัวแปรว่ามีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) พิจารณาจากความเบ้ (Skewness) มีค่าไม่เกิน 3.00 และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าไม่เกิน 7.00 การหาทิศทางและขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และใช้เทคนิควิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน และการขัดเกลาทางสังคม เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ปัจจัยด้านความรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และสุขภาวะทางการเงิน เป็นตัวแปรแฝงภายใน และมีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 22 ตัวแปร โดยประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีแมกซิมัมไลค์ลิฮูด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) และตรวจสอบความตรงของค่าพารามิเตอร์แต่ละตัวในโมเดลสมการโครงสร้าง (Wanichbancha, 2014) และทำการปรับตัวแบบ (Model Adjustment) ในกรณีที่ตัวแบบไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลัก การดำเนินการ คือ พิจารณาจากรายงานดัชนีปรับแก้ (Modification Index: MI) โดยพิจารณาจากค่า MI สูงสุด และจะหยุดปรับตัวแบบเมื่อพบว่าค่าดัชนีตรวจสอบ

ความกลมกลืนเป็นไปตามเกณฑ์ สัดส่วนของค่าไคสแคว์ต่อองศาอิสระ ต้องไม่เกิน 3.00 CFI สูงกว่า 0.92 GFI สูงกว่า 0.95 AGFI สูงกว่า 0.90 RMR ต่ำกว่า 0.08 และ RMSEA ต่ำกว่า 0.07 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.2 อายุอยู่ระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.80 แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว คิดเป็นร้อยละ 48.60 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.60 และทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 42.40

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน (Pfs) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รายได้เดือนละ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.40 รายได้ครัวเรือนเดือนละ 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.50 รายจ่ายต่อเดือน เดือนละ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.30 ส่วนใหญ่มีหนี้สินต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.60 และการขัดเกลาทางสังคม (Soc) ซึ่งประกอบด้วยระดับการขัดเกลาทางสังคมด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้จากการอบรมสัมมนาหรือการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการรับคำแนะนำปรึกษาจากบุคคลอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความรอบรู้ทางการเงิน (Flt) ซึ่งประกอบด้วย ระดับความรอบรู้ทางการเงินเชิงปรนัย (OfIt) อยู่ในระดับมาก ระดับความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัย (SfIt) อยู่ในระดับปานกลาง ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน (Fse) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับพฤติกรรมทางการเงิน (Fbv) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสุขภาวะทางการเงิน (Fwb) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 22 ตัวแปร เมื่อพิจารณาค่าสถิติของบาร์ทเลท พบว่ามีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่า KMO พบว่ามีค่า 0.89 แสดงว่าข้อมูลชุดนี้สามารถนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสูงสุดคือ 0.72 ผู้วิจัยจึงได้ใช้เทคนิควิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แบบจำลอง 6 ตัวแปรแฝงตามที่ได้กำหนดไว้ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน 2) การขัดเกลาทางสังคม 3) ความรอบรู้ทางการเงิน 4) การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน 5) พฤติกรรมทางการเงิน และ 6) สุขภาวะทางการเงิน โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองการวัด 6 องค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าไม่สอดคล้อง โดย ค่า $\chi^2 = 660.19$ ค่า $df = 164$ ค่า $\chi^2/df = 4.03$ CFI = 0.93 GFI = 0.90 RMR = 0.05 RMSEA = 0.07 จึงได้ทำการปรับโมเดลตามดัชนีการปรับเปลี่ยน (MI) พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า

$\chi^2 = 391.53$ ค่า $df = 145$ ค่า $\chi^2/df = 2.70$ CFI = 0.96 GFI = 0.96 RMR = 0.04 RMSEA = 0.05
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย โดยศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน ปัจจัยด้านการขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน ที่มีต่อสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน

ปัจจัยสาเหตุ	ปัจจัยผล											
	Flt			Fse			Fbv			Fwb		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
1. Pfs	0.22 ***	-	0.22 ***	0.18 **	-	0.18 **	-	0.23 ***	0.23 ***	-	0.21 ***	0.21 ***
2. Soc	0.67 ***	-	0.67 ***	0.50 ***	-	0.50 ***	-	0.65 ***	0.65 ***	-	0.61 ***	0.61 ***
3. Flt	-	-	-	-	-	-	0.57 ***	-	0.57 ***	-	0.53 ***	0.53 ***
4. Fse	-	-	-	-	-	-	0.55 ***	-	0.55 ***	-	0.52 ***	0.52 ***
5. Fbv	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.92 ***	-	0.92 ***
R ²	0.51			0.32			0.91			0.78		

DE: อิทธิพลทางตรง IE: อิทธิพลทางอ้อม TE: อิทธิพลรวม

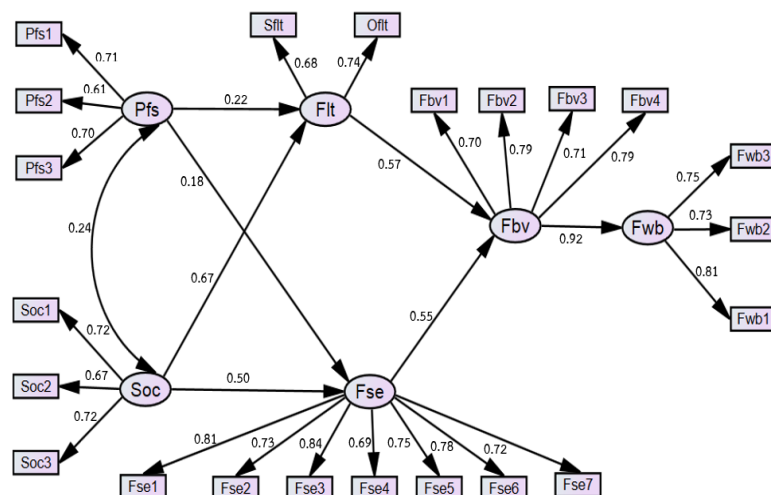
*** ระดับนัยสำคัญ 0.01, ** ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 2 ตัวแปรแฝงในรูปแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยสุขภาวะทางการเงินได้ร้อยละ 78 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน (Pfs) มีอิทธิพลทางตรงต่อความรอบรู้ด้านการเงิน (Flt) มีสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.22 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีอิทธิพลทางตรงกับการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน (Fse) มีสัมประสิทธิ์เส้นทาง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน ปัจจัยด้านการขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน ที่มีผลต่อสุขภาวะทางการเงิน พบว่า ตัวแปรแฝงในรูปแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยสุขภาวะทางการเงินได้ร้อยละ 78 โดยพฤติกรรมทางการเงิน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.92 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนปัจจัยความรอบรู้ทางการเงินมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.53 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ส่วนปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.52 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.21 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และการขัดเกลาทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาวะทางการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.61 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย

การหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน การขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้พัฒนาแบบจำลองขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเมื่อทำการทดสอบความกลมกลืนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่า $\chi^2 = 830.89$ ค่า $df = 175$ ค่า $\chi^2/df = 4.76$ CFI = 0.90 GFI = 0.86 AGFI = 0.81 RMR = 0.05 RMSEA = 0.09 ปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ทำการปรับโมเดลตามดัชนีการปรับเปลี่ยน (MI) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน การขัดเกลาทางสังคม ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอก โดยมีความเป็นไปได้ทางทฤษฎี สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการเงินส่วนบุคคลนั้นนิยมนำปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Factors) เป็นตัวแปรต้น (Consumer Financial Protection Bureau, 2015; Kempson & Poppe, 2018) แต่เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวมีตัวแปรสังเกตได้จำนวนมาก จึงมีนักวิจัยได้ทำการจัดกลุ่มตัวแปรดังกล่าว ซึ่งมักจะถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจและข้อมูลด้านสังคม (Sabri, 2011; Nusith et al., 2014) หลังจากการปรับแบบจำลอง พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า $\chi^2 = 184.65$ ค่า $df = 138$ ค่า $\chi^2/df = 1.34$ CFI = 0.99 GFI = 0.97 AGFI = 0.94 RMR = 0.03 RMSEA = 0.03 โดยโมเดลที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถอธิบายถึงสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ร้อยละ 78 ($R^2 = 0.78$) ซึ่งได้แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของรูปแบบสมการโครงสร้าง ดังรูปที่ 2



Pfs: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน, Soc: การขัดเคลาทางสังคม, Flt: ความรอบรู้ทางการเงิน, Fse: การรับรู้ความสามารถทางการเงิน, Fbv: พฤติกรรมทางการเงิน, Fwb: สุขภาวะทางการเงิน, Eco1: ระดับรายได้ต่อเดือนของบุคคล, Eco2: ระดับหนี้สินต่อเดือนของบุคคล, Eco3: ระดับค่าใช้จ่ายของบุคคล, Soc1: การได้รับความรู้ด้านการเงิน, Soc2: การปรึกษาปัญหาทางการเงิน, Soc3: การเปิดรับข่าวสารด้านการเงิน, Sflt: ความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัย, Ofit: ความรอบรู้ทางการเงินเชิงปรนัย, Fse1: รับรู้ว่าจะทำให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน, Fse2: รับรู้ว่าจะเคร่งครัดในแผนทางการเงิน, Fse3: รับรู้ว่าจะแก้ปัญหาทางการเงินได้, Fse4: รับรู้ว่าจะจ่ายชำระหนี้สิน, Fse5: รับรู้ว่าจะแก้ปัญหาชีวิตได้, Fse6: รับรู้ว่าจะแก้ปัญหาด้านการลงทุนได้, Fse7: รับรู้ว่าจะสร้างรายได้เพิ่มเติมได้, Fbv1: พฤติกรรมทางการเงินด้านการออมและการลงทุน, Fbv2: พฤติกรรมทางการเงินด้านการป้องกันความเสี่ยง, Fbv3: พฤติกรรมทางการเงินด้านการจัดการเงินสด, Fbv4: พฤติกรรมทางการเงินด้านการจัดการหนี้สิน, Fwb1: ความวิตกกังวลทางการเงิน, Fwb2: ความมั่นคงทางการเงิน, Fwb3: การเตรียมพร้อมทางการเงิน

รูปที่ 2 รูปแบบปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จากรูปที่ 2 อธิบายได้ว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของพฤติกรรมทางการเงินส่งไปยังสุขภาวะทางการเงิน มีค่าสูงที่สุด 0.92 รองลงมา คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการขัดเคลาทางสังคมด้านการเงินส่งไปยังความรอบรู้ทางการเงิน 0.67 และค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของความรอบรู้ทางการเงินส่งไปยังพฤติกรรมทางการเงิน 0.57 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรแฝงที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงินส่งไปยังการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน 0.18 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรสังเกตได้ พบว่ามีค่าเป็นบวกทั้งหมด ตั้งแต่ 0.61 ถึง 0.84 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ องค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Fse) ได้แก่ การรับรู้ว่าจะแก้ปัญหาทางการเงินได้ (Fse3) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.84 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางน้อยที่สุด คือ องค์ประกอบด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน (Pfs) ได้แก่ ระดับหนี้สินต่อเดือนของบุคคล (Pfs2) มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง เท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

องค์ประกอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน (Pfs) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ ระดับรายได้ต่อเดือนของบุคคล 0.71 และน้อยที่สุด คือ ระดับหนี้สินต่อเดือนของบุคคล 0.61 ตามลำดับ องค์ประกอบการขัดเกลาทางสังคม (Soc) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ การได้รับความรู้ด้านการเงิน และการเปิดรับข่าวสารด้านการเงิน 0.72 และน้อยที่สุด คือ การปรึกษาปัญหาด้านการเงิน 0.67 องค์ประกอบด้านความรู้ทางการเงิน (Flt) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ ความรอบรู้ทางการเงินเชิงปรนัย 0.74 น้อยที่สุด คือ ความรอบรู้ทางการเงินเชิงอัตนัย 0.68 องค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน (Fse) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ รับรู้ว่าจะแก้ปัญหาทางการเงินได้โดยง่ายเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ 0.84 และน้อยที่สุด คือ รับรู้ว่าจะสามารถจ่ายชำระหนี้สินที่เกิดขึ้นได้ 0.69 องค์ประกอบด้านพฤติกรรมทางการเงิน (Fbv) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุด คือ พฤติกรรมทางการเงินด้านการป้องกันความเสี่ยง และพฤติกรรมทางการเงินด้านการจัดการหนี้สิน 0.79 และน้อยที่สุด คือ พฤติกรรมทางการเงินด้านการออมและการลงทุน 0.70 องค์ประกอบด้านสุขภาวะทางการเงิน (Fwb) ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานมากที่สุด คือ ความวิตกกังวลทางการเงิน 0.81 และน้อยที่สุด คือ ความมั่นคงทางด้านการเงิน 0.73

อภิปรายผล

1. การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน และการขัดเกลาทางสังคมเป็นตัวแปรแฝงภายนอก ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และสุขภาวะทางการเงินเป็นตัวแปรแฝงภายใน พฤติกรรมทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อสุขภาวะทางการเงิน และพบว่าปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อสุขภาวะทางการเงินโดยส่งผ่านปัจจัยพฤติกรรมทางการเงิน สามารถเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ดังนี้ การขัดเกลาทางสังคม ความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะทางการเงิน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า พฤติกรรมทางการเงินเป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อสุขภาวะทางการเงิน โดย Kempson et al. (2017) ได้กล่าวว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีจะมีความวิตกกังวลทางการเงินน้อยกว่า และมีสุขภาวะทางการเงินที่ดีกว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมทางการเงินที่ไม่ดี Xiao, Chen, and Chen (2013) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน และพฤติกรรมทางการเงินต่อสุขภาวะทางการเงิน และพบว่าความรอบรู้ทางการเงิน และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอธิบายไว้ว่า แม้บุคคลมีความรอบรู้ทางด้านทางการเงินก็อาจจะไม่เป็นสิ่งยืนยันได้ว่าบุคคลนั้นจะมีสุขภาวะทางการเงินที่ดี เนื่องจากการที่บุคคลมีความรู้แต่ไม่ได้ปฏิบัติอย่างถูกต้องก็อาจจะมีความสุขภาวะทางการเงินที่น้อยกว่า ในขณะที่บุคคลที่มีความรอบรู้ทางการเงินที่ต่ำกว่าแต่เป็นผู้มีวินัยในการใช้จ่ายเงิน มีการเก็บสะสมสินทรัพย์อย่างเหมาะสมก็อาจมีสุขภาวะทางการเงินที่ดีกว่าบุคคลที่มีระดับความรู้ทางการเงินที่สูงกว่าก็เป็นได้

การวิจัยครั้งนี้มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกับ Xiao et al. (2013); Farrell et al. (2016) และ Kempson et al. (2017) ซึ่งพบว่าความรอบรู้ทางการเงินและการรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงินมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมทางการเงิน และจากการศึกษาของ Xiao et al. (2013) และ Kempson et al. (2017) พบว่า พฤติกรรมทางการเงินมีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางการเงินของบุคคล

2. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินของผู้มีรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับ Nusith et al. (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของปัจจัยอธิบายความพอเพียงทางการเงินหลังเกษียณของผู้มีรายได้ในประเทศไทย โดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคล และการขัดเกลาทางสังคม เป็นตัวแปรแฝงภายนอก ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงินด้านการออม และความเพียงพอของเงินออมเพื่อการเกษียณ เป็นตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบปัจจัยอธิบายความพอเพียงของเงินออมกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยพฤติกรรมทางการเงินเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้ผู้มีรายได้มีสุขภาวะทางการเงินที่ดี แม้ว่าในการวิจัยครั้งนี้จะกำหนดรูปแบบของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงิน โดยมีเพียงปัจจัยพฤติกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสุขภาวะทางการเงิน แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความรอบรู้ทางการเงิน การรับรู้ความสามารถของตนเองทางการเงิน การขัดเกลาทางสังคม มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อสุขภาวะทางการเงินโดยส่งผ่านปัจจัยพฤติกรรมทางการเงิน ซึ่งอธิบายได้ว่าการที่ผู้มีรายได้มีสถานะทางการเงินที่ดี เช่น มีรายได้เพียงพอหรือสูงกว่ารายจ่าย และได้รับการขัดเกลาทางสังคมด้านการเงินที่ดีโดยอาจได้รับการอบรมหรือมีการหาความรู้ทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ ย่อมทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้มีความรู้ทักษะ และความมั่นใจในความรู้ทางการเงิน อีกทั้งมีความเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาทางการเงินและสามารถที่จะจัดการปัญหาได้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ทั้งด้านการใช้จ่าย การออม การจัดการหนี้สินและการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และนำไปสู่การเป็นผู้ที่มีความมั่นคงและมีอิสระทางการเงินทั้งในชีวิตปัจจุบันและในอนาคตซึ่งหมายถึงการมีสุขภาวะทางการเงินที่ดีนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การส่งเสริมให้เกิดสุขภาวะทางการเงินจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้มีรายได้มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีทั้งด้านการออมการลงทุน การชำระหนี้สิน การป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน และการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งหน่วยงานของรัฐ สถานประกอบการ สถาบันการเงิน และผู้มีรายได้ต้องให้ความสำคัญกับการมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดี

1. ภาครัฐควรมีมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินที่ดี ทั้งด้านการออมและการลงทุน การประกันความเสี่ยงทางการเงินให้กับผู้มีรายได้ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดให้การเสริมสร้างพฤติกรรมทางการเงินที่ดีเป็นนโยบายที่สำคัญ เช่น การให้ความรู้ด้านการเงินผ่านหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีรายได้อาจให้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดี การส่งเสริมให้มีการออมและการลงทุน การประกันความเสี่ยงทางการเงินของกลุ่มผู้มีรายได้อื่นๆ และให้มีช่องทางให้ผู้มีรายได้อื่นๆ เข้าถึงความรู้ทางการเงินได้โดยง่าย

2. สถาบันการเงินควรออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการให้กับผู้มีรายได้อื่นๆ ให้มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกในการออม การลงทุน และการประกันความเสี่ยงให้กับผู้มีรายได้อื่นๆ นอกจากนี้ การพัฒนาช่องทางให้ผู้มีรายได้อื่นๆ เข้าถึงบริการด้านการเงินต่าง ๆ ให้สะดวกขึ้นก็มีส่วนต่อการส่งเสริมพฤติกรรมทางการเงินที่ดีเช่นกัน

3. สถานประกอบการควรมีนโยบายการให้ความรู้ด้านการเงินส่วนบุคคลให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดี โดยอาจร่วมมือกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการศึกษาเพื่อนำไปสู่การมีสุขภาวะทางการเงินที่ดีของพนักงาน

4. ผู้มีรายได้อื่นๆ ควรหาความรู้เกี่ยวกับการเงินส่วนบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองซึ่งทำได้โดยการหาข้อมูลจากแหล่งการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้อง หรือการปรึกษาผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ ควรฝึกตนเองและผู้ใกล้ชิดให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีทั้งในด้านการออมและการลงทุน ด้านการใช้จ่าย ด้านการจัดการหนี้สิน และด้านการป้องกันความเสี่ยงทางการเงิน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. นักวิจัย นักวิชาการ สามารถนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปพัฒนารูปแบบเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินในบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ได้ เช่น กลุ่มเยาวชน กลุ่มวัยทำงานตอนต้น กลุ่มผู้ใกล้เกษียณอายุ เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้ข้อมูลแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Data) ในการวิจัยหากสามารถศึกษาข้อมูลแบบภาคตัดขวางทางยาว (Longitudinal Data) จะทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของบุคคลเกี่ยวกับสุขภาวะทางการเงินเมื่อช่วงเวลาเปลี่ยนไป และอธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยควบคุมสุขภาวะทางการเงินได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Asebedo, S. (2016). *Financial self-efficacy beliefs and the saving behavior of older pre-retirees* (Doctoral dissertation). Kansas State University, Manhattan, Kansas.
- Bank of Thailand. (2014). *Thailand financial literacy survey 2013 report*. Retrieved from <http://www.1213.or.th> [in Thai]
- Bank of Thailand. (2017). *Thailand economics report 2017*. Retrieved from <https://www.bot.or.th> [in Thai]
- Brounen, D., Koedijk, E. K., & Pownall, R. (2016). Household financial planning and savings behavior. *Journal of International Money and Finance*, 69(1), 95-107.
- Consumer Financial Protection Bureau. (2015). *Financial well-being: The goal of financial education*. Washington D.C.: CFPB.

- Dew, J., & Xiao, J. J. (2011). The financial management behavior scale: Development and validation. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22(1), 43-59.
- Farrell, L., Fry, R. L., & Risse, L. (2016). The significance of financial self-efficacy in explaining women's personal finance behavior. *Journal of Economic Psychology*, 59(1), 85-99.
- Fluellen, V. M. (2013). *Exploring the relationship between financial behaviors and financial well-being of African American college students at one historically black institution* (Doctoral dissertation). Iowa State University, Ames, Iowa.
- Gutter, M. S. (2000). Human wealth and financial asset ownership. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 11(2), 9-19.
- Hair, J. F., Black, C. W., Babin, J. B., & Anderson E. R. (2014). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Huston, S. J. (2010). Measuring financial literacy. *The Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316.
- Kempson, E., Finney, A., & Poppe, C. (2017). *Financial well-being a conceptual model and preliminary analysis* (Research report). Norway: Oslo and Akershus University.
- Kempson, E., & Poppe, C. (2018). *Understanding financial well-being and capability a revised model and comprehensive analysis* (Research report). Norway: Oslo and Akershus University.
- Lown, J. (2011). Development and validation of a financial self-efficacy scale. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 22(2), 54-63.
- Ministry of Labor. (2017). *Basic data of labor in northeast Thailand 2017*. Retrieved from https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmine_th/513857130f592b701ece4ad079a2c4.pdf [in Thai]
- Noonin, S., & Phuangprayong, K. (2018). Factors affecting lifestyle of young generation in Thai rural society. *Journal of Social Development*, 44(2), 34-64. [in Thai]
- Nusith, A., Rachapradit, P., Jampachisri, K., & Adereksombat, K. (2014). Factors explaining retirement saving adequacy for employees in Thailand. *Journal of Business Administration*, 37(114), 39-52. [in Thai]
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2018). *Thailand population income-expenses statistic 1987-2017*. Retrieved from <http://social.nesdb.go.th/social/Default.aspx?tabid=131> [in Thai]
- Potisita, C. (2012). Thai countryside in a capitalist way. *The Journal of the Royal Institute of Thailand*, 37(4), 163-185. [in Thai]
- Rooij, M. C., Lusardi, A., & Alessie, R. J., (2012). Financial literacy, retirement planning and household wealth. *Economic Journal*, 122(560), 449-478.

- Sabri, M. S. (2011). *Pathways to financial success: Determinants of financial literacy and financial well-being among young adults* (Doctoral dissertation). Iowa State University, Ames, Iowa.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginners guide to structural equation modeling: SEM*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- The Committees of the Nation Reform Steering Assembly. (2016). *The reform of the fundamental knowledge on finance for Thai people*. Retrieved from http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nrsa2558/d100359-01.pdf [in Thai]
- Wanichbancha, K. (2014). *Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS* (2nd ed.). Bangkok: Samlada. [in Thai]
- Xiao, J. J., Chen, C., & Chen, F. (2013). Consumer financial capability and financial satisfaction. *Social Indicator Research*, 118(1), 415-432.
- Xiao, J. J., Ford M. W., & Kim, J. (2011). Consumer financial behavior: An interdisciplinary review of selected theories and research. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 39(4), 399-414.
- Xiao, J. J., & Porto, N. (2017). Financial education and financial satisfaction: Financial literacy, behavior and capability as mediators. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 805-817.

บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่
ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสงขลา

The Mediating Role of Satisfaction on Customer Relationship and Loyalty: A Case Study of Hotels' Service in Songkhla

นพดล ชูเศษ^{1*}, วิวัฒน์ จันทร์กington², และ ปัญญา ชูช่วย³

Noppadon Chooset^{1*}, Wiwat Jankingthong², and Punja Choochuay³

Abstract

The purpose of this research was to examine the mediating role of satisfaction on the relationship between customer relationship management and the loyalty of tourists for hotels' service in Songkhla Province. The sample was 400 Thai tourists from three districts staying at the top three hotels in Songkhla Province. A questionnaire was used as a research tool. The data were analyzed through the structural equation model and the results showed that it fitted the empirical data ($\chi^2=78.332$, $df=24$, $p=0.000$, $CFI=0.964$, $TLI=0.946$, $SRMR=0.033$, $RMSEA=0.078$). The research results indicated that satisfaction played a complete

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.เมือง จ.สงขลา 90000, ²คณะบริหารธุรกิจ, ³คณะ
ศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

¹Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Muang District,
Songkhla 90000, ²Hatyai Business School, ³Faculty of Education and Liberal Arts, Hatyai University,
Hatyai District, Songkhla 90110

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: noppadon.c@rmutsv.ac.th)

รับบทความวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2563 แก้ไขวันที่ 16 กรกฎาคม 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 23 กรกฎาคม 2563

mediation role between customer relationship management and the loyalty of tourists.

Keywords: *Customer Relationship Management (CRM), Satisfaction, Loyalty*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม ในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บแบบสอบถามใน 3 อำเภอที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดและมีโรงแรมมากที่สุด 3 อันดับแรก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าสถิติ ($\chi^2=78.332$, $df=24$, $p=0.000$, $CFI=0.964$, $TLI=0.946$, $SRMR=0.033$, $RMSEA=0.078$) และพบว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์ระหว่างความสัมพันธ์ของการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรมจังหวัดสงขลา

คำสำคัญ: *การบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจ ความภักดี*

บทนำ

ในงานบริการ ผู้ที่จะบอกว่าบริการมีประสิทธิภาพหรือไม่ คือ ลูกค้า แม้ผู้ให้บริการจะให้บริการอย่างเต็มความสามารถแล้ว แต่หากลูกค้าไม่พอใจแสดงว่าบริการนั้นยังไม่ดีพอ และยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งความรู้สึกของลูกค้าบอกได้ถึงคุณภาพของการบริการที่สามารถแบ่งได้ 4 ระดับ คือ ความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจ ความประทับใจ และความภักดี (Samerjai, 2006) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจนั้นดำเนินอยู่ได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านที่พักอาศัย (Permanent Secretary of Ministry of Tourism and Sports, 2015) เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเที่ยวเป็นเวลาหลายวันจำเป็นต้องมีที่พักเพื่อค้างคืน

จังหวัดสงขลา เป็นเมืองหลักของภาคใต้ตอนล่างและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง ซึ่งมีเส้นทางเชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศมาเลเซีย สะดวกต่อการการเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักแรมในจังหวัดสงขลาตั้งแต่ พ.ศ. 2553 ถึง 2559 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (Department of Tourism, 2015) ส่งผลให้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการต่างพยายามหากลยุทธ์เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ การทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความภักดี

จึงมีความสำคัญ เพราะนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันมีความภักดีในตราสินค้าน้อยลง และพร้อมต่อการเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นหากมีสิ่งล่อใจที่เหมาะสม โดยสิ่งที่นักการตลาดต้องทำ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเป็นประจำและพัฒนาไปสู่ความภักดี กลยุทธ์มักถูกนำมาใช้ เพื่อทำให้ลูกค้าเดิมเกิดความภักดี เช่น การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำ และเกิดความพึงพอใจในระยะยาวที่เรียกว่า ความภักดีของลูกค้า (Chaoprasert, 2003)

การทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจจึงมีความสำคัญอย่างมากสำหรับธุรกิจบริการ ดังนั้น การวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจ โดยมีสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลหรือการตอบสนองที่แตกต่างกันของบุคคลจะขึ้นอยู่กับตัวแปรคั่นกลางที่ทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิด ซึ่งศึกษาสิ่งกระตุ้น คือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ที่ส่งผลต่อการตอบสนองหรือการแสดงพฤติกรรม คือ ความภักดี (Loyalty) โดยมีตัวแปรความรู้สึกนึกคิด คือ ความพึงพอใจเป็นตัวแปรคั่นกลาง การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของธุรกิจบริการโรงแรม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ความภักดีในที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม ในจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี S-O-R

ทฤษฎี S-O-R (Stimulus-Organism Response Model) เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้ในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Fiore & Kim, 2007 อ้างถึงใน Wu & Li, 2018) โดยถูกนำมาใช้เพื่อสะท้อนสภาวะทางความคิด (Cognitive) และความรู้สึก (Affective) ก่อนเกิดพฤติกรรมการตอบสนองของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สิ่งซึ่งนำทางสภาพแวดล้อมทำหน้าที่เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอก ส่งผลต่อความคิดและอารมณ์ภายในแต่ละบุคคล โดยปัจจัยภายในนี้จะช่วยผลักดันให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมออกมา (Supotthamjaree & Srinaruewan, 2018) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 S-O-R Model.

ที่มา: Wu and Li (2018)

จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าตัวแบบ S-O-R มีศักยภาพในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น งานวิจัยของ Chen, Chung, and Tsai (2019) พบว่า ศึกษาวิธีการพัฒนาย่างยั่งยืนของการให้บริการ

จ่ายเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านความพึงพอใจของลูกค้าตามแบบจำลอง S-O-R ซึ่งมีตัวแปรกระตุ้น คือ คุณค่าด้านอรรถประโยชน์ คุณค่าเชิงสุนทรียรส และพฤติกรรมพนักงานขาย และตัวแปรการตอบสนอง คือ ความตั้งใจในการใช้ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 556.336$, $df = 265$, $GFI = 0.908$, $AGFI = 0.887$) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจปัจจัยสิ่งกระตุ้นและความรู้สึก ความคิดที่ถูกระตุ้น ซึ่งผลักดันให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองของผู้บริโภค

แนวคิดความพึงพอใจ

Ratanaphongbu (2012) อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ อารมณ์ของจิตใจที่ยอมรับว่าสิ่งนั้นคุ้มค่า และเกิดการยอมรับในการใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป จนเกิดความภักดี เช่นเดียวกับ Chaoprasert (2003) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข และความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ เกิดการให้บริการซ้ำจนเกิดความจงรักภักดี โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจ ได้แก่ 1) สิ่งแวดล้อม การจัดและปรับภูมิทัศน์ให้เหมาะสม 2) ผู้ให้บริการ บุคลิก การแต่งกาย ความรู้ความสามารถ ไหวพริบ การแก้ไขปัญหา ความตั้งใจ ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และ 3) ผู้รับบริการ (Ratanaphongbu, 2012) งานวิจัยของ Radojević, Stanišić, Stanić, and Šarac (2014) ศึกษาการวัดความพึงพอใจในอุตสาหกรรมบริการกรณีศึกษาเชิงประจักษ์โรงแรมในเมืองหลวงของทวีปยุโรป รวบรวมข้อมูลจากเว็บ www.booking.com ทั้งสิ้น 6,768 โรงแรม ใช้วิธีการ Hierarchical Regression วิเคราะห์ข้อมูลโดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ และตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ระดับดาวของโรงแรม 2) ราคาห้องพัก จำนวนห้องพัก ระยะทางที่ห่างจากตัวเมืองในหน่วยกิโลเมตร การมีเครื่องปรับอากาศ การมีไวไฟฟรี และมีมินิบาร์ และ 3) ตัวแปรคะแนนปัจจัยถดถอย 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มที่ 1 อย่างเดียวสามารถทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้ 28.9% ($R^2=0.289$) เมื่อเพิ่มตัวแปรในกลุ่มที่ 2 เข้าไปทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ 38.6% ($R^2=0.386$) และเพิ่มตัวแปรกลุ่มที่ 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจได้ 39.7% ($R^2=0.397$) สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับดาวที่ดีของโรงแรม ราคาห้องพักมีเครื่องปรับอากาศ มินิบาร์ และบริการไวไฟฟรี งานวิจัยของ Wong, Yen-Nee Ng, Valerian, and Battistotti (2014) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมแนวเฮอริเทจบนเกาะปีนัง ประเทศมาเลเซีย เก็บข้อมูลจากลูกค้า 6 โรงแรม โดยวิธีการสุ่มแบบตามสะดวกจากแบบสอบถาม 160 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multiple Regression พบว่า ตัวแปรสามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมได้ 78% ($R^2=0.776$) และมีความพึงพอใจของลูกค้า 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวม คือ ด้านตราสินค้ามีความสัมพันธ์มากที่สุด ($B=0.560$) ด้านราคา ($B=0.343$) และด้านบริการ ($B=0.132$) ส่วนด้านบรรยากาศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมแนวเฮอริเทจ บนเกาะปีนัง ประเทศมาเลเซีย ควรให้ความสำคัญกับการบริการ ราคา และตราสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับรู้หรือมีประสบการณ์จากการใช้บริการเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

นั้น ผู้ประกอบการโรงแรมควรให้ความสำคัญกับ 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านตราสินค้า (Brand) เช่น ภาพลักษณ์ที่ดี อັตลักษณ์ของโรงแรม เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงความแตกต่าง บุคลิกภาพของตราสินค้าเพื่อบอกความชัดเจนของโรงแรม 2) ด้านราคา (Price) กล่าวคือ ลูกค้าคาดหวังจะได้รับคุณภาพที่เหมาะสมกับราคาที่จะเกิดความพอใจ 3) ด้านบริการ (Service) ลูกค้าจะมีความคาดหวังให้โรงแรมตอบสนองด้านการบริการอย่างน้อยต้องได้เท่ากับที่ตัวเองคาดหวัง จึงจะมีความพึงพอใจ และ 4) บรรยากาศของโรงแรม (Ambience) เช่น การปรับสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ให้เหมาะสม อากาศปลอดโปร่ง แสงสว่างเพียงพอ โต๊ะ เก้าอี้ที่สะอาด จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ดังรูปที่ 2

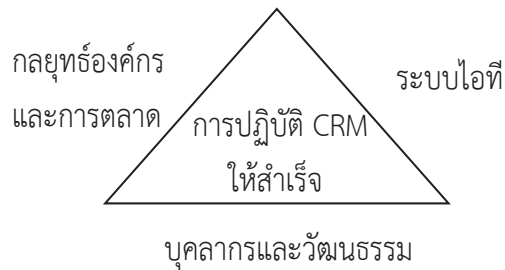


รูปที่ 2 องค์ประกอบความพึงพอใจในธุรกิจโรงแรม

ที่มา: ผู้เขียน

แนวคิดการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า

การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ Customer Relationship Management (CRM) เป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจโรงแรมที่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ในระยะยาว โรงแรมที่ประสบความสำเร็จล้วนนำเอาระบบ CRM ที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้งาน หากโรงแรมขาดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่ดีและมีประสิทธิภาพ ลูกค้าก็อาจจะเกิดการเปลี่ยนใจไปทดลองใช้สินค้าและบริการของโรงแรมอื่น ๆ ที่มีให้เลือกใช้อยู่เป็นจำนวนมาก และอาจจะไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมเราอีกถ้าโรงแรมไม่มีระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่ดี (iHotel Marketer, 2010) การศึกษาของ Chaoprasert (2003) ซึ่งสอดคล้องกับ Jittangwattana (2012) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระยะเวลายาวกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดีอยู่กับธุรกิจจนกว่าธุรกิจหรือลูกค้าจะสูญเสียและลดต้นทุนการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ Apiprachyasakul (2010) อธิบายว่า CRM เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการจะช่วยให้เกิดการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าเป็นประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ CRM จะสำเร็จได้ต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งในคุณค่าของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ผ่านการตลาด ช่องทางการจำหน่ายแบบบูรณาการ และการให้บริการของพนักงาน โดยมีข้อมูลที่สังเคราะห์แล้วจากไอทีเป็นระบบสนับสนุนและประเมินผล ซึ่ง McDonald Clark ได้เสนอกรอบแนวคิดปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติบริหารจัดการ CRM (Pongsathaporn & Laohawatanawong, 2008) ดังรูปที่ 3

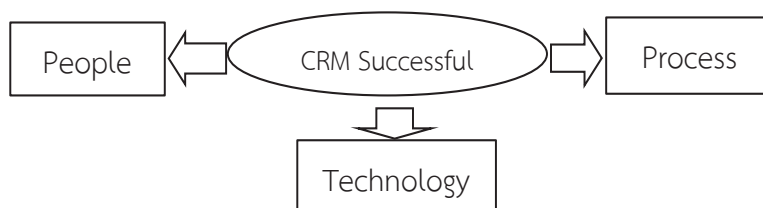


รูปที่ 3 ปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติบริหารจัดการ CRM

ที่มา: Pongsathaporn and Laohawatanawong (2008)

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการ คือ กลยุทธ์องค์กรและการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรและวัฒนธรรม องค์กร ปัจจัยด้านระบบไอที จะต้องวางแผน ลงมือปฏิบัติให้ถูกต้องตรงกับเวลา และเหมาะสมกับแต่ละ ปัจจัย ดังรูปที่ 3 (Pongsathaporn & Laohawatanawong, 2008) โดยงานวิจัยของ Rababah, Mohd, and Ibrahim (2011) ซึ่งศึกษากระบวนการการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าจากทฤษฎีไปสู่ การปฏิบัติ กรณีการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่า องค์ประกอบหลักของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า คือ 1) คน (People) 2) เทคโนโลยี (Technology) และ 3) กระบวนการ (Process) และงานวิจัยของ Lo, Stalcup, and Lee (2009) ศึกษาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของโรงแรมในประเทศฮ่องกง ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ แบบกึ่งมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรมทั้งหมด 17 โรงแรม จำนวนทั้งหมด 45 คน ด้วยการ สัมภาษณ์เกี่ยวกับห่วงโซ่การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM Value Chain) ของโรงแรม คือ 1) การดำเนินงานขั้นพื้นฐาน (Primary Stage) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer Value) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ประวัติของลูกค้า การเข้าใจลูกค้า พัฒนาการส่งมอบคุณค่าให้กับ ลูกค้า และการประเมินผลและการควบคุม 2) ขั้นสนับสนุน (Supporting) ประกอบด้วย ภาวะการ เป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอเฉพาะขั้นสนับสนุน เพราะมีความเกี่ยวข้องกับ ความ รักดีของลูกค้า ดังนี้ 1) ภาวะการเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ต้องมีความเข้มแข็งและมีความพร้อม ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 2) บุคลากร เป็นทรัพยากรที่สำคัญในงานบริการในการ บริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมมีอยู่ทั้งแผนกส่วนหน้า จะเป็นระบบที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า ระบบข้อมูล และในส่วนสนับสนุน จะเป็นระบบในด้าน การ วิเคราะห์ข้อมูล ด้านการตลาด เป็นต้น 4) กระบวนการ จำเป็นต้องออกแบบเพื่อสร้างคุณค่าให้กับ ลูกค้า ทั้งแผนกส่วนหน้าที่และแผนกสนับสนุน กล่าวคือ ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการ พนักงานจะ ต้องศึกษาข้อมูล ประวัติของลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตาม ความ ต้องการของแต่ละบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่ง Pongsathaporn and Laohawatanawong (2008) กล่าวถึงแนวคิดปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติบริหารจัดการ CRM ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์องค์กรและการตลาด 2) ปัจจัยด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร 3) ปัจจัยด้านระบบไอที สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sarmaniotis, Assimakopoulos, and Papaioannou (2013) พบว่ามี 3 ปัจจัย คือ 1) ประสิทธิภาพของกลยุทธ์การสื่อสารกับลูกค้า 2) กลยุทธ์การตลาดและไอที 3) กลยุทธ์การจัดการองค์กรที่เหมาะสม สอดคล้องกับ Lo et al. (2009) พบว่ามี 4 ปัจจัย คือ 1) ภาวะการเป็นผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร 2) บุคลากร 3) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) กระบวนการและสอดคล้องกับ Nargesi, Keramati, Haleh, and Ansarinejad (2011 อ้างถึงใน Yaemkong, U-on & Yuvanont, 2012) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ CRM มี 3 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จะปรับใช้ปัจจัยของ CRM 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ที่มา: ผู้เขียน

แนวคิดความภักดีของลูกค้า

Pongsathaporn and Laohawatanawong (2008) กล่าวว่า ความภักดี หมายถึง พฤติกรรมที่ลูกค้าผูกมัดตัวเองที่จะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำหรือสนับสนุนสินค้าหรือบริการที่ตนเองชื่นชอบต่อไปในอนาคต และ Samerjai (2006) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะรู้สึกมีความเสี่ยงในการเปลี่ยนบริการใหม่สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงสินค้าใหม่ เพราะตัวลูกค้าต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในการบริการมากกว่าการใช้สินค้า ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในบริการน้อยกว่า เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่จะทำให้พวกเขาารู้สึกปลอดภัย คือ การสร้างความภักดีต่อตราผลิตภัณฑ์ ซึ่งกลยุทธ์ที่มักนำมาใช้ทำให้ลูกค้าเดิมเกิดความภักดีและเพิ่มจำนวนการซื้อสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น 1) การเป็นสมาชิก 2) การให้รางวัล 3) การให้ผลประโยชน์อื่น หรือการส่งเสริมการขาย 4) การสร้างอุปสรรคในการออกจากบริการ 5) การพัฒนาคุณภาพการบริการ 6) การใช้สินค้าคุณภาพดีในการให้บริการ โดย Hayes (2007) กล่าวว่า ความภักดีของลูกค้า คือ ระดับของความรู้สึกของลูกค้าในเชิงบวกและการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในเชิงบวกต่อบริษัทหรือตราสินค้านั้น สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวัดความภักดีได้ 2 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ และ 2) ด้านพฤติกรรม เพื่อเป็นมาตรวัดระดับของความภักดี และบริหารจัดการเพื่อการเติบโต

ของธุรกิจในแต่ละด้าน ทั้งนี้ ยังได้เสนอแนวคิดของดัชนีในการวัดระดับความภักดีออกเป็น 3 ข้อที่อยู่
ใน 2 ด้านของความภักดี คือ

1. ด้านอารมณ์ ระดับของลูกค้าที่รู้สึกในด้านบวกที่กำลังจะเข้ามาใช้บริการหรืออยากที่จะเข้า
มาใช้บริการ โดยสามารถใช้คำถามเพื่อวัดความคิดเห็นในเรื่องของ ความพึงพอใจโดยภาพรวม การแนะนำ
การบอกต่อ และความตั้งใจในการมาใช้บริการซ้ำ ตัวชี้วัดนี้สามารถใช้ในการพยากรณ์การเติบโตของ
ลูกค้าใหม่ได้

2. ด้านพฤติกรรม แบ่งได้เป็น 2.1) ดัชนีของความภักดีในรูปแบบของการรักษา เป็นระดับของ
ลูกค้าที่ยังใช้บริการ และยังไม่ได้เปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่ง โดยสามารถใช้คำถามเพื่อวัดคิดเห็นเรื่อง
การต่อสัญญาในการใช้บริการ หรือความตั้งใจในการเปลี่ยนไปใช้สินค้าของคู่แข่ง ตัวชี้วัดนี้สามารถใช้
พยากรณ์อัตราการสูญเสียลูกค้าในอนาคต 2.2) ดัชนีของความภักดีในรูปแบบของการซื้อ เป็นระดับ
ของลูกค้าที่กำลังจะซื้อสินค้า หรือว่ามีแนวโน้มที่จะใช้บริการนั้นเพิ่มขึ้น โดยสามารถใช้คำถามเพื่อ
สอบถามในเรื่อง การซื้อสินค้าทดแทน การขยายการซื้อไปยังสินค้าและบริการอื่นที่บริษัทมีนำเสนอ
ตัวชี้วัดนี้สามารถใช้ในการพยากรณ์ การเติบโตของค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายต่อลูกค้าได้ ซึ่ง Sittichai and
Khunon (2015) ศึกษาปัจจัยชี้วัดความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการรวบรวม
วิเคราะห์ และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอปัจจัยชี้วัดความภักดีที่สอดคล้องกับบริบทของ
อุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ในอดีตจะมีการวัดความภักดีของลูกค้าโรงแรมที่ประกอบด้วย 4 มิติ คือ
1) พฤติกรรมการบอกต่อ 2) ความตั้งใจซื้อ 3) ความอ่อนไหวต่อราคา และ 4) พฤติกรรมการร้องเรียน
ต่อมาได้มีประเด็นเพิ่มขึ้นเป็น 5 ประเด็น คือ 1) ช่วงเวลาที่เลือกรับบริการ 2) ความมั่นคงต่อราคา
3) ความชอบมากกว่า 4) การลดตัวเลือก และ 5) การเป็นทางเลือกแรกในใจ ดังนั้น การวัดระดับ
ความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรมมี 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ ด้านพฤติกรรมและทัศนคติ

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า ปัจจัยชี้วัดความจงรักภักดีสำหรับธุรกิจโรงแรม
นั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) ปัจจัยด้านพฤติกรรม คือ ลักษณะที่ลูกค้ายังคงมาใช้
บริการ ไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่ง มีการซื้อซ้ำ สม่ำเสมอ และแนวโน้มที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือ
สินค้าทดแทนอื่น ๆ ของโรงแรมเพิ่ม และ 2) ปัจจัยด้านทัศนคติ คือ การที่ลูกค้ามีความรู้สึกอยากเข้ามา
ใช้บริการของโรงแรม ความรู้สึกผูกพันกับโรงแรม การที่ลูกค้าแนะนำสินค้าหรือบริการให้คนใกล้ชิด
การกล่าวชมเชยให้ผู้อื่นฟังเสมอหรือมีการออกปากปกป้องเมื่อผู้อื่นกำลังต่อว่าสินค้าหรือบริการของ
โรงแรมที่ลูกค้ามีความจงรักภักดีนั้น ดังรูปที่ 5



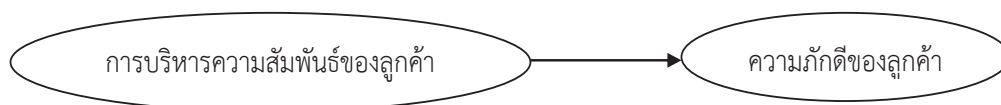
รูปที่ 5 องค์ประกอบความภักดีของลูกค้า

ที่มา: ผู้เขียน

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและความภักดีของลูกค้า

Andreani, Sumargo, and Lie (2012) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีต่อความภักดีของลูกค้า โรงแรม Marriott ในประเทศอินโดนีเซีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกมาเป็นเวลาอย่างน้อย 17 ปี และมีการเข้าพักที่โรงแรมอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี จำนวน 116 ราย พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของลูกค้า มีค่า ($R^2=62.6\%$) ซึ่งตัวแปรความผูกพันด้านโครงสร้างมีค่าอิทธิพลมากที่สุด ($\beta=0.507$) จากผลการวิจัยเสนอแนะได้ว่า 1) ความผูกพันทางการเงินสามารถเพิ่มความภักดีของลูกค้าได้ โดยใช้คูปองเป็นส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการพักที่โรงแรมในเครือฟรี 2) ความผูกพันทางสังคม พนักงานต้องทราบประวัติของลูกค้า และให้การช่วยเหลือ เมื่อถึงวันสำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้ 3) ความผูกพันด้านโครงสร้าง เช่น การให้การรับประกันห้องพัก ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ การส่งข้อเสนอพิเศษ โปรโมชั่นต่าง ๆ ผ่านอีเมลไปยังลูกค้า เป็นต้น เช่นเดียวกับ Persson and Bertilsson (2011) ศึกษาปัจจัยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีต่อความภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศสวีเดน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 โรงแรม พบว่า การปรับแต่งการบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (0.65) รองลงมา คือ กิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (0.52) การบริการในการเช็คอินและเช็คเอาท์ (0.343) ของขวัญ (0.283) และ โบนัสในบัตรสมาชิก (0.17) มีผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรม

ดังนั้น สามารถจัดกลุ่มของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ที่มีผลทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี มี 3 ด้าน คือ (1) ด้านกลยุทธ์องค์กรและการตลาด เช่น การมีโปรโมชั่นให้กับลูกค้า การให้ของขวัญกับลูกค้า การให้รางวัลเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิก (2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า และ (3) ด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร การที่พนักงานจำเป็นต้องทราบประวัติลูกค้าที่เป็นสมาชิกทุกคนโดยเมื่อถึงวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเกิด วันครบรอบต่าง ๆ จะต้องส่งการ์ดหรืออีเมลไปอวยพร เป็นต้น



รูปที่ 6 อิทธิพลของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า

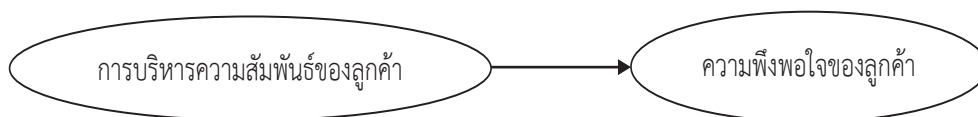
ที่มา: ผู้เขียน

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

Danphattanaphum (2014) ศึกษาประสิทธิผลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออก ของประเทศไทย โดยในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรมจำนวน 232 ราย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการขยายความสัมพันธ์เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยผ่านขั้นตอนการทำงาน

ที่กระชับเพื่อการสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง การนำ CRM มาใช้สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นการสร้างความพึงพอใจซึ่งเกิดจากการรับรู้คุณค่าในบริการ และความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่งขัน โดย Long, Khalafinezhad, Ismail, and Rasid (2013) ศึกษาปัจจัยของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในห้างสรรพสินค้าประเทศอิหร่าน โดยให้ประชาชนในพื้นที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านพฤติกรรมของพนักงานและด้านการพัฒนาความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของพนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดซึ่งมีค่า ($\beta=0.368$) และรองลงมา คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีค่า ($\beta=0.158$)

ดังนั้น การนำ CRM มาใช้สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในธุรกิจโรงแรม เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้คุณค่าในบริการ และความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าที่คาดหวังไว้ โดยที่คุณค่าในบริการ และความสัมพันธ์ที่ดีนั้น เกิดจากการให้บริการของพนักงานที่ดี และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ย่อมสร้างสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมได้เปรียบคู่แข่งขัน



รูปที่ 7 อิทธิพลของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

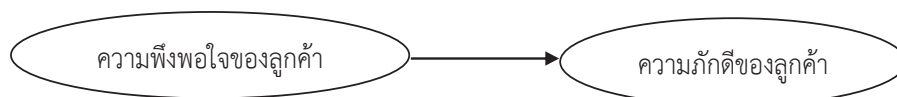
ที่มา: ผู้เขียน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความจงรักภักดีของลูกค้า

Pongsathaporn (2003) กล่าวว่า ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ลูกค้าจะมีความภักดีสูง ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำ ลูกค้าจะมีความภักดีต่ำ ยิ่งถ้ามีความพึงพอใจสูงมาก ๆ ลูกค้าจะมีความภักดีสูงในลักษณะทวีคูณยิ่งขึ้นไปอีก Cheng and Rashid (2013) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรมประเทศมาเลเซีย โดยผลการทดสอบสมมติฐานในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของลูกค้าโดยมีค่าอิทธิพล (β) เท่ากับ 0.723 จากหลักฐานการวิจัยหลาย ๆ งานระบุว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นลูกค้าที่มีความภักดี ซึ่งความภักดีของลูกค้าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญและมีความสำคัญมากสำหรับทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรมซึ่งมีการแข่งขันที่เข้มข้นมากเพราะส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าใหม่ตลอด ดังนั้น ทางโรงแรมจะต้องพยายามค้นหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้ได้เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี

Miremadi (2012) ศึกษาโมเดลความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม กรณีศึกษา Kish Island in Iran โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 285 ราย เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่สนามบินที่กำลังเดินทางกลับบ้าน ซึ่งในการศึกษามีการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าความสัมพันธ์ 0.697 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งหมายความว่า ยิ่งลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นก็จะทำให้มีความภักดีมากขึ้นด้วย

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า หากธุรกิจโรงแรมมีความสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มาก ลูกค้าก็จะมี ความภักดีมากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งความภักดีเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับธุรกิจโรงแรม เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าใหม่ตลอด แต่ถ้าโรงแรมพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้

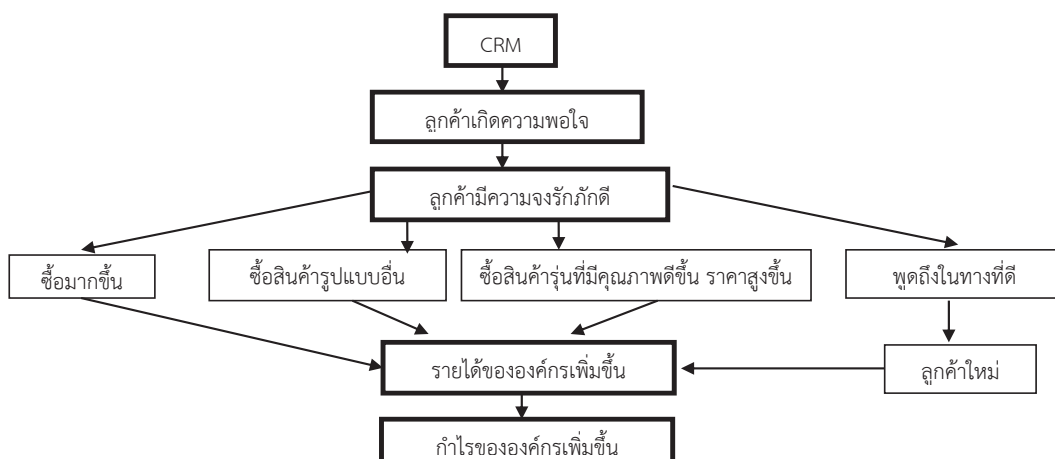


รูปที่ 8 อิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า

ที่มา: ผู้เขียน

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า

จากการที่ CRM เป็นการเน้นให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของธุรกิจ และเนื่องจากลูกค้ามีความต้องการและพฤติกรรมที่ต่างกัน ธุรกิจจึงต้องสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย โดยการใช้ CRM มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า จึงทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจยิ่งขึ้น และทำให้ธุรกิจได้ผลลัพธ์ต่อเนื่อง (Ruenrom, Kometsopa, & Unahanandh, 2004) ดังรูปที่ 9

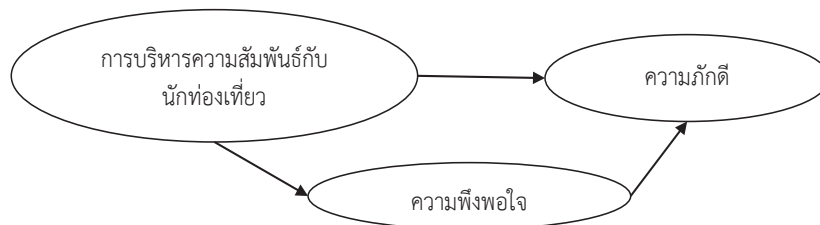


รูปที่ 9 ผลของการใช้ CRM ในการบริหารงาน

ที่มา: Ruenrom et al. (2004)

Wu and Li (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) คุณภาพความสัมพันธ์ (RQ) และคุณค่าในช่วงชีวิตของการเป็นลูกค้า (CLV) ของโรงแรมที่แตกต่างกัน 3 ประเภท คือ โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว (Tourism Hotel) โรงแรมทั่วไป (General Hotel) และ เกสเฮ้าส์ (Guesthouses) กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าชาวไต้หวันที่มาใช้บริการซึ่งทำการสุ่มตามความสะดวก จำนวน 688 รายโดยใช้แบบสอบถามและนำมาทดสอบด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) พบว่า หากโรงแรมทั้ง 3 ประเภท มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี จะมีผลด้านบวกต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และส่งผลให้สามารถเพิ่มคุณค่าในช่วงชีวิตการเป็นลูกค้า ด้านปริมาณการใช้ของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า การบอกต่อ และความตั้งใจในการซื้อได้มากขึ้น เมื่อทำการเปรียบเทียบกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมทั้ง 3 ประเภท พบว่า 1) โรงแรมทั่วไป คุณภาพความสัมพันธ์ มีผลต่อความภักดีและการบอกต่อมากที่สุด ซึ่งความภักดีและการบอกต่อของลูกค้าโรงแรมทั่วไปกลุ่มนี้ จะเป็นความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น โรงแรมทั่วไปควรที่จะให้ความสนใจในการให้บริการห้องพักที่สะอาดสบายและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มความภักดี เช่น ทำให้โรงแรมมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด อากาศบริสุทธิ์ กระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว พนักงานให้บริการอย่างมีอาชีพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ 2) เกสเฮ้าส์ คุณภาพความสัมพันธ์ มีผลต่อปริมาณการใช้บริการและความตั้งใจซื้อมากที่สุด ดังนั้น กลุ่มเกสเฮ้าส์ควรรักษาและพยายามเพิ่มปริมาณการใช้บริการและความตั้งใจซื้อ เช่น ให้บริการด้วยวัฒนธรรมของท้องถิ่นที่มีอยู่เพื่อสร้างบริการที่แตกต่าง แผนที่การเดินทาง มีการรับส่งลูกค้า การจองห้องพักที่สะดวก และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และ 3) โรงแรม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพความสัมพันธ์กับคุณค่าในช่วงชีวิตของการเป็นลูกค้ามีน้อย ดังนั้น โรงแรมกลุ่มนี้ควรปรับปรุงด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า เพื่อเพิ่มคุณภาพความสัมพันธ์โดยการให้บริการอย่างมีอาชีพ เพื่อดึงดูดลูกค้าและกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำจนกลายเป็นความภักดี

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจในปัจจุบันนำกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ามาใช้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เช่น การให้บริการอย่างมีอาชีพ การมีนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการลูกค้ามีระบบการค้นหาข้อมูลโรงแรม มีเว็บบอร์ดรับความคิดเห็นของลูกค้า มีการตอบกลับในข้อคำถามหรือข้อสงสัยของลูกค้า การให้บริการอย่างมีนวัตกรรม และการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เป็นต้น จะสามารถดึงดูดและกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำ จนกลายเป็นความภักดีได้ ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยของ การบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดี โดยมีความพึงพอใจ เป็นตัวแปรกลาง สำหรับธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลา ดังรูปที่ 10



รูปที่ 10 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้เขียน

วิธีการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลา ซึ่งมาท่องเที่ยวและพักผ่อนใน 3 อำเภอท่องเที่ยวหลักและมีจำนวนโรงแรมมากที่สุด เรียงตามลำดับ 3 อันดับแรกของจังหวัดสงขลา คือ อำเภอหาดใหญ่ อำเภอสะเดา และอำเภอเมือง (Tourism Authority of Thailand, Hatyai Office, 2013)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างซึ่งกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำทั่วไปอยู่ในช่วง 200-400 ตัวอย่าง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการกำหนดโควตา แต่ละกลุ่มใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้อำเภอละ 134 คน ใน 3 อำเภอของจังหวัดสงขลา ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้กลับมา และเป็นแบบสอบถามที่สามารถใช้งานได้จำนวน 370 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าธุรกิจโรงแรมและที่พัก ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวของโรงแรม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ บุคคล กระบวนการ และเทคโนโลยี

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.812, 0.844 และ 0.850 ตามลำดับ และมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด (Silpcharu, 2014)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด คือ ด้านตราสินค้า ด้านราคา ด้านการบริการ และด้านบรรยากาศ ทั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.844, 0.803, 0.850 และ 0.837 ตามลำดับ และมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด (Silpcharu, 2014)

ส่วนที่ 4 ความภักดีของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด คือ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค เท่ากับ 0.836 และ 0.915 และใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด (Silpcharu, 2014)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

ตัวแปร	CRM 1	CRM 2	CRM 3	SA 1	SA 2	SA3	SA 4	LT 1	LT 2
Mean	4.25	4.23	4.27	4.30	4.36	4.29	4.29	4.04	4.18
Variance	0.53	0.51	0.53	0.50	0.52	0.50	0.55	0.57	0.60
Skewness	-0.86	-0.30	-0.39	-0.43	-0.31	-0.27	-0.54	-0.55	-0.59
Kurtosis	3.18	0.52	1.19	0.39	-0.29	-0.39	0.48	0.73	0.64

จากตารางที่ 1 ตัวแปรสังเกตได้ของ CRM มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23-4.27 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ของ Satisfaction มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.29-4.36 และตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปร Loyalty มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.04-4.18 โดยทั้งหมดมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนประเมินนั้นไม่มาก มีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.27 ถึง -0.86 มีค่าเป็นลบแสดงว่ามีลักษณะเบ้ซ้าย ค่าความโด่ง อยู่ระหว่าง 0.39 ถึง 3.18 ซึ่ง Kline (2011) เห็นว่าค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 และค่าความโด่งไม่เกิน 10 เป็นลักษณะการแจกแจงในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัด

ผลการวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ได้คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง LT ระหว่าง 0.666-0.955 ถูกอธิบายความแปรปรวนด้วยตัวแปรแฝง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.443-0.912 มีค่า AVE = 0.8105 และค่า CR = 0.9715 ส่วนตัวแปรแฝง ST มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้้อยู่ระหว่าง 0.672-0.795 ถูกอธิบายความแปรปรวนด้วยตัวแปรแฝง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.452-0.633 มีค่า AVE = 0.7323 และค่า CR = 0.9869 และตัวแปร CRM มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้้อยู่ระหว่าง 0.443-0.845

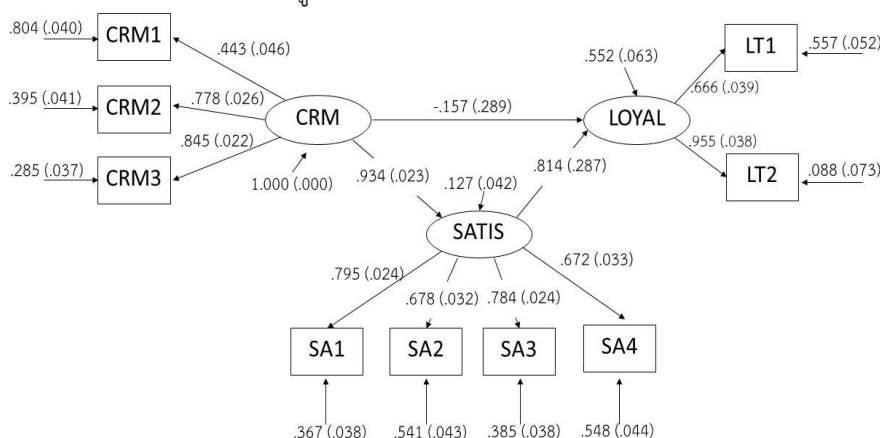
ถูกอธิบายความแปรปรวนด้วยตัวแปรแฝง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.196-0.715 มีค่า AVE = 0.6887 และค่า CR = 0.9785 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติ ($Z > 1.96$) มีค่า AVE > 0.5 และ CR > 0.7 แสดงว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความเที่ยงตรงในการวัด (Hair et al., 2010) โดยโมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยอมรับได้ ($\chi^2 = 78.332$, df = 24, p = 0.000, CFI = 0.964, TLI = 0.946, SRMR = 0.033, RMSEA = 0.078) และเมื่อตรวจสอบความแปรปรวนวิธีร่วม (CMV) ด้วยวิธีองค์ประกอบเดียวของ Harman โดยประยุกต์ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าโมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 200.053$, df = 27, p = 0.000, CFI = 0.885, TLI = 0.847, SRMR = 0.059, RMSEA = 0.132) ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีปัญหาความแปรปรวนจากวิธีร่วมที่นำไปสู่ความลำเอียงจากวิธีร่วม (Common Method Bias)

ผลการทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์โมเดลรูปที่ 11 เมื่อนำตัวแปรความพึงพอใจ (SATIS) เป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) กับ ความภักดี (LOYAL) พบว่า โมเดลโดยรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 78.332$, df = 24, p = 0.000, CFI = 0.964, TLI = 0.946, SRMR = 0.033, RMSEA = 0.078)

CRM ส่งผลต่อ SATIS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($a = 0.934$, SE = 0.023, $Z = 41.161$, p = 0.000) และ SATIS ส่งผลต่อ LOYAL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = 0.814$, SE = 0.287, $Z = 2.833$, p = 0.005) ในขณะที่ CRM ไม่ส่งผลโดยตรงต่อ LOYAL ($c = -0.157$, SE = 0.289, $Z = -0.543$, p = 0.587)

CRM ส่งผลทางอ้อมต่อ LOYAL โดยผ่าน SATIS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($a*b = 0.760$, SE = 0.277, $Z = 2.746$, p = 0.006) ผลวิจัยแสดงว่า CRM เป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์ (Complete Mediation) เนื่องจากการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ส่งผลทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้า (LOYAL) โดยผ่าน ความพึงพอใจ (SATIS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอัตราส่วนของอิทธิพลทางอ้อมต่ออิทธิพลรวม 0.760 (76.00%) ดังรูปที่ 11



รูปที่ 11 ผลการวิเคราะห์โมเดล

ที่มา: ผู้เขียน

อภิปรายผล

ความพึงพอใจเป็นตัวแปรต้นกลางโดยสมบรูณ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยพบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวส่งผลผ่านความพึงพอใจไปยังความภักดีของนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 76 เมื่อเทียบกับอิทธิพลทั้งหมด ในขณะที่ไม่ส่งผลทางตรงต่อความภักดี ($t = -0.543, p = 0.587$) เหตุผลที่ความพึงพอใจเป็นตัวแปรต้นกลางโดยสมบรูณ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรม หรือโมเดลที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเป็นประจำและพัฒนาไปสู่ความภักดี มักจะใช้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความต้องการใช้บริการซ้ำจนเกิดความพึงพอใจในระยะยาวที่เรียกว่า ความภักดีของลูกค้า (Chaoprasert, 2003) และธุรกิจโรงแรมจะต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวว่าชอบหรือมีความต้องการรับบริการอย่างไรที่จะทำให้ความพึงพอใจและนำไปสู่ความภักดีในที่สุด ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้วยการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว (CRM) จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก่อน เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจแล้ว จะส่งผลต่อในระยะยาวที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี แต่อย่างไรก็ตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ธุรกิจโรงแรมนำเสนอต่อลูกค้าในแต่ละครั้งจะไม่สามารถสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นได้เลยหากไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจก่อน สอดคล้องกับ Ruenrom et al. (2004) กล่าวว่า การใช้ CRM จะทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดความภักดี ที่จะทำให้ลูกค้าซื้อซ้ำมากขึ้น ซื้อสินค้ารูปแบบอื่น ซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดี ราคาสูงขึ้น และทำให้พูดถึงในทางที่ดี ส่งผลให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น กำไรก็เพิ่มขึ้นตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu and Li (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) คุณภาพความสัมพันธ์ (RQ) และคุณค่าในช่วงชีวิตของการเป็นลูกค้า (CLV) พบว่า CRM มีผลด้านบวกต่อคุณภาพความสัมพันธ์ และส่งผลให้สามารถเพิ่มคุณค่าในช่วงชีวิตการเป็นลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Danphattanaphum (2014) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่าการนำ CRM มาใช้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้คุณค่าในบริการ และความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าที่คาดหวังไว้ โดยที่คุณค่าของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า และงานวิจัยของ Long et al. (2013) ศึกษาปัจจัยของการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้านพฤติกรรมของพนักงานและด้านการพัฒนาความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของพนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด และรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการพัฒนาความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนด้านความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า Pongsathaporn (2003) กล่าวว่า ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ลูกค้าจะมีความภักดีสูง ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำ ลูกค้าจะมีความภักดีต่ำ ยิ่งถ้ามีความพึงพอใจสูงมาก ๆ

ลูกค้าจะมีความภักดีสูงในลักษณะที่เป็นทวีคูณยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งงานวิจัยของ Miremadi (2012) ศึกษาโมเดลความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่สนามบินที่กำลังเดินทางกลับบ้าน ซึ่งในการศึกษามีการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยมีค่าความสัมพันธ์ 0.697 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งหมายความว่ายิ่งลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นก็จะทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลาหากต้องการให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการเกิดความภักดี ทางผู้ประกอบการโรงแรมจะต้องดำเนินกิจกรรมการบริหารความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว (CRM) ที่จะต้องสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นก่อน และจะต้องสร้างความพึงพอใจนี้ให้เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมจึงจะได้รับความภักดีจากนักท่องเที่ยวในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประจำปีการศึกษา 2558 และด้วยความช่วยเหลือของผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย ขอขอบคุณผู้ที่มีความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ขอขอบคุณกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเยี่ยม

เอกสารอ้างอิง

- Andreani, F., Sumargo, Y., & Lie, D. C. (2012). The influence of customer relationship management (CRM) on customer loyalty in JW Marriott hotel surabaya. *Journal Management Dan Kewirausahaan*, 14(2), 156-163.
- Apiprachyasakul, K. (2010). *Customer relationship management*. Bangkok: Focus Media and Publishing. [in Thai]
- Chaoprasert, C. (2003). *Service marketing*. Bangkok: Se-education Public. [in Thai]
- Chen, S. C., Chung, K. C., & Tsai, M. Y. (2019). How to achieve sustainable development of mobile payment through customer satisfaction-The SOR Model. *Sustainability*, 11(22), 1-16.
- Cheng, B. L., & Rashid, M. Z. (2013). Service quality and the mediating effect of corporate image on the relationship between customer satisfaction and customer loyalty in the malaysian hotel industry. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 15(2), 99-112.
- Danphattanaphum, T. (2014). The Performance of customer relationship management of hotel business in the east of Thailand. *Veridian E-Journal*, 7(1), 245-260. [in Thai]
- Department of Tourism. (2015). *Tourism statistics*. Retrieved from www.mots.go.th/old/more_news.php?cid=411 [in Thai]

- Hair, F. J., Black, C. W., Babin, J., B., & Anderson, E. R. (2014). *Overview of multivariate methods*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hayes, B. (2007). *Customer loyalty study of wireless service providers*. Retrieved from <https://businessoverbroadway.com/2011/11/21/simplifying-loyalty-driver-analysis/>
- iHotel Marketer. (2010). *Customer retention*. Retrieve from <http://ihotelmarketer.blogspot.com/2010/11/customer-retention-1.html>
- Jittangwattana, B. (2012). *Marketing management for tourism industry*. Nonthaburi: Fernkaloung. [in Thai]
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). NY: Guilford.
- Lo, A. S., Stalcup, L. D., & Lee, A. (2009). Customer relationship management for hotels in Hong Kong. *International of Contemporary Hospitality Management*, 22(2), 139-159.
- Long, C. S., Khalafinezhad, R., Ismail, W. K., & Rasid, S. Z. (2013). Impact of crm factors on customer satisfaction and loyalty. *Asian Social Science*, 9(10), 247-253.
- Miremadi, A. (2012). Customer satisfaction modeling in hotel industry: A case study of Kish Island in Iran. *International Journal of Marketing Studies*, 4(3), 134-152.
- Permanent Secretary of Ministry of Tourism and Sports. (2015). Tourism economic review (Number1). Retrieved from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7533 [in Thai]
- Persson, B., & Bertilsson, M. (2011). *How to create loyal visitors in hotel businesses* (Master's thesis). University of Kristianstad, Sweden.
- Pongsathaporn, S., & Laohawatanawong, S. (2008). *CRM game*. Bangkok: UBCL Book. [in Thai]
- Pongsathaporn, S. (2003). *Service marketing*. Bangkok: Natre Public. [in Thai]
- Rababah, K., Mohd, H., & Ibrahim, H. (2011). Customer relationship management processes from theory to practice: The pre-implementation plan of crm system. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 1(1), 22-27.
- Radojevic, T., Stanišić, N., Stanić, N., & Sarac, M. (2014). Measuring customer satisfaction in the hospitality industry: An empirical study of the hotels in the capital cities of Europe. *The first international conference Sinteza*, At Belgrade, Serbia.
- Ratanaphongbu, E. (2012). *E-marketing*. Bangkok: Witty Group. [in Thai]
- Ruenrom, G., Kometsopa. P., & Unahanandh, S. (2004). *Customer market focus: the power to differentiate your organization*. Bangkok: Infographic. [in Thai]

-
- Samerjai, C. (2006). *Service marketing and management*. Bangkok: Se-education Public.
- Sarmaniotis, C., Assimakopoulos, C., & Papaioannou, E. (2013). Successful implementation of CRM in luxury hotels: Determinants and measurements. *EuroMed Journal of Business*, 8(2), 134-153.
- Silpcharu, T. (2014). *Statistical analysis and research with SPSS and AMOS* (13th ed.). Bangkok: Business R & D. [in Thai]
- Sittichai, S., & Khunon, S. (2015). Measuring customer loyalty for hotel industry. *Executive Journal*, 35(1), 64-74. [in Thai]
- Supotthamjaree, W., & Srinaruewan, P. (2018). Social media advertising via mobile device to enhance consumer brand engagement, brand loyalty and purchase intention: Literature review. *Journal of Management Walailak University*, 7(3), 114-130. [in Thai]
- Tourism Authority of Thailand, Hatyai Office. (2013). *Accommodations guide (Songkhla - Pattalung)*. Songkhla: Tourism Authority of Thailand. [in Thai]
- Wong, K. M., Yen-Nee Ng, C., Valerian, M. V., & Battistotti, M. G. (2014). Satisfaction of heritage hotels' patrons in Penang Island: A research note. *International Journal of Business and Society*, 15(2), 255-266.
- Wu, S. I., & Li, P. C. (2011). The relationships between CRM, RQ, and CLV based on different hotel preferences. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 262-271.
- Wu, Y. L., & Li, E. Y. (2018). Marketing mix, customer value, and customer loyalty in social commerce. *Internet Research*, 28(1), 74-104.
- Yaemkong, S., U-on, V., & Yuvanont, P. (2012). Antecedents and consequences of customer relationship management capability of hotels industry in Thailand. *Saint John's Journal*, 16(18), 102-117. [in Thai]

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่

Factors Affecting Customer Loyalty of Centara Hotel Hat Yai

มนูญ วุฒิ¹ และ วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง^{1*}

Manoon Wutti¹ and Wiwat Jankingthong^{1*}

Abstract

The purpose of this research was to study 1) the level of customer loyalty, image, the perceived value of Centara Hotel Hat Yai, and 2) factors affecting customer loyalty to the hotel. The sample was 400 Malaysian and Singaporean customers. The collected data was analyzed using the SPSS in computing percentage, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis.

The results revealed that 1) the overall image of the hotel was rated “highest” in almost every aspect, while that of perceived value and loyalty was “high”. 2) The relationship between all predictive variables and criterion variables was statistically significant at the .01 level, ranging from .238 to .641. 3) A specific dimension of the stepwise multiple regression analysis showed that there were three factors affecting customer loyalty to the hotel: employee image (X_{11}), perceived price value (X_{21}), and perceived social value (X_{24}). The coefficient of multiple (R) is .685 and the predictive power is 46.9%. The overall result showed that only one factor contributing to the costomer loyalty was the perceived value (X_2) with the coefficient of multiple (R) of .641and that of the predictive power of 41.0%.

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

¹Hatyai Business School, Hatyai University, Hatyai District, Songkhla Province 90110

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: wiwat@hu.ac.th)

Keywords: *Customer Loyalty, Centara Hotel Hat Yai*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความภักดีของลูกค้า ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่าของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ 2) ศึกษาภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าชาวมาเลเซีย และสิงคโปร์ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน วิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมของภาพลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณค่า และความภักดี มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดกับตัวแปรเกณฑ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าตั้งแต่ .238 ถึง .641 3) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบ่งเป็น 2 แบบ คือ รายด้าน และภาพรวม ในรายด้าน พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 3 ตัว ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) การรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) และการรับรู้คุณค่าทางสังคม (X_{24}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .685 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46.9 และในภาพรวม พบว่า มีปัจจัยอยู่เพียง 1 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ คือ การรับรู้ คุณค่าในภาพรวม (X_2) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .641 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 41.0

คำสำคัญ: *ความภักดีของลูกค้า โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่*

บทนำ

การท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่มีแนวโน้มการท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายนอก คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวมีจำนวนที่ลดลง โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ที่เข้ามาท่องเที่ยวลดลงกว่าปีที่ผ่านมาจำนวนมาก โดยวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ลดลง เนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบ 3 ประการ คือ 1) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ยังเป็นการท่องเที่ยวแบบเดิม ๆ 2) ปัญหาการเงินวิกฤตของประเทศมาเลเซียที่อ่อนลงเมื่อเทียบกับค่าเงินบาทของไทย และ 3) การเดินทางโดยรถบัสนำเที่ยวจากมาเลเซียถูกจำกัดไม่ให้ออกจากพื้นที่จังหวัดสงขลาไปยังจังหวัดใกล้เคียง อีกทั้งจำนวนโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการในตลาดอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สถานการณ์การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น (Bangkokbiznews, 2017) ในขณะที่ปัจจัยภายในที่สำคัญที่ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมลดลง ประเมินได้จากอัตราการเข้ามาพักซ้ำ การแนะนำบอกต่อ

และการยอมจ่ายค่าบริการในอัตราที่สูงขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการดำเนินงานทางด้านการตลาดที่ผิดพลาด (Ratanavirakul, 2008) และจากผลกระทบของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ลดลง ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในหาดใหญ่หลายแห่งประสบปัญหาการขาดทุน จนทำให้มีนโยบายการเกษียณพนักงานก่อนกำหนดเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำรงอยู่ได้ (Prachachat Online Business, 2017) โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ใจกลางเมืองหาดใหญ่ อยู่ติดกับห้างเซ็นทรัล หาดใหญ่ และใกล้กับแหล่งการค้าที่สำคัญ ภายในโรงแรมให้บริการห้องพักที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อีกทั้งในส่วนกลางของโรงแรมยังมีอาหารนานาชาติไว้บริการ สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ชาวน่า สปา เป็นต้น ผลกระทบด้านลบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์และรายได้ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ของโรงแรมต่าง ๆ ในอำเภอหาดใหญ่ แต่สำหรับโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ กลับได้รับผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมในเขตพื้นที่เดียวกัน โดยผลประโยชน์และรายได้ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ยังคงสร้างผลกำไร แม้ว่าจะต่ำกว่าเป้าหมายที่ใ้หวังไว้ก็ตาม (Centara Hotel Hat Yai, 2017) สะท้อนถึงความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจ เพราะธุรกิจที่ลูกค้ามีความภักดี ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการซ้ำ แนะนำบอกต่อในทางบวก และยอมที่จะจ่ายเพิ่มขึ้น โดยพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อเป็นพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในอนาคต หลังจากการได้เข้าไปท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจ โดยแสดงออกมาในลักษณะของการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ การแนะนำและบอกต่อ รวมถึงความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น และพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ พฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวยังส่งผลต่อความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร (Robinson & Etherington, 2006) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้ามีหลายปัจจัย โดยจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการเข้าพักโรงแรมประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (Hussein, Hapsari, & Yulianti, 2018) และในการศึกษารั้ครั้งนี้ปัจจัยทั้งสองมีความสอดคล้องกับการศึกษาความภักดีของลูกค้าในบริบทของโรงแรม เซ็นทารา หาดใหญ่

จากผลประโยชน์ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ที่ไม่ได้รับผลกระทบมากมายจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวข้างต้น ซึ่งแตกต่างกับการดำเนินธุรกิจของโรงแรมอื่น ๆ ในหาดใหญ่ เนื่องจากลูกค้าจำนวนหนึ่งที่มีความภักดี และยังคงเข้ามาใช้บริการของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง (Centara Hotel Hat Yai, 2017) นับเป็นกรณีศึกษาที่มีความน่าสนใจมากกว่า ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ซึ่งการทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ย่อมเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ เป็นอย่างมาก ในการที่จะนำปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ได้อย่างถูกต้องเพื่อเตรียมพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และจากการได้ศึกษาหาจุดเด่นของโรงแรมเซ็นทารา

หาดใหญ่ พบว่า เป็นโรงแรมที่มีภาพลักษณ์ที่ดี (The Securities and Exchange Commission, Thailand, 2018) เนื่องจากเป็นโรงแรมในเครือของเซ็นทารา ที่มีสาขาทั้งในภูมิภาคต่าง ๆ ในประเทศ และต่างประเทศ และโรงแรมเซ็นทารายังเป็นแบรนด์ที่มุ่งเน้นภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับลูกค้า อีกทั้งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจโรงแรมมีหลายปัจจัย และปัจจัยที่สอดคล้องกับจุดเด่นของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ มี 2 ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ และส่งผลมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเห็นด้วยของความภักดี ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่าของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่

สมมติฐานของการวิจัย

ภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่า อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้บริหารของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ สามารถนำผลงานวิจัยไปกำหนดกลยุทธ์การตลาด เพื่อส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเกิดความภักดี และทำให้ลูกค้าเก่ามีความภักดียิ่งขึ้น
2. สมาคมธุรกิจโรงแรมหาดใหญ่ สามารถนำผลงานวิจัยไปกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในสถานการณ์ที่เป็นวิกฤตต่าง ๆ และทำให้ธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน
3. นักวิชาการและนักวิจัยอื่น ๆ สามารถนำข้อค้นพบทางด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ไปใช้ในการต่อยอดองค์ความรู้ในบริบทอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 1.1 ตัวแปรพยากรณ์ คือ ภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่า
 - 1.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความภักดีของลูกค้า
2. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะลูกค้าชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

ความภักดีของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ ความภักดีของลูกค้าย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นประโยชน์ต่อความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งทำให้ลูกค้าเดิมที่กลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ รวมถึงแนะนำบอกต่อในทางบวก (Ranabhat, 2018) จากการศึกษาและค้นคว้า ได้พบว่าเหตุผลหลัก ๆ ของความสำเร็จ และความล้มเหลวในธุรกิจขององค์กรทั้งหมด ล้วนเกี่ยวข้องกับความภักดีของลูกค้า (Ali, Hussain, & Ragavan, 2014)

ความภักดีของลูกค้า หมายถึง ความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีต่อบริษัท ทั้งทางด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรม ซึ่งด้านทัศนคติ คือ การที่ลูกค้าคิดหรือพูดแต่ในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับบริษัทรวมถึงพูดให้คนที่รู้จักหรือผู้อื่นรับรู้ถึงบริษัทในทางที่ดีอีกด้วย ในด้านพฤติกรรม คือ การที่ลูกค้าซื้อสินค้ากับบริษัทแบบสม่ำเสมอ และไม่ซื้อสินค้าของคู่แข่ง แม้ว่าบริษัทคู่แข่งจะมีสิ่งที่ดีกว่า (Yaibuathet, 2013) การที่ลูกค้ามีความภักดีต่อการมาใช้บริการซ้ำเมื่อมีโอกาส และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น เป็นการแสดงออกด้วยการตั้งใจซื้อซ้ำ และมีความถึในการซื้อสินค้าบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ถ้ายังมีความถึสูงแสดงว่ามีอัตราการซื้อและใช้บริการเป็นประจำ (Chongngam, 2016) อีกทั้งเป็นการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยสามารถวัดระดับทัศนคติของความจงรักภักดีของลูกค้าออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับความเชื่อ 2) ระดับทัศนคติ และ 3) ระดับพฤติกรรม (Oliver, 1999) งานวิจัยนี้ความภักดีของลูกค้า หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการบริการของโรงแรม เซ็นทารา หาดใหญ่ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว ระหว่างลูกค้ากับโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ โดยมีตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ 1) ความภักดีเชิงพฤติกรรม แสดงออกผ่านการซื้อซ้ำและการแนะนำบอกต่อ และ 2) ความภักดีเชิงทัศนคติ แสดงออกผ่านความตั้งใจซื้อและความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้น

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แบบวัดของ Sittichai and Khunon (2015) มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัด 2 ประเด็น คือ 1) ความภักดีด้านพฤติกรรม วัดได้จากการซื้อซ้ำและการแนะนำบอกต่อ และ 2) ความภักดีด้านทัศนคติ วัดได้จากความตั้งใจในการซื้อและความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์เกิดจากการรับรู้เป็นขั้นตอนแรกโดยรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วเกิดการตีความ โดยใช้ความคิด ความเข้าใจ การเรียนรู้ สร้างมโนภาพ เกิดความจำ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจ และแสดงการตอบสนองทางพฤติกรรม (Robbins, 2003) นอกจากนี้ ภาพลักษณ์ยังมีความสำคัญต่อการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร และธุรกิจเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง และความโดดเด่นให้แก่องค์กร ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีจะนำมาสู่ชื่อเสียง ความเชื่อถือ และความภักดีของลูกค้าที่มีต่อองค์กร (Chaikote, 2014)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพรวมขององค์กรใดองค์กรหนึ่งซึ่งหมายรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กรที่ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และได้มีประสบการณ์ (Jefkins, 1993) เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ (Kotler, 2000) เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นบุคคลหรือองค์กรก็ได้ โดยเกิดจากการรับรู้ที่ประทับใจ ซึ่งอาจจะได้มาจากประสบการณ์ทางตรงที่ตัวเองได้ไปพบ หรือสัมผัสมาเอง และอาจจะได้มาจากประสบการณ์ทางอ้อมเป็นการได้รับฟังจากคำบอกเล่าของบุคคล การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือสื่อขององค์กรเองไม่ว่าจะเป็นข่าว บทความ สารคดีรายการโทรทัศน์ หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ (Pimonsindh, 2008) เสมือนสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ และมักจะเป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวมและสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ และแสดงออกในรูปของพฤติกรรม โดยผ่านการคิดและกลั่นกรองของแต่ละคนมาแล้ว จึงทำให้ภาพลักษณ์นั้นมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับจิตใจโดยตรง เป็นการผ่านการตีความหมาย การเลือกสรร และการให้ความหมายของตนเอง (Jaichansukkit, 2012) งานวิจัยนี้ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพในใจหรือในความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการที่เคยได้สัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จนเกิดเป็นความทรงจำของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และด้านความปลอดภัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำตัวชี้วัดภาพลักษณ์ของ Sachukorn (2011) และแบบวัดของ Pike (2004) มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดภาพลักษณ์ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ในมุมมองของลูกค้า ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านการดำเนินงาน และด้านความปลอดภัย ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับความภักดีของลูกค้า Zeithaml, Bitner, and Gremler (2009) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดี และเกิดความตั้งใจในการซื้อซ้ำในครั้งต่อไป สอดคล้องกับ Bitner (1990) ที่ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในอนาคต โดยจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการเข้าพักโรงแรมประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ภาพลักษณ์ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (Hussein et al., 2018) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maghsoodi Tilaki, Hedayati Marzbali, Abdullah, and Bahaiddin (2016) ที่พบว่าภาพลักษณ์ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่า

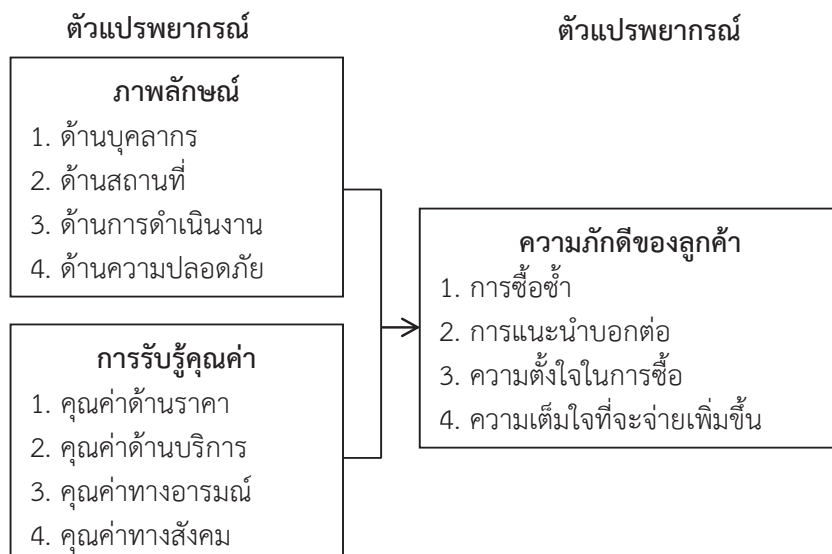
การรับรู้คุณค่า (Perceived Value) เป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจจากนักการตลาดและนักวิจัย มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคและการกลับมาเที่ยวซ้ำ (Eggert & Ulaga, 2002) การรับรู้คุณค่า ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกในขั้นตอนก่อนซื้อของผู้บริโภคเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า อีกทั้งเป็นตัวแปรที่อันจะนำไปสู่การซื้อซ้ำและการแนะนำบอกต่อ

ในทางบวกอีกด้วย (Parasuraman & Grewal 2000)

การรับรู้คุณค่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคุณค่าที่ผู้บริโภคคาดหวังในประโยชน์ กับ ค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายไปเพื่อการซื้อสินค้าหรือบริการ (Kotler & Keller, 2012) ดังนั้น การรับรู้คุณค่าจึง เป็นกระบวนการในการประเมินผลของผู้บริโภคในเรื่องคุณภาพ ราคาสินค้า และบริการหลังการขาย และทำให้รับรู้ถึงคุณค่า หรือมูลค่าของผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด ซึ่งรวมถึงต้นทุนอื่น ๆ ที่ต้องจ่ายเพิ่มในการซื้อสินค้าหรือบริการ Hellier, Geursen, Carr and Rickard (2003) งานวิจัยนี้การรับรู้คุณค่า หมายถึง การที่ลูกค้าได้ประเมิน และเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับ ในช่วงเข้าพักกับโรงแรมเซันทาราหาดใหญ่ คำนวณกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยแบ่งคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ ออกได้เป็น 4 ด้าน คือ คุณค่าด้านราคา คุณค่าด้านการบริการ คุณค่าทางอารมณ์ และคุณค่าทางสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำตัวชี้วัดการรับรู้คุณค่า ของ Roig, Garcia, Moliner, and Monzonis (2006) มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดการรับรู้คุณค่าของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเซันทารา หาดใหญ่ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ คุณค่าด้านราคา คุณค่าด้านการบริการ คุณค่าทางอารมณ์ และคุณค่าทางสังคม ในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่ากับความภักดีของลูกค้า Kongjitrapa (2015) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการ และ ความไว้วางใจ ที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราช พบว่า หากการรับรู้คุณค่าของปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการ และความไว้วางใจเพิ่มขึ้นจะทำให้ความภักดีของผู้บริโภคต่อร้านอาหารริมทางในย่านเยาวราชเพิ่มขึ้นด้วย โดยจากการสำรวจงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการเข้าพักโรงแรมประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การรับรู้คุณค่า ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (Hussein et al., 2018) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pandža Bajs (2015) พบว่า การรับรู้คุณค่าส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Interrelationship Research) การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้ายามาเลเซียและสิงคโปร์ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ โดยผู้วิจัยใช้ข้อมูลย้อนหลัง 2 ปี ตั้งแต่ปี 2559 - 2560 และนำจำนวนประชากรทั้ง 2 ปี มาหาค่าเฉลี่ยได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 75,288 คน (Centara Hotel HatYai, 2017)

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 398 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มเป็น 400 ตัวอย่าง ส่วนวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ จากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบวัดความภักดีของลูกค้า ผู้วิจัยทำการวัดความภักดีของลูกค้าซึ่งมีข้อความทั้งหมด 10 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรม มีข้อความเกี่ยวกับการซื้อซ้ำ จำนวน 3 ข้อ การแนะนำและบอกต่อ จำนวน 2 ข้อ 2) ด้านทัศนคติ มีข้อความเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ จำนวน 2 ข้อ และความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น จำนวน 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.868

ตอนที่ 2 แบบวัดภาพลักษณ์ ผู้วิจัยทำการวัดภาพลักษณ์โดยมีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร จำนวน 2 ข้อ 2) ด้านสถานที่ จำนวน 2 ข้อ 3) ด้านการดำเนินงาน จำนวน 2 ข้อ และ 4) ด้านความปลอดภัย จำนวน 2 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.869

ตอนที่ 3 แบบวัดการรับรู้คุณค่า ผู้วิจัยทำการวัดการรับรู้คุณค่าโดยมีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ 1) คุณค่าด้านราคา จำนวน 2 ข้อ 2) คุณค่าด้านบริการ จำนวน 2 ข้อ 3) คุณค่าด้านอารมณ์ จำนวน 2 ข้อ และ 4) คุณค่าทางสังคม จำนวน 2 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.930 การแปลความหมาย

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเป็น 5 ช่วง (Sinjaru, 2014) ดังนี้

เกณฑ์ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.49	เห็นด้วยอย่างยิ่งในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	เห็นด้วยอย่างยิ่งในระดับน้อย
2.50 - 3.49	เห็นด้วยอย่างยิ่งในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	เห็นด้วยอย่างยิ่งในระดับมาก
4.50 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่งในระดับมากที่สุด

เกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 - 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20 - 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61 - 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.81 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่ออธิบายระดับความภักดีของลูกค้า ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่าของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ในการอธิบายความสัมพันธ์และสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

1) หาความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัว คือ ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่า และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดกับตัวแปรเกณฑ์ คือ ความภักดีของลูกค้า โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

2) หาตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความภักดี โดยใช้การวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความเห็นด้วยของความภักดี ภาพลักษณ์ และการรับรู้คุณค่าของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ พบว่า ลูกค้าของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยในภาพรวมของภาพลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้คุณค่า และความภักดี มีระดับความเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 4.29 และ 4.07 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภักดีของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ที่มีค่าสูงสุด คือ การแนะนำ บอกต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา คือ ความตั้งใจในการซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 การซื้อซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านภาพลักษณ์ที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และด้านการรับรู้คุณค่าที่มีค่าสูงสุด คือ คุณค่าด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ คุณค่าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คุณค่าทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และคุณค่าด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ผลการศึกษาภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่าที่สัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทาราหาดใหญ่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่ากับความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดกับตัวแปรเกณฑ์โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าตั้งแต่ .459 ถึง .641 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ การรับรู้คุณค่าในภาพรวม (X_2) มีความสัมพันธ์กับความภักดีในภาพรวม (Y) โดยมีค่า ($r = .641$) ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ระดับค่อนข้างสูง รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ในภาพรวม (X_1) มีความสัมพันธ์กับความภักดีในภาพรวม (Y) โดยมีค่า ($r = .459$) ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรพยากรณ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

	X_{11}	X_{12}	X_{13}	X_{14}	X_{21}	X_{22}	X_{23}	X_{24}	ความภักดี(Y)
X_{11}	-	.524**	.507**	.266**	.161**	.505**	.430**	.416**	.393**
X_{12}	-	-	.556**	.355**	.145**	.408**	.388**	.408**	.238**
X_{13}	-	-	-	.488**	.306**	.465**	.453**	.458**	.380**
X_{14}	-	-	-	-	.384**	.556**	.508**	.544**	.373**
X_{21}	-	-	-	-	-	.423**	.390**	.498**	.582**
X_{22}	-	-	-	-	-	-	.572**	.611**	.459**
X_{23}	-	-	-	-	-	-	-	.769**	.465**
X_{24}	-	-	-	-	-	-	-	-	.548**
X_1	-	-	-	-	-	-	-	-	.459**
X_2	-	-	-	-	-	-	-	-	.641**

ผลการศึกษาภาพลักษณ์และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทาราหาดใหญ่ พบว่า จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ซึ่งนำตัวแปรพยากรณ์รายด้านทั้งหมด 8 ตัว เข้าในสมการ ผลที่ได้พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ได้ มี 3 รูปแบบ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก โดยการรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) เป็นตัวแปรตัวแรกที่สามารถพยากรณ์ความภักดีได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .582 ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 33.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .434 ต่อมา คือ การรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) และภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความภักดีได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .657 ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 43.1 โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .403 และตัวแปร การรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21})

ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) และ การรับรู้คุณค่าทางสังคม (X_{24}) เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความภักดีได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .685 ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 46.9 โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .390 ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ตัวแปรการรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) และการรับรู้คุณค่าทางสังคม (X_{24}) เป็นตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ได้ดีที่สุด เพราะมีค่า R และค่า R^2 มากที่สุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์รายด้านกับตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าสมการค่าคงที่	R	R^2	Adj R^2	F	SEest
X_{21}	.582	.339	.338	204.336***	.434
X_{21}, X_{11}	.657	.431	.428	150.522***	.403
X_{21}, X_{11}, X_{24}	.685	.469	.465	116.626***	.390

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 3 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ดี ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) การรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) และการรับรู้คุณค่าทางสังคม (X_{24}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001 และ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .224 .354 และ .236 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .223 .425 และ .244 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Adj R^2) เท่ากับ .465 มีค่าความคลาดเคลื่อน (SEest) เท่ากับ .390 สามารถร่วมกันทำนายพยากรณ์ได้ร้อยละ 46.9 และค่าคงที่ (a) ของสมการในรูปแบบคะแนนดิบ เท่ากับ .599 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์รายด้าน

ตัวแปร	คะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน			t	Sig
	(b)	Std. Error	β		
ค่าคงที่	.599	.202		2.2963**	.003
X_{11}	.224	.040	.223	5.540***	.000
X_{21}	.354	.035	.425	10.058***	.000
X_{24}	.236	.045	.244	5.311***	.000

F= 116.626*** Sig= .000 SEest= .390 a=.599 R= .685 R^2 = .469 Adj R^2 = .465

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การส่งผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้า โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001 จำนวน 1 ตัวแปร คือ การรับรู้คุณค่าในภาพรวม (X_2) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .641 ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) ร้อยละ 41.0 โดยมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .409 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ในภาพรวมกับตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าสมการค่าคงที่	R	R^2	Adj R^2	F	SEest
X_2	.641	.410	.409	277.052***	.409

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยการรับรู้คุณค่าในภาพรวม (X_2) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .752 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .641 ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (Adj R^2) เท่ากับ .409 และมีค่าความคลาดเคลื่อน (SEest) เท่ากับ .045 มีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 41.0 และค่าคงที่ (a) ของสมการในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .847 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในภาพรวมในรูปแบบคะแนนดิบ คะแนนมาตรฐาน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปร	คะแนนดิบ (b)	คะแนนมาตรฐาน Std. Error β	t	Sig
ค่าคงที่	.847	.195	4.348***	.000
X_2	.752	.045	16.645***	.000

F= 277.052*** Sig= .000 SEest= .045 a=.847 R= .641 R^2 = .410 Adj R^2 = .409

จากตัวแปรพยากรณ์รายด้าน 8 ตัว พบว่า มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร (X_{11}) การรับรู้คุณค่าด้านราคา (X_{21}) และการรับรู้คุณค่าทางสังคม (X_{24}) ที่สามารถพยากรณ์ความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .599 + .224 X_{11} + .354 X_{21} + .236 X_{24}$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .223 X_{11} + .425 X_{21} + .244 X_{24}$$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ พบว่า ภาพลักษณ์ส่งผลต่อความภักดี ทั้งนี้ เพราะผู้บริหารของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ได้ให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากร ซึ่งมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอให้ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย พูดจาสุภาพ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สร้างความทรงจำและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hussein et al. (2018) และ Chongngam (2016) กล่าวว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีในระดับสูง และเสนอแนะให้ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของโรงแรม นอกจากนี้ การรับรู้คุณค่ายังส่งผลต่อความภักดี ทั้งนี้ เพราะโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ให้ความสำคัญกับลูกค้าให้รับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับหลังจากการเข้ามาใช้บริการ โดยแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าในการเข้ามาใช้บริการของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ และสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นแบบยั่งยืน การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussein et al. (2018) และ Pummaphanth (2018) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่ามีผลต่อความประทับใจ เพราะลูกค้าจะเปรียบเทียบกับต้นทุนที่ลูกค้าจ่ายกับสิ่งที่ได้รับ หากมีความเหมาะสม คุ้มค่า การรับรู้คุณค่าก็จะเกิดขึ้น และจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับความภักดี อีกทั้งภาพลักษณ์ด้านบุคลากรส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ดังนั้น โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านบุคลากร โดยมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องชวนขอความช่วยเหลือจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ต้องหมั่นฝึกบุคลากรให้เป็นคนที่มีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างใดจะเป็นที่พอใจของลูกค้าก็นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น เพราะพฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือแสดงความห่วงใย อันจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี โดยในการช่วยเหลือลูกค้า บุคลากรต้องมีกิริยาจาสุภาพ เพราะกิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ มีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ และโรงแรม

เซ็นทารา หาดใหญ่ ควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น โดยบุคลากรต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เพราะงานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือ ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นที่มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากลูกค้าย่อมมีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าต้องการสิ่งใดแล้วไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว แสดงกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งบุคลากรของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

2. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า การรับรู้คุณค่ามีความสัมพันธ์กับความภักดี อีกทั้งการรับรู้คุณค่าด้านราคา และการรับรู้คุณค่าทางสังคม ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ดังนั้น การรักษามาตรฐานในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคอยดูแล รักษา และพัฒนาองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเพื่อรักษาชื่อเสียงของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ให้เป็นโรงแรมที่สังคมให้การยอมรับ ไว้วางใจ และสร้างความภาคภูมิใจเป็นหน้าเป็นตาของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการว่าเป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐาน ระดับ 4 ดาว รวมถึงการรับรู้คุณค่าในด้านต่าง ๆ และโดยเฉพาะคุณค่าด้านราคาซึ่งเป็นปัจจัยต้น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน ดังนั้น ทีมงานของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป ซึ่งราคาค่าห้องพักของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จะผันแปรไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยก่อนที่จะมีการกำหนดราคาขายในแต่ละวัน ทีมงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ ควรมีการศึกษาอย่างถี่ถ้วนในการวิเคราะห์ข้อมูล และประชุมร่วมกันล่วงหน้าถึงอัตราค่าเข้าพักของโรงแรมคู่แข่งในบริเวณใกล้เคียง แล้วจึงจะนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดราคาค่าเข้าพัก ดังนั้น การที่ลูกค้าได้รับรู้ถึงความคุ้มค่าของเงินอย่างสมเหตุสมผลที่ได้ใช้จ่ายไปกับการเข้ามาพักที่โรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ จึงมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าด้านพฤติกรรมการซื้อซ้ำ การแนะนำบอกต่อ ความตั้งใจซื้อ และความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งความคุ้มค่าด้านราคาเป็นเหตุผลที่รักษาลูกค้าเดิม ๆ และสร้างลูกค้าใหม่ ๆ ไปพร้อมกัน ในการที่จะกลับมาใช้บริการใหม่โดยไม่คิดจะไปพักและใช้บริการของโรงแรมอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรแต่ละตัวถึงความสัมพันธ์ และการส่งผลต่อความภักดี ทั้งทางเชิงพฤติกรรมและเชิงทัศนคติ และเพิ่มเติมตัวแปรใหม่ในการวิจัย เช่น นวัตกรรมองค์กร การออกแบบตกแต่งภายใน ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

2. ควรพิจารณาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มลูกค้า เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุที่เป็นผลกระทบทางลบ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขของโรงแรมเซ็นทารา หาดใหญ่ เพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ali, F., Hussain, K., & Ragavan, N. (2014). *Memorable customer experience: Examining the effects of customers experience on memories and loyalty in Malaysian resort hotels*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.296>
- Bangkokbiznews. (2017). *Tourism trends in Hat Yai*. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/739896> [in Thai]
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Centara Hotel Hat Yai. (2017). *Information of Centara Hotel Hat Yai*. Retrieved from <https://www.centarahotelsresorts.com/th/centara/chy/> [in Thai]
- Chaikote, N. (2014). *Corporate images and the quality of service impacting the loyalty of customers of the government savings bank, Bang Khae zone* (Master's thesis). Silpakorn University, Bangkok. [in Thai]
- Chongngam, M. (2016). Customers loyalty to Amari Donmuang Hotel. *Dusit Thani College Journal*, 10(2), 229-237. [in Thai]
- Eggert, A., & Ulaga, W. (2002). Customer perceived value: A substitute for satisfaction in business markets. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 17(2/3), 107-118.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11-12), 1762-1800.
- Hussein, A. S., Hapsari, R. D., & Yulianti, I. (2018). Experience quality and hotel boutique customer loyalty: Mediating role of hotel image and perceived value. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 19(4), 442-459.
- Jaichansukkit, P. (2012). *Knowledge of Image: Image composition*. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/71706> [in Thai]
- Jefkins, F. (1993). *Planned press and public relations* (3rd ed.). Great Britain: Alden Press.
- Kongjitrapa, V. (2015). *Perceived values of price service quality and trust factors affecting the loyalty towards street food restaurant of customers in yoowarat* (Master's thesis). Bangkok University, Bangkok. [in Thai]
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Maghsoodi Tilaki, M. J., Hedayati Marzbali, M., Abdullah, A., & Bahauddin, A. (2016). Examining the influence of international tourists' destination image and satisfaction on their behavioral intention in Penang, Malaysia. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(4), 425-452.

- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. *The Journal of Marketing*, 63(1) 33-44.
- Pandža Bajs, I. (2015). Tourist perceived value, relationship to satisfaction, and behavioral intentions: The example of the Croatian tourist destination Dubrovnik. *Journal of Travel Research*, 54(1), 122-134.
- Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). The impact of technology on the quality-value-loyalty chain: A research agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 168-740.
- Pike, S. (2004). Destination marketing organisations. Amsterdam, Netherlands: Elsevier.
- Pimonsindh, P. (2008). *Research for public relations* (6th ed). Bangkok: Four Printing.
- Prachachat Online Business. (2017). *Tourists decreased impact on hotel business and early retirement employees*. Retrieved from <https://www.prachachat.net/local-economy/> [in Thai]
- Pummapanth, N. (2018). The effects of customer perceived quality on customer loyalty four and five star hotel. *Romphruek Journal Krirk University*, 36(3), 204-224. [in Thai]
- Ranabhat, D. (2018). *Customer loyalty in business: Views of students of Centria University of Applied Sciences* (Master's thesis). Centria University of Applied Sciences, Finland
- Ratanavirakul, K. (2008). *Why Hotels Fail?*. Bangkok: Advanced Hospitality Consultant.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior* (10th ed.). Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Robinson, S., & Etherington, L. (2006). *Customer loyalty: A guide for time travelers*. New York: Palgrave Macmillan.
- Roig, J. C. F., Garcia, J. S., Moliner, M. A., & Monzonis, J. L. (2006). Customer perceived value in banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 24(5), 266-283.
- Sachukorn, S. (2011). *Excellent service* (6th ed.). Bangkok: Saithan. [in Thai]
- Sinjaru, T. (2014). *Research and statistical analysis by SPSS and AMOS* (15th ed.). Bangkok: S.R. Printing Mass Product. [in Thai]
- Sittichai, S., & Khunon, S. (2015). Measuring customer loyalty for hotel industry. *Executive Journal*, 35(1), 64-71. [in Thai]
- The Securities and Exchange Commission, Thailand. (2018). *Annual Central Plaza Hotel public company limited 2014*. Retrieved from <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/Viewmore/fs-r561?unique&searchSymbol=CENTEL> [in Thai]
- Yaibuathet, T. (2013). *The effect of satisfaction in service quality towards finance and securities company's brand loyalty in Bangkok* (Master's thesis). Bangkok University, Bangkok. [in Thai]

-
- Yamane, T. (1967). *Statistics an introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin.

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

The Casual Relationship of Financial Management: A Study among Northeasterners of Thailand

ลัลลียา สามสุวรรณ^{1*} และ มนตรี โสคติยานุรักษ์¹

Lanliya Samsuwan^{1*} and Montree Socratyanurak¹

Abstract

This study was aimed at (1) examining the causal relationship in financial literacy, risk in financial planning, financial planning motivation, self-efficacy, and retirement financial planning among people living in the northeastern region of Thailand, and at (2) proposing policy recommendations on financial literacy, risk in financial planning, financial planning motivation, self-efficacy, and retirement financial planning of the targeted group. Mixed methods research was adopted for the study. For the quantitative research approach, 460 respondents living in five provinces in the northeastern region were the samples of this study. Those five provinces included Buriram, Loei, Nakhon Phanom, Udon Thani, and Surin.

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

¹Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration, Klong-Chan, Bangkok, Bangkok 10240

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: lanliya_dear@hotmail.com)

รับบทความวันที่ 27 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 27 เมษายน 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 1 พฤษภาคม 2563

Proportional sampling was used to divide the working population base aged between 25 and 59 years old. Then, accidental sampling was applied. A total number of 460 samples inhabiting the five Northeastern provinces was proportionally randomized relying on a quota-based accidental sampling technique. A focus group of nine experts was conducted to review the draft of policy recommendations.

The result found that financial literacy had a positive direct effect on self-efficacy and retirement financial planning. Risk in financial planning was found to have a positive direct effect on self-efficacy. Also, it was found that financial planning motivation had a positive direct effect on self-efficacy and retirement financial planning. Besides, the structural equation modeling also indicated that self-efficacy had a positive direct effect on retirement financial planning. According to the focus group, it was obvious that self-efficacy was the most influential factor for retirement planning, followed by financial planning motivation, financial literacy, and risk in financial planning, respectively.

Keywords: *Financial Literacy, Risk in Financial Planning, Financial Planning Motivation, Self-Efficacy, Retirement Financial Planning*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และ 2) จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 460 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จังหวัด ได้แก่ บุรีรัมย์ เลย นครพนม อุดรธานี และสกลนคร โดยสุ่มตามสัดส่วนจากฐานประชากรวัยแรงงานอายุระหว่าง 25-59 ปี แล้วใช้วิธีการเลือกตัวอย่างในแต่ละจังหวัดแบบบังเอิญ จนครบโควตา และวิธีเชิงคุณภาพ โดยการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะทางการเงินมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ ความเสี่ยงในการวางแผนการเงินมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ต่อการรับรู้ความสามารถในตน แรงจูงใจในการวางแผนการเงินมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ และการรับรู้ความสามารถในตนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ และจากผลการสนทนากลุ่มพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถในตน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน ทักษะทางการเงิน และความเสี่ยงในการวางแผนการเงินตามลำดับ

คำสำคัญ: ทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

บทนำ

จากข้อมูลในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยปี ค.ศ. 2005 และข้อมูลขององค์การสหประชาชาติพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ค.ศ. 1950 มีจำนวนประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ของประชากรทั้งประเทศ ปี ค.ศ. 1970 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.9 และสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มเป็นร้อยละ 10.5 ในปี ค.ศ. 2005 กล่าวได้ว่าประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุแล้ว ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2005 และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเพิ่มเป็นร้อยละ 15.8 ในปี ค.ศ. 2015 และร้อยละ 17.0 ในปี ค.ศ. 2017 (United Nations, 2015; 2017) และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้คาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) ในปี ค.ศ. 2021 โดยประเทศไทยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น 14.1 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ของประชากรทั้งหมด และในปี ค.ศ. 2033 จะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึง 18.7 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.0 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้น ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ ในปี ค.ศ. 2033 จึงกล่าวได้ว่าเหลือเวลาไม่ถึง 15 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์” (Chandoevrit & Damrikarnlerd, 2016)

ในขณะที่สถานการณ์ทางประชากรของประเทศไทยที่สัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามที่กล่าวมาแล้วนั้น สวนทับกับการวางแผนเตรียมความพร้อมรับมือวัยเกษียณของประชากร เพราะกว่าร้อยละ 50 ของประชากรในวัยทำงานยังไม่มี การวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการดำรงชีพในยามเกษียณอายุ โดยประชากรวัยทำงานส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติต่อการเตรียมความพร้อมรับมือวัยเกษียณช้าเกินไป (Khuanuphong, 2012) สอดคล้องกับข้อค้นพบจากงานวิจัยของ Kilenthong, Chitmaniront, Chantharawongphaisan, and Pawinwat (2012) ที่พบว่า คนไทยจะเริ่มคิดเริ่มวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณเมื่ออายุ 42 ปี และผลการสำรวจของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ที่ค้นพบว่า ประชาชนไทยส่วนใหญ่ล้มเหลวในการทำตามเป้าหมายในการวางแผนทางการเงินของตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่มีการเตรียมความพร้อมทางการเงินสำหรับการเกษียณอายุ โดยเหตุผลหนึ่งของการไม่ประสบความสำเร็จ คือ การขาดความรู้ ความเข้าใจเรื่องการเงิน และขาดข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

การเงินต่าง ๆ ตลอดจนขาดการวางแผนบริหารการเงิน สอดคล้องกับผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย พบว่า คนไทยด้วยความรู้ทางการเงินและมีคะแนนทักษะทางการเงินเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของ 14 ประเทศที่ร่วมโครงการสำรวจของ OECD โดยเฉพาะประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีคะแนนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับภาคอื่น ๆ (Bank of Thailand, 2013; 2016) ถึงแม้ว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีพื้นที่และประชากรคิดเป็น 1 ใน 3 ของประเทศ แต่มีสัดส่วนของรายได้เพียง 1 ใน 10 ของประเทศ หรือประมาณร้อยละ 11.2 เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่งผลให้เป็นภาคที่ยากจนที่สุด โดยรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนเมื่อปี ค.ศ. 2009 เพียง 14,860.97 บาท/เดือน ต่ำสุดของประเทศ และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ ซึ่งมีรายได้ต่อครัวเรือน 18,849.70 บาท/เดือน (National Statistical Office of Thailand, 2009) และปี ค.ศ. 2017 ประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 19,802.36 บาท/เดือน เป็นอันดับต่ำสุดรองจากภาคเหนือของประเทศ ในขณะที่กรุงเทพมหานครมีรายได้ต่อครัวเรือน 45,707.31 บาท/เดือน และค่าเฉลี่ยรายได้ของประเทศอยู่ที่ 23,839.77 บาท/เดือน นอกจากนี้ ประชากรภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังมีหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนสูงถึง 178,439.06 บาท มากที่สุดรองจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน 202,699.85 บาท (National Statistical Office of Thailand, 2017a) จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าทุกวันนี้หลายครอบครัวในประเทศไทยกำลังเผชิญหน้ากับภาระหนี้สินที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่มีเงินสำรองสำหรับภาวะฉุกเฉินอย่างจำกัด และเนื่องจากที่ผ่านมาหนี้สินอัตรการออมเงินของคนไทยอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลเหล่านั้นหลังวัยเกษียณอายุ และจะส่งผลให้รัฐบาลจะต้องจัดสรรงบประมาณมาดูแลผู้สูงอายุที่ยากจนมากขึ้น ซึ่งเป็นภาระการคลังของภาครัฐบาลในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ความเสี่ยงในการวางแผนทางการเงินกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

เมื่อพูดถึงความเสี่ยงในการวางแผนทางการเงิน คนส่วนใหญ่มักจะคิดถึงความเสี่ยงในการลงทุน คำนึงถึงเพียงกำไรและขาดทุนจากการลงทุน แต่พวกเขาไม่ได้คิดถึงการตัดสินใจทางการเงินอื่น ๆ และความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อผลการวางแผนทางการเงิน ซึ่งความเสี่ยงมีทั้งความเสี่ยง

ที่ดี คือ การได้รับผลตอบแทนที่คาดหวังสูงกว่า ตัวอย่างเช่น หุ่นมีความเสี่ยงมากกว่าพันธบัตร ด้วยเหตุนี้ หุ่นจึงต้องเสนอผลตอบแทนที่คาดหวังสูงกว่าพันธบัตร มิฉะนั้นนักลงทุนจะลงทุนในพันธบัตรเท่านั้น ซึ่งเรายอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเพราะความคาดหวังหรือเป้าหมายที่จะได้ผลตอบแทนที่สูงกว่านั่นเอง ในทางกลับกันความเสี่ยงที่ไม่ดีหมายถึงปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุม เช่น ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ ความเสี่ยงระยะยาว ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านเงินเฟ้อ ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ในชีวิต (Swedroe, 2012) สอดคล้องกับแนวคิดของ Keereeta (2020) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินมี 2 ปัจจัยหลัก แบ่งเป็น 1) ปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทุกคน เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สงครามการค้า การประท้วง ปัญหาทางการเมือง ภัยธรรมชาติ การติดเชื้อไวรัส หรือ โรคระบาด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของเราไม่มากนักน้อย ซึ่งอาจทำให้รายได้ลดลง ขาดรายได้ ตกงาน หรือขาดทุนในการทำธุรกิจจากปัญหาเศรษฐกิจเหล่านี้ และ 2) ปัจจัยภายในที่สามารถควบคุมได้ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่เราสามารถกำหนดด้วยตัวเองได้โดยปัจจัยทางบวกที่ทำให้สภาพทางการเงินของเรามีความมั่นคงและมั่นคง ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ เช่น การบริหารการใช้จ่ายและหนี้สิน การมีวินัยในการออม การวางแผนป้องกันความเสี่ยง การลงทุนเพื่อต่อยอด เป็นต้น และปัจจัยทางลบที่ทำให้เกิดความเสียหายทางการเงิน เช่น การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินมากเกินไป ลงทุนในสิ่งที่ตัวเองไม่มีความรู้ รวมไปถึงการเสี่ยงโชค การพนัน นับเป็นรูรั่วของเงินออมอย่างหนึ่ง ถือเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nakseeluang (2014) และงานวิจัยของ Jadesadalug and Nuangplee (2018) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการออมเงินเพื่อเกษียณอายุ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นเงินออมที่ได้มาจากการประกอบอาชีพต่าง ๆ แล้วแต่บุคคล บางรายแบ่งเงินเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน บางรายออมจากการเหลือใช้ ยิ่งเงินเหลือมาก ก็ออมมาก ถ้าเงินเหลือน้อย เงินออมก็จะลดลง 2) ปัจจัยด้านอัตราผลตอบแทน เช่น การฝากเงินไว้กับธนาคาร ถึงแม้จะได้ดอกเบี้ยไม่มาก และไม่ใช่ว่าสิ่งจูงใจที่ดึงดูดให้อยากออมในธนาคาร แต่เพราะสถาบันการเงินมีความมั่นคง เชื่อถือได้ ส่วนการทำประกันชีวิต ผู้ที่ทำการคาดหวังว่าจะได้รับความคุ้มครองหรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่ตนทำไว้ ซึ่งการทำประกันชีวิตเป็นหนึ่งในวางแผนการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยงส่วนบุคคลทั้งในเรื่องชีวิต สุขภาพ และทรัพย์สินจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น เป็นต้น และ 3) ปัจจัยด้านทัศนคติการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ โดยพบว่า ทุกคนต่างบอกเป็นเสียงเดียวกันว่า การออมเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ และเป็นเรื่องง่ายที่ทุกคนสามารถทำได้ เพียงแค่เราต้องมีวินัย อดทน และขยันหมั่นเพียรในการออม หากเรายังคงออมต่อไปอย่างสม่ำเสมอ เงินก้อนเล็กก็สามารถรวมกันเป็นเงินก้อนใหญ่ได้ นอกจากนี้ การออมช่วยให้เราสามารถวางแผนชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ จากการสนับสนุนข้างต้นสามารถเสนอสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

H_1 : ความเสี่ยงในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน

H_2 : ความเสี่ยงในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

ทักษะทางการเงินกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

Kiriwan (2015) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะทางการเงินกับการออมเพื่อการเกษียณ และสรุปว่า การวัดระดับทักษะทางการเงินนั้นจะทำการวัดความรู้ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะคิดทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และความรู้ทางการเงิน โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวกำหนดให้ทักษะทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ระดับทักษะทางการเงินที่สูงขึ้นจะช่วยเพิ่มโอกาสในการออมเพื่อวัยเกษียณให้เพิ่มขึ้น และกลุ่มตัวอย่างขาดแคลนความรู้ทักษะทางการเงินสอดคล้องกับ Gathergood and Weber (2014) พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจทางการเงินส่วนบุคคลขึ้นอยู่กับการจัดการปัญหาการควบคุมตนเอง โดยส่วนใหญ่ผู้ที่มี Financial Knowledge and Literacy มักมีพฤติกรรมการออมหรือมีโอกาสดัดสินใจในการวางแผนทางการเงินที่มากกว่า เช่นเดียวกับ Auepiyachut (2017) ได้ทำการศึกษาความรู้ทางการเงิน: ตัวกำหนดและผลกระทบที่มีต่อพฤติกรรมการออมของกลุ่มแม่บ้าน พบว่า กลุ่มแม่บ้านมีระดับความรู้พื้นฐานทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ มีพฤติกรรมการทางการเงินในเกณฑ์ระดับปานกลาง และมีทัศนคติทางการเงินทางบวก ปัจจัยด้านประชากรมีผลต่อระดับทักษะทางการเงิน และระดับทักษะทางการเงินที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับการออมและผลการวิจัยของ Farrell, Fry, and Risse (2016) พบว่า การรับรู้ความสามารถทางการเงินมีบทบาทต่อการอธิบายพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล และบุคคลที่มีรับรู้ความสามารถทางการเงินสูงมักมีการตัดสินใจด้านการออมและการลงทุน ในขณะที่บุคคลที่มีรับรู้ความสามารถทางการเงินต่ำจะมีการตัดสินใจทางการเงินเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินจำพวกตราสารหนี้ กล่าวได้ว่า การรับรู้ความสามารถทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ Financial Literacy Factors นอกจากนั้น Ismail et al. (2017) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมทางการเงินของแรงงานในประเทศมาเลเซีย ซึ่งให้เห็นว่าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การที่ประชากรมีความสามารถในตนเองสูงสามารถช่วยให้พวกเขามีพฤติกรรมทางการเงินที่เป็นบวกและรับมือกับความท้าทายใด ๆ โดยเฉพาะในเรื่องทางการเงิน ถึงแม้ว่าในประเทศมาเลเซียยังไม่มีการศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถทางการเงิน (Financial Self-Efficacy) โดยใช้ Financial Self-Efficacy Scale (FSSES) แต่จากการศึกษาพบว่าการมีความรู้และทักษะทางการเงินมีความสำคัญต่อพฤติกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญที่ทุกคนควรมี ดังนั้น จากการสนับสนุนข้างต้นสามารถเสนอสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

H_3 : ทักษะทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน

H_4 : ทักษะทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

แรงจูงใจในการวางแผนทางการเงินกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1977, 1986, 1997) ได้นำเสนอความหมายของ “แรงจูงใจ” ว่าเป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเองและกระทำตามที่ตั้งเป้าหมาย มีพื้นฐาน

มาจากกระบวนการคิด ขณะที่คิดคาดหวังในอนาคตทำให้เกิดแรงจูงใจและการควบคุมการกระทำของตนได้ กล่าวคือ สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วหน้าจะถูกเปลี่ยนให้เป็นสิ่งจูงใจและการกระทำซึ่งจะถูกควบคุมด้วยกระบวนการกำกับตนเอง แรงจูงใจส่วนใหญ่ของมนุษย์เกิดจากการคิดและความเชื่อในความสามารถของตน บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองและตั้งเป้าหมายไว้สูงจะมีแรงจูงใจในการกระทำและจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่สงสัยในความสามารถของตนเอง ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองจึงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจและพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไป

Gist and Mitchell (1992) กล่าวว่า ความล้มเหลวในงาน อาจเป็นเพราะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นหมายถึงการประเมินที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของตนเองเพื่อเป็นการกระตุ้นความคิดและสร้างแรงจูงใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ

Bandura and Wood (1989) ยืนยันว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของแรงจูงใจและการควบคุมการกระทำ และแนะนำว่าการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำอาจทำให้คนเรามุ่งเน้นไปที่ความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นแทนที่จะประสบความสำเร็จ และมีการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยานของเป้าหมาย ความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพ (Gist, 1987) ซึ่งอาจนำไปใช้กับการเงินส่วนบุคคลได้เช่นกัน โดยผลการศึกษาของ Komenjumrus (2013) พบว่า แรงจูงใจหรือจุดมุ่งหมายในการออมที่สำคัญที่สุด คือ การออมเพื่อเป็นทุนในอนาคต เพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน เพื่อไว้ใช้ในยามชราเพื่อช่วยให้ฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคง เพื่อซื้อทรัพย์สินถาวร เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อเครื่องประดับและทองคำ เพื่อลดหย่อนภาษี เพื่อเป็นหลักประกันในการกู้ยืม และเพื่อต้องการดอกเบี้ย ตามลำดับ นอกจากนี้ การศึกษาของ Bilamas and Chotikumchorn (2014) พบว่า มูลค่าทรัพย์สินของครัวเรือนสัมพันธ์กับการออมอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ หากมีการถือครองกรรมสิทธิ์ในที่ดินเพิ่มขึ้นจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณมีความมั่งคั่งจึงก่อให้เกิดแรงจูงใจในการออมเพิ่มขึ้น อีกทั้งที่ดินเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเกษตรกรหากถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินเพิ่มขึ้นก็สามารถขยายการเพาะปลูกทำให้มีรายได้สูงขึ้นนำไปสู่แรงจูงใจให้เกิดการออมได้ จากการสนับสนุนข้างต้นสามารถเสนอสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

H_5 : แรงจูงใจในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน

H_6 : แรงจูงใจในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

การรับรู้ความสามารถของตนเองกับการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

Bandura (1977, 1986, 1997) ได้นิยามว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อของบุคคล เป็นความสามารถที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในงานนั้น ๆ โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองมีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งนั่นก็คือ “ความท้าทาย” ซึ่งมีกล่าวถึงใน Bandura’s Social Cognitive Theory เชื่อว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงาน และมีแนวโน้มที่ยอมรับและพร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายต่าง ๆ ซึ่งมี

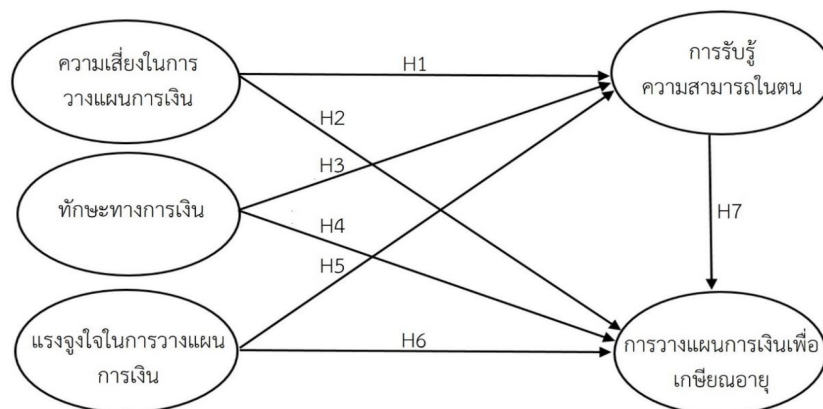
แนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จสูง

สอดคล้องกับแนวคิดของ Park and Folkman (1997) กล่าวว่า คนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ในระดับสูงจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำ โดยเฉพาะในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

นอกจากนั้น ยังมีการทดสอบใช้ The Financial Self-Efficacy Scale (FSES) เพื่อทำความเข้าใจกับกระบวนการทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน โดยจำเป็นต้องมีการวิจัยเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถทางการเงินและทักษะการเผชิญปัญหาเพื่อจัดการกับความท้าทายทางการเงินและความเครียดที่อาจเกิดขึ้น เช่น การวิจัยในสาขาสุขภาพและการออกกำลังกายได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพในวัยชรา (Grembowski et al., 1993) จำเป็นต้องมีการวิจัยที่คล้ายกันเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถทางการเงินในระดับที่สูงขึ้น (Schuchardt et al., 2009) ซึ่งการส่งเสริมความสามารถทางการเงินในระดับที่สูงขึ้นสำหรับชาวอเมริกันจะใช้เวลามากกว่าการส่งมอบโปรแกรมการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ (Hira, 2010) และ Neymotin (2010) กล่าวว่า Self-Esteem มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อรูปแบบการตัดสินใจส่วนบุคคลในการวางแผนทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farrell et al. (2016) กล่าวว่า การตัดสินใจใด ๆ ก็ตามของแต่ละบุคคลต้องมาจากความมั่นใจในตนเองหรือ “ความเชื่อมั่นในตนเอง” ซึ่งทางจิตวิทยาเรียกว่า “Self-Efficacy” จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้ความสามารถทางการเงินนั้นย่อมมีบทบาทต่อการอธิบายพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคลได้ จากการสนับสนุนต่าง ๆ ข้างต้นสามารถเสนอสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

H_7 : การรับรู้ความสามารถในตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถแสดงกรอบแนวคิดของงานวิจัยได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการวิจัยความสัมพันธ์แบบเชิงสาเหตุ (Causal Research)

1. การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยการศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษามีรายละเอียดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนวัยแรงงานอายุระหว่าง 25-59 ปี ที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เท่านั้น ไม่ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย เนื่องจากการอ้างอิงผลสำรวจทักษะทางการเงินของไทย (Bank of Thailand, 2016) พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่มีคะแนนเฉลี่ยทักษะทางการเงินต่ำสุด เมื่อพิจารณารายจังหวัดพบจังหวัดที่มีความรู้ทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ 1) จังหวัดบุรีรัมย์ 2) จังหวัดเลย 3) จังหวัดนครพนม 4) จังหวัดอุดรธานี และ 5) จังหวัดสุรินทร์ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,933,522 คน (National Statistical Office of Thailand, 2017b)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนวัยแรงงานอายุระหว่าง 25-59 ปี ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์ เลย นครพนม อุดรธานี และสุรินทร์ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ได้แนะนำว่าขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรมีขนาดตัวอย่าง 10-20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตในงานวิจัยนั้น ๆ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตจำนวน 46 ตัวแปร ดังนั้นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 460 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยสุ่มตามสัดส่วนจากฐานประชากรวัยแรงงานอายุระหว่าง 25-59 ปี แล้วจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างในแต่ละจังหวัดแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบโควตา ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
1. จังหวัดบุรีรัมย์	1,047,256	26.62	122
2. จังหวัดเลย	418,678	10.64	49
3. จังหวัดนครพนม	484,425	12.32	57
4. จังหวัดอุดรธานี	1,068,508	27.16	125
5. จังหวัดสุรินทร์	914,655	23.25	107
รวม	3,933,522	100.00	460

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาได้มาเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดกระทำข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของแต่ละตัวแปร

3.2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อพิจารณาสภาพปัญหาที่อาจเกิดจากการผันแปรร่วมกันมากเกินไป (Multicollinearity) โดยกำหนดว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้องไม่เกิน 0.90 (Pallant, 2010; Rubin & Rubin, 2012)

3.3 ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อถือได้ของข้อคำถามในแต่ละตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ค่าแสดงอำนาจจำแนก และค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกต โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละกลุ่มตัวแปร โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามปรากฏว่า ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.79 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง (Confirmatory Factor Analysis) ในการวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อถือได้ และนำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standard Regression Weights) ค่าความผันแปรที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE หรือ ρ_v) และค่าความเชื่อถือได้ของโครงสร้าง (Construct Reliability: CR หรือ ρ_c) เป็นการประเมินความเชื่อถือได้ของมาตรวัด แล้วนำเสนอค่าสถิติเพื่อประเมินโมเดล ได้แก่ ค่า Chi-square, Degree of Freedom, CFI, GFI, AGFI, SRMR, RMSEA

3.5 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM) เป็นเทคนิคที่ใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้การรวมข้อมูลทางสถิติกับข้อตกลงเบื้องต้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นการทดสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลทางทฤษฎีกับโมเดล

เชิงประจักษ์ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุพร้อมทั้งอิทธิพลของตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม

ระยะที่ 2 การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อช่วยอธิบายและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยกำหนดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกสมาชิกกลุ่มตามเกณฑ์ของ Gilmore and Cambell (1996) เสนอว่าสมาชิกในกลุ่มควรมีประมาณ 6-12 คน หรือประมาณ 6-9 คน ตามข้อเสนอของ Grudens-Schuck, Allen, and Larson (2004) ในขณะที่ Morgan and Scannell (1998) เห็นว่าขนาดของการสนทนากลุ่ม โดยทั่วไปจะกำหนดขนาดไว้ที่ 6-10 คน ซึ่งกล่าวได้ว่า จำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมวิจัยตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป จะทำให้อัตราความคลาดเคลื่อนลดลงจนเป็นที่ยอมรับได้ ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดการสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน

ผลการวิจัย

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 460 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จังหวัด ได้แก่ บุรีรัมย์ เลย นครพนม อุดรธานี และสรินทร์ เป็นเพศชาย 255 คน เพศหญิง 205 คน มีอายุระหว่าง 35-39 ปี (ร้อยละ 45.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร และการประมง (ร้อยละ 48.25) และมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 30.25) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลลักษณะประชากรของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (National Statistical Office of Thailand, 2016) และข้อมูลประชากรจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มสถิติแรงงานสำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม (National Statistical Office of Thailand, 2019)

จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและยืนยันความถูกต้องของตัวแปรสังเกตที่สามารถวัดตัวแปรแฝงในแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายในและตัวแปรแฝงภายนอก ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในตน (SE) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพเชิงรุก (SE1) ขอบเขตการรับรู้ (SE2) และความรับผิดชอบ (SE3) และ การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (FRP) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ บังคับยัดยัด (FRP1) บังคับผลักดัน (FRP2) และบังคับสนับสนุน (FRP3) ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ทักษะทางการเงิน (FL) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความรู้ทางการเงิน (FL1) พฤติกรรมทางการเงิน (FL2) และทัศนคติทางการเงิน (FL3) แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน (MFP) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ทิศทางและเป้าหมาย (MFP1) ความวิริยะ (MFP2) และความทุ่มเท (MFP3) และ ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน (RFP) ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ อัตราผลตอบแทน (RFP1) เศรษฐกิจ (RFP2) และทัศนคติการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (RFP3) โดยมีค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ทักษะทางการเงินการ ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน รับรู้ความสามารถในตนและการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ (n = 460)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
ทักษะทางการเงิน (FL)	ความรู้ทางการเงิน (FL1)	1.10	1.50	-0.31	-0.27
	พฤติกรรมทางการเงิน (FL2)	3.88	0.61	-0.25	-0.34
	ทัศนคติทางการเงิน (FL3)	2.15	0.56	-0.21	-0.59
ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน (RFP)	อัตราผลตอบแทน (RFP1)	4.43	0.50	-0.15	0.13
	เศรษฐกิจ (RFP2)	4.84	0.38	-0.40	0.07
	ทัศนคติการวางแผนการเงิน (RFP3)	4.67	0.48	-0.19	-0.18
แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน (MFP)	ทิศทางและเป้าหมาย (MFP1)	2.99	1.03	-0.20	-0.48
	ความวิริยะ (MFP2)	3.57	0.93	-0.38	-0.10
	ความทุ่มเท (MFP3)	3.03	1.04	-0.42	-0.01
การรับรู้ความสามารถในตน (SE)	บุคลิกภาพเชิงรุก (SE1)	3.21	0.98	-0.27	-0.16
	ขอบเขตการรับรู้ (SE2)	4.16	1.05	-0.29	-0.15
	ความรับผิดชอบ (SE3)	4.36	0.70	-0.25	-0.33
การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (FRP)	ปัจจัยดึงดูด (FRP1)	4.06	0.74	-0.38	-0.04
	ปัจจัยผลักดัน (FRP2)	4.26	0.56	-0.30	-0.36
	ปัจจัยสนับสนุน (FRP3)	3.96	1.07	-0.50	0.00

ค่าความเบ้และค่าความโด่งเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการประมาณค่าด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุดนั้น ค่าความเบ้ควรมีค่าอยู่ในช่วง -3 ถึง +3 ซึ่งมีค่าระหว่าง -0.50 ถึง -0.15 และค่าความโด่งควรมีค่าอยู่ในช่วง -10 ถึง +10 ซึ่งมีค่าระหว่าง -0.59 ถึง 0.13 แสดงว่า ตัวแปรมีการแจกแจงแบบปกติ (Wanitbantha, 2014) ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลการวัดและโมเดลที่ได้พัฒนาขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อพิจารณาสภาพปัญหาที่อาจเกิดจากการผันแปรร่วมกันมากเกินไป (Multicollinearity) กล่าวคือ การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปอาจเกิดปัญหาทำให้ผลการวิเคราะห์มีความคลาดเคลื่อนสูง

ดังนั้น จึงต้องมีการวิเคราะห์ Multicollinearity ระหว่างตัวแปรโดยพิจารณาค่า Bivariate Correlation ของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ในโมเดล เกณฑ์ในการพิจารณา คือ ค่าความสัมพันธ์ไม่ควรีค่ามากกว่า 0.90 (Pallant, 2010; Rubin & Rubin, 2012) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง 0.427 ถึง 0.758 ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำกว่า 0.90 สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป

อำนาจจำแนก และความเชื่อถือได้ของข้อคำถามในแต่ละตัวแปรสังเกตได้ การวิเคราะห์ในส่วนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 ชุด มาคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของข้อคำถาม โดยได้แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) และค่า Cronbach's Alpha เพื่อแสดงหลักฐานว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มีความเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด พบว่า ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ					Cronbach's alpha
ความรู้ทางการเงิน (FL1)	0.593	0.633	0.411	0.818	0.469	0.797
พฤติกรรมทางการเงิน (FL2)	0.804	0.821	0.529	0.603	0.753	0.843
ทัศนคติทางการเงิน (FL3)	0.754	0.407	0.554			0.716
อัตราผลตอบแทน (RFP1)	0.995	0.995	0.980			0.996
เศรษฐกิจ (RFP2)	0.907	0.907	0.528			0.875
ทัศนคติการวางแผนการเงิน (RFP3)	0.995	0.999	0.999			0.999
ทิศทางและเป้าหมาย (MFP1)	0.990	0.973	0.983			0.992
ความวิริยะ (MFP2)	0.912	0.989	0.879			0.965
ความทุ่มเท (MFP3)	0.977	0.964	0.962			0.985
บุคลิกภาพเชิงรุก (SE1)	0.993	0.995	0.982			0.995
ขอบเขตการรับรู้ (SE2)	0.682	0.900	0.706			0.866
ความรับผิดชอบ (SE3)	0.861	0.777	0.860			0.903
ปัจจัยดึงดูด (FRP1)	0.712	0.712				0.711
ปัจจัยผลักดัน (FRP2)	0.840	0.840				0.884
ปัจจัยสนับสนุน (FRP3)	0.764	0.764				0.844

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืน โมเดลองค์ประกอบยืนยันอันดับหนึ่งขององค์ประกอบทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4 ค่าดัชนีความสอดคล้องขององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง

ตัวแปร	สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ								
	χ^2	df	p-value	χ^2/df	CFI	GFI	AGFI	RMSEA	SRMR
FL	0.12	1	0.73	0.12	1.00	1.00	1.00	0.000	0.002
RFP	0.33	1	0.57	0.33	1.00	1.00	1.00	0.000	0.003
MFP	0.07	1	0.79	0.07	1.00	1.00	1.00	0.000	0.001
SE	0.64	1	0.43	0.64	1.00	1.00	0.99	0.000	0.003
FRP	0.16	1	0.69	0.16	1.00	1.00	1.00	0.000	0.003

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการทดสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยัน ด้านทักษะทางการเงิน (FL) มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.12 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.73 ด้านการรับรู้ความสามารถในตน (SE) มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.64 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.43 ด้านแรงจูงใจในการวางแผนการเงิน (MFP) มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.07 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.79 ด้านความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน (RFP) มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.33 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.57 และด้านการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (FRP) มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.16 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.69 และเกณฑ์การพิจารณาค่าสถิติอื่น ๆ $p\text{-value} > 0.05$, $\chi^2/df < 2$, $GFI \geq 0.90$, $CFI \geq 0.90$, $AGFI \geq 0.90$, $RMSEA < 0.05$ และ $SRMR < 0.05$ ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น จึงมีความเหมาะสมที่สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R ²	คะแนนองค์ประกอบ
	Beta	b (SE)			
FL1	0.80	0.59(0.03)	18.65**	0.65	0.27
FL2	0.93	0.65(0.03)	23.18**	0.86	0.88
FL3	0.82	0.62(0.03)	19.51**	0.67	0.29
RFP1	0.69	0.44(0.03)	15.39**	0.48	0.10
RFP2	0.84	0.53(0.03)	19.58**	0.71	0.22
RFP3	0.97	0.61(0.03)	24.14**	0.94	1.28
MFP1	0.80	0.62(0.03)	18.08**	0.63	0.31
MFP2	0.90	0.71(0.03)	21.59**	0.81	0.67
MFP3	0.81	0.64(0.03)	19.15**	0.66	0.34
SE1	0.86	0.63(0.03)	20.74**	0.74	0.46
SE2	0.88	0.66(0.03)	21.92**	0.77	0.52
SE3	0.85	0.66(0.03)	20.34**	0.72	0.41
FRP1	0.88	0.62(0.03)	20.16**	0.77	0.67
FRP2	0.84	0.64(0.03)	18.98**	0.70	0.47
FRP3	0.74	0.63(0.04)	16.66**	0.55	0.25

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งพบว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ด้านทักษะทางการเงินซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมทางการเงิน (FL2) ทักษะคิดทางการเงิน (FL3) และความรู้ทางการเงิน (FL1) ตามลำดับ ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ด้านความเสี่ยงในการวางแผนการเงินซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะคิดการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (RFP3) เศรษฐกิจ (RFP2) และอัตราผลตอบแทน (RFP1) ตามลำดับ ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ด้านแรงจูงใจในการวางแผนการเงินซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ความวิริยะ (MFP2) ความทุ่มเท (MFP3) และทิศทางและเป้าหมาย (MFP1) ตามลำดับ ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ด้านการรับรู้ความสามารถในตนซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ขอบเขตการรับรู้ (SE2) บุคลิกภาพเชิงรุก (SE1)

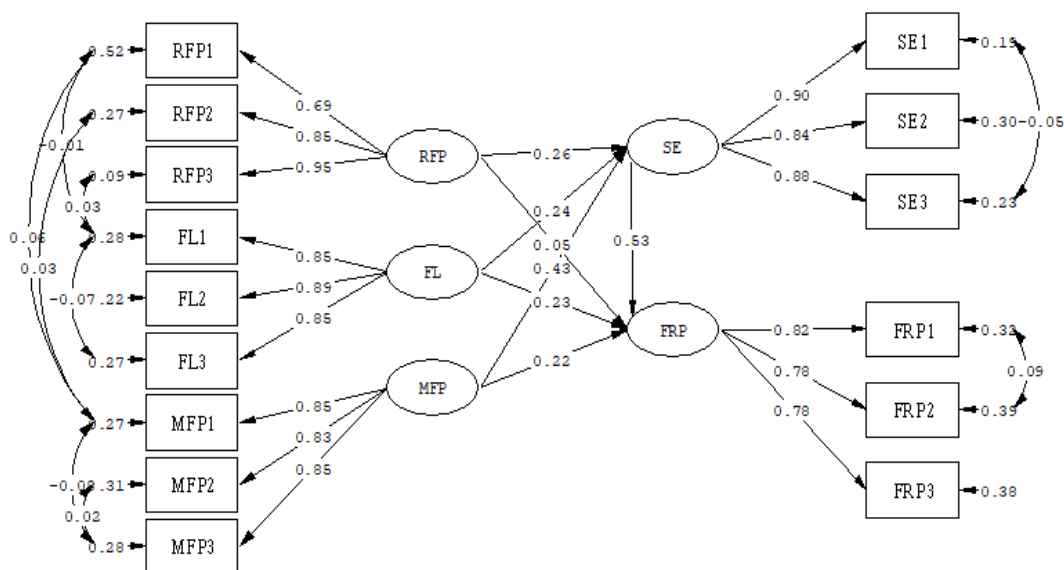
ความรับผิดชอบ (SE3) ตามลำดับ และตัวแปรมีน้ำหนักความสำคัญในการบ่งชี้ด้านการวางแผนการเงิน เพื่อเกษียณอายุซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยดึงดูด (FRP1) ปัจจัยผลักดัน (FRP2) และปัจจัยสนับสนุน (FRP3) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM)

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์โมเดลมาตรวจวัดการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) มาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของโมเดล เพื่อประเมินความเหมาะสมระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนปรับโมเดล มีค่าสถิติผ่านเกณฑ์แค่บางตัวนี้ แสดงว่าโมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับโมเดล โดยพิจารณาจากคำแนะนำการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วย ค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความสอดคล้อง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล ดังตารางที่ 6 และรูปที่ 2

ตารางที่ 6 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ > 0.05	79.59	-
df	-	65	-
p-value	$p > 0.05$	0.11	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	1.16	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.97	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.95	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.024	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.016	ผ่านเกณฑ์



รูปที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

ผู้วิจัยได้ทดสอบบิทธิพลตัวแปรเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายสมมติฐานของการวิจัย ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)					
	การรับรู้ความสามารถในตน			การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน	0.26**	-	0.26**	0.05	0.14**	0.19*
ทักษะทางการเงิน	0.24**	-	0.24**	0.23*	0.13*	0.36**
แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน	0.43**	-	0.43**	0.22**	0.23**	0.45**
การรับรู้ความสามารถในตน	-	-	-	0.53**		0.53**

**p<0.01, *p<0.05; DE คือ อิทธิพลทางตรง; IE คือ อิทธิพลทางอ้อม; TE คือ อิทธิพลรวม

จากตารางที่ 7 พบว่า ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายใต้ของประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้น มีค่าอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยแบ่งตามสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเสี่ยงในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน พบว่า ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน (RFP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน (SE) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.26 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.26 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความเสี่ยงในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ พบว่า ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน (FRP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (RFP) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.05 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.14 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ทักษะทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน พบว่า ทักษะทางการเงิน (FL) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถในตน (SE) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ทักษะทางการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ พบว่า ทักษะทางการเงิน (FL) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ (FRP) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.13 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4

สมมติฐานที่ 5 แรงจูงใจในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถ ในตน พบว่า แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน (MFP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการรับรู้ความสามารถ ในตน (SE) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.43 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจในการวางแผนการเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงิน เพื่อเกษียณอายุ พบว่า แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน (MFP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผน การเงินเพื่อเกษียณอายุ (FRP) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.22 ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.23 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.45 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน การวิจัยที่ 6

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความสามารถในตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการวางแผนการเงินเพื่อ เกษียณอายุ พบว่า การรับรู้ความสามารถในตน (SE) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการวางแผนการเงิน เพื่อเกษียณอายุ (FRP) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.53 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.53 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 7

หลังจากได้ผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการกำหนดการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดย ผู้เชี่ยวชาญจะมีคุณสมบัติเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการเงิน จำนวน 9 ท่าน ในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ ของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญต่างเห็นว่ การแก้ไขปัญหาทางการเงินเพื่อนำไปสู่การเพิ่มความมั่นคง มั่งคั่งและสร้างอิสระทางการเงินสำหรับ ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นั้น สามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำของคุณภาพชีวิตประชาชน และลดสวัสดิการของภาครัฐหรืองบประมาณที่รัฐจัดสรรสำหรับดูแลประชาชนที่ยากจน ควรได้รับการ ส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนการเงินเพื่อ เกษียณอายุมากที่สุด คือ การรับรู้ความสามารถในตน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน ทักษะทางการเงิน และความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น เพื่อให้ เกิดการวางแผนเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ประสบผลสำเร็จ จึงควร เสริมสร้างการรับรู้ความสามารถในตน ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่น มีแรงจูงใจในการวางแผนการเงิน และมีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายของตนเอง ขณะเดียวกันควรมีการส่งเสริมทักษะ ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผน เนื่องจากในโลกยุคปัจจุบัน บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินมีการพัฒนาก้าวหน้าขึ้น ผู้บริโภคในปัจจุบันบางรายอาจจะยังไม่มี

ความเข้าใจอย่างเพียงพอเกี่ยวกับบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น หากขาดความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม ก็อาจจะถูกหลอก หรือเอาเปรียบได้ง่าย ทั้งตลาดการเงินในระบบและนอกระบบ ภาครัฐและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนในการสร้างความเข้าใจและความรู้ด้านการเงินทำให้ประชาชนมีความสามารถบริหารจัดการเงินของตนเอง ให้ตระหนักถึงการวางแผนทางการเงิน รู้จักคุณค่าของเงิน รวมทั้งให้ตระหนักถึงประโยชน์และความเสี่ยงทางการเงินอย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งช่วยบรรเทาความเหลื่อมล้ำทางการเงินได้ในระดับหนึ่ง

อภิปรายผล

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จังหวัด ได้แก่ บุรีรัมย์ เลย นครพนม อุดรธานี และสรินทร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-39 ปี ประกอบอาชีพด้านการเกษตร และการประมง มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน 10,001-15,000 บาท/เดือน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลลักษณะประชากรของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (National Statistical Office of Thailand, 2016) และข้อมูลประชากรจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มสถิติแรงงาน (National Statistical Office of Thailand, 2019) ที่กล่าวว่าประชากรส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่งผลให้เป็นภาคที่ยากจนที่สุด โดยรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนเมื่อปี 2009 เพียง 14,860.97 บาท/เดือน ต่ำสุดของประเทศ ในขณะที่กรุงเทพมหานคร 42,379.83 บาท/เดือน และยังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่ 18,849.7 บาท/เดือน (National Statistical Office of Thailand, 2017a)

ทักษะทางการเงิน จากผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านอัตราผลตอบแทน โดยตอบคำถามผิดเป็นส่วนใหญ่ อาทิ เรื่องการหาร ซึ่งเป็นการคำนวณเบื้องต้นตอบผิดถึงร้อยละ 65 เรื่องดอกเบี้ยและเงินต้นตอบผิดร้อยละ 79.75 เรื่องอัตราผลตอบแทนตอบผิดร้อยละ 90.25 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2013 พบว่า คนไทยขาดความรู้ทางการเงิน โดยมีคะแนนเฉลี่ยไม่ถึงครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็ม และปี 2016 พบว่าคนไทยยังคงอ่อนด้านความรู้ทางการเงินที่สุด โดยได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ยเกือบทุกหัวข้อยกเว้นเรื่องการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งหัวข้อที่เป็นจุดอ่อนที่สุดของคนไทย คือ นิยามเงินเพื่อ ซึ่งความไม่เข้าใจเรื่องภาวะเงินเพื่อที่ถือเป็นความเสี่ยงทางการเงินอย่างหนึ่งนั้น อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้คนไทยวางแผนการเงินเพื่อยามเกษียณไม่เหมาะสม เนื่องจากไม่ได้คำนึงถึงมูลค่าของเงินที่ลดลงไปตามกาลเวลา (Bank of Thailand, 2016)

ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน ผลการวิจัยพบว่าคนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเศรษฐกิจเป็นความเสี่ยงที่มีผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุมากที่สุด รองลงมาเป็นทัศนคติการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ และอัตราผลตอบแทน ตามลำดับ โดยหัวข้อที่คนให้ความสนใจและเข้าใจ

น้อยที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาที่ได้รับผลตอบแทน อัตราเงินเฟ้อและอัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2016 (Bank of Thailand, 2016) ที่พบว่า คนไทยอ่อนด้านความรู้ทางการเงินที่สุด โดยเฉพาะเรื่องเงินเฟ้อ ซึ่งความไม่เข้าใจเรื่องภาวะเงินเฟ้อนั้นถือเป็นความเสี่ยงทางการเงินอย่างหนึ่งนั้น และส่งผลต่อการวางแผนการเงินเพื่อยามเกษียณที่ไม่เหมาะสม และ Pettinger (2018) กล่าวว่าเศรษฐกิจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Opschoor (2015) พบว่า การออมมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้อัตราการออมภายในประเทศมีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจต่อหัวประชากรอย่างแท้จริง

แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความวิริยะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในระดับมาก รองลงมาคือ ความทุ่มเท และทิศทางและเป้าหมาย ที่มีค่าระดับปานกลาง จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงแม้ว่าคนส่วนใหญ่จะมีความมุ่งมั่นในการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุในระดับมาก แต่กลับมีความกระตือรือร้นในการวางแผนการเงินในระดับน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khuanuphong (2012) กล่าวว่า ประชากรในวัยทำงานของไทยกว่าร้อยละ 50 ยังไม่มีการวางแผนทางการเงินเพื่อรองรับการดำรงชีพในยามเกษียณอายุ โดยประชากรวัยทำงานส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติต่อการเตรียมความพร้อมรับมือวัยเกษียณช้าเกินไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kilenthong et al. (2012) ที่พบว่า คนไทยจะเริ่มคิดเริ่มวางแผนการเงินเพื่อวัยเกษียณเมื่ออายุ 42 ปี โดยวัตถุประสงค์ของการออมที่สำคัญมากที่สุดคือ การออมเพื่อการศึกษาของบุตรและมรดกของลูกหลาน รองลงมาจึงเป็นการออมเพื่อการเกษียณ ซึ่งจะให้ความสำคัญกับการออมเพื่อเกษียณยามที่ใกล้เกษียณมากกว่าตอนอายุน้อย ๆ

การรับรู้ความสามารถในตน ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าขอบเขตของการรับรู้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่าท่านสามารถเลือกวิธีการที่ดีที่สุดในการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณอายุให้ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1977, 1986, 1997) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถในตนจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและเชื่อว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงาน มีแนวโน้มที่ยอมรับและพร้อมเผชิญหน้ากับความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูง และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Park and Folkman (1997) ที่กล่าวว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองต่ำ นอกจากนี้ Schuchardt et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่าจำเป็นต้องมีการวิจัยเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการส่งเสริมการรับรู้ความสามารถทางการเงินในระดับที่สูงขึ้น และ Neymotin (2010) กล่าวว่าความเชื่อมั่นหรือการรับรู้ความสามารถในตนเองนั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจส่วนบุคคลในการวางแผนทางการเงิน และงานวิจัยของ Farrell

et al. (2016) ยืนยันว่าการรับรู้ความสามารถทางการเงินนั้นย่อมมีบทบาทต่อการอธิบายพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล

การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ ผลการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยผลักดันมีอิทธิพลต่อการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยดึงดูด และปัจจัยสนับสนุน ซึ่งปัจจัยผลักดันที่มีผลมากที่สุด คือ ความคาดหวังว่าตนเองจะมีชีวิตในวัยเกษียณที่มีความสุขสบาย ถือได้ว่าเป็นแรงจูงใจในการวางแผนทางการเงินอย่างหนึ่งที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางการเงิน ซึ่งตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1977; 1986; 1997) แรงจูงใจส่วนใหญ่ของมนุษย์เกิดจากการคิดและความเชื่อในความสามารถของตน บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองและตั้งเป้าหมายไว้สูงจะมีแรงจูงใจในการกระทำและจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่สงสัยในความสามารถของตนเอง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Gist and Mitchell (1992) กล่าวว่า ความล้มเหลวในงาน อาจเป็นเพราะมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ รวมทั้ง Bandura and Wood (1989) ยืนยันว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและการควบคุมตนเอง จะเห็นได้ว่าแรงผลักดันที่เกิดขึ้นนั้นเป็นแรงผลักดันจากภายในซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล นอกจากนั้นในส่วนของแรงผลักดันจากภายนอก คือ ปัจจัยดึงดูดจากค่านิยมทางสังคมและการปลูกฝังจากครอบครัว ที่ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุที่ประสบผลสำเร็จ จึงควรเสริมสร้างทั้งแรงผลักดันจากภายในและภายนอกไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะไม่สามารถเป็นไปได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการให้การสนับสนุนในการสร้างความเข้าใจและความรู้ด้านการเงินทำให้ประชาชนมีความสามารถบริหารจัดการการเงินของตนเอง ให้ตระหนักถึงการวางแผนทางการเงิน รู้จักคุณค่าของเงินอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

อ้างอิงจากผลการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านทักษะทางการเงิน ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน การรับรู้ความสามารถในตน และการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังนี้

ทักษะทางการเงิน ภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และมีนโยบายปลูกฝังให้เกิดพฤติกรรมทางการเงินที่ดี เพราะการมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีนั้นส่งผลต่อระดับการออมและการวางแผนทางการเงินเป็นอย่างมาก รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบรรจุหลักสูตรความรู้ด้านการเงินในโรงเรียน เพื่อปลูกฝังความรู้และสร้างวินัยทางการเงินแก่เยาวชน

ความเสี่ยงในการวางแผนการเงิน ภาครัฐควรมีลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ควรมีการส่งเสริมความรู้และผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เท่าทันการพัฒนาในโลกยุคปัจจุบันให้กับประชาชนที่ยังไม่มีความเข้าใจอย่างเพียงพอเกี่ยวกับบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น

ซึ่งหากขาดความรู้ทางการเงินที่เหมาะสม ก็อาจจะถูกหลอก หรือเอาเปรียบได้ง่าย ทั้งตลาดการเงินในระบบและนอกระบบ

แรงจูงใจในการวางแผนการเงิน ภาครัฐควรใช้มาตรการในการกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาใส่ใจพฤติกรรมทางการเงินที่ดี เช่น อาจให้สิทธิประโยชน์ทางด้านดอกเบี้ยเงินกู้ยืมต่ำกว่าปกติ หากที่ผ่านมามีการเก็บออมเงินและมีพฤติกรรมทางการเงินที่ดีมาโดยตลอด หรือนโยบายการสมทบเงินออมจากภาครัฐ เป็นต้น รวมถึงภาครัฐควรมีนโยบายการสนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อส่งเสริมการศึกษาหรือการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เพื่อความมั่นคง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนธนาคารพาณิชย์ในเรื่องการลดข้อกำหนด กฎเกณฑ์ เพื่อสนับสนุนให้เกิดรูปแบบหรือเมนูการออมที่เหมาะสมตามความต้องการของประชาชน

การรับรู้ความสามารถในตน ภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงิน เพราะการวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุไม่ใช่เรื่องไกลตัว เนื่องจากเหลือเวลาไม่ถึง 15 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์” การสร้างความตระหนักให้กับสังคมทุกภาคส่วน ถึงความสำคัญและการเตรียมความพร้อมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การวางแผนการเงินเพื่อเกษียณอายุ ภาครัฐควรมีการส่งเสริมการเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายของประชาชน รวมถึงมีการส่งเสริมการออมเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ เช่น นโยบายการลดหย่อนภาษีจากเงินออม กำหนดให้บริษัทต่าง ๆ มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการออมของพนักงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงทดลอง การวิจัยเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง โดยทำการประเมินผลสำเร็จและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในอนาคต และอาจมีการศึกษาเปรียบเทียบและหาแนวทางที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เช่น เปรียบเทียบระหว่างแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ หรือจากความแตกต่างด้านภูมิศาสตร์ถิ่นที่อยู่ หรือการเปรียบเทียบผลและความคืบหน้าระหว่างประเทศหรือภูมิภาค เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Auepiyachut, W. (2017). Financial literacy: Determinants and their impact on saving behavior. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 25(47), 67-93. [in Thai]
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- _____. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

-
- _____. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A., & Wood, R. (1989). The effect of perceived controllability and performance standards on selfregulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 805-814.
- Bank of Thailand. (2013). *A report of financial literacy survey in Thailand 2013* (Research report). Bangkok: Financial Consumer Protection Center, Bank of Thailand. [in Thai]
- _____. (2016). *A report of financial literacy survey in Thailand 2016* (Research report). Bangkok: Financial Consumer Protection Center, Bank of Thailand. [in Thai]
- Bilamas, W., & Chotikumchorn, S. (2014). *Pattern and saving behavior of households in Mueang District, Phetchabun Province* (Research report). Phetchabun: Phetchabun Rajabhat University. [in Thai]
- Chandoewit, W., & Damrikarnlerd, L. (2016). *Time bomb, elderly society for organized as a national agenda*. Department of Older Persons. Retrieved from http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20161305145524_1.pdf [in Thai]
- Farrell, L., Fry T. R. L., & Risse, L. (2016). The significance of financial self-efficacy in explaining women's personal finance behavior. *Journal of Economic Psychology*, 54, 85-99.
- Gathergood, J., & Weber, J. (2014) Self-control, financial literacy & the co-holding puzzle. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 107(B), 455-469.
- Gilmore, G. D., & Cambell, M. D. (1996). *Needs assessment strategies for health education and promotion*. Wisconsin: Brown & Benchmark.
- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organization behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12(3), 472-485.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: Theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(2), 183-212.
- Grembowski, D., Patrick, D., Diehr, P., Durham, M., Be-resford, S., Kay, E., & Hecht, J. (1993). Self-efficacy and health behavior among older adults. *Journal of Health and Social Behavior*, 34(2), 89-104.
- Grudens-Schuck, N., Allen, B. L., & Larson, K. (2004). Methodology brief: Focus group fundamentals. Retrieved from https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=extension_communities_pubs
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

-
- _____. (2019). *Population 15 years and over by level of educational attainment sex and province: 2019*. Retrieved from <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/02.aspx> [in Thai]
- Neymotin, F. (2010). Linking self-esteem with the tendency to engage in financial planning. *Journal of Economic Psychology*, 31(6), 996-1007.
- Opschoor, S. J. A. (2015). *The effects of saving on economic growth: Does more saving lead to more growth?* (Research report). The Netherlands: Erasmus University Rotterdam.
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program* (4th ed.). New York: McGraw Hill.
- Park, C. L., & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping. *Review of General Psychology*, 2, 115-144.
- Pettinger, T. (2018). *Would an increase in savings help the economy?*. Retrieved from <https://www.economicshelp.org/blog/7102/economics/would-an-increase-in-savings-help-the-economy/>
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2012). *Qualitative interviewing: The art of hearing data* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Schuchardt, J., Hanna, S. D., Hira, T. K., Lyons, A. C., Palmer, L., & Xiao, J. J. (2009). Financial literacy and education research priorities. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1), 84-95.
- Swedroe, L. (2012). *How to think about risk in financial planning*. Retrieved from <https://www.cbsnews.com/news/how-to-think-about-risk-in-financial-planning/>
- United Nations. (2015). *World population ageing*. Retrieved from https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf
- _____. (2017). *World population ageing*. Retrieved from https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Report.pdf
- Wanitbancha, K. (2014). *Statistical analysis: Statistics for administration and research*. Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai]

การสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

Knowledge Creation and Knowledge Management of the Village and Urban Community Fund: A Case of Ban Thung Klap Noi

สุรยุทธ์ ทองคำ^{1*} และ เฉลิมพร เย็นเยือก²

Surayut Tongkum¹ and Chalernporn Yenyuak²

Abstract

The purpose of this research was to study knowledge creation and knowledge management of the Village and Urban Community Fund in Ban Thung Klap Noi, Phak Than Subdistrict, Bang Rachan District, Sing Buri Province. This was qualitative research. The sampling of this research was purposely selected consisting of the mayor of Phak Than Subdistrict, a committee and members of the VUCM, and officers from the Community Development Department. The number of the key informants was 15. The research's covered areas were the VUCM office, the Phak Than Subdistrict Administrative Organization, the village, and the Community Development Office. The instruments used for collecting data were semi-structured interview, an in-depth interview, and participatory observation. The findings revealed that the knowledge-building process of the Village and Urban Community Fund was in line with the SECI model. There was a knowledge spiral. Knowledge concerning rules, procedures, and accountancy

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎฐิบัณตติต, ²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต จ.ปทุมธานี 12000

¹Doctor of Business Administration Program, ²Faculty of Business Administration, Rangsit University, Pathum Thani 12000

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: surayut.t@gmail.com)

รับบทความวันที่ 27 มีนาคม 2563 แก้ไขวันที่ 27 เมษายน 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 1 พฤษภาคม 2563

from external agencies was circulated and discussed among the committees before passing on the obtained knowledge to the members. This study revealed that: 1) Necessary knowledge is management skills and accounting skills. 2) The creation of a shared learning space is crucial because it helps them to understand the problem as well as find a solution for all members. 3) Community financial networks are very important to solve the problem of informal borrowing. 4) Transferring knowledge to the next generations must take place together with careful consideration of their capabilities and honesty.

Keywords: *Village and Urban Community Fund, Knowledge Creation, Knowledge Management*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลั่นน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและตัวแทนพัฒนาการประจำอำเภอ เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง รวม 15 คน พื้นที่ในการวิจัย คือ ที่ทำการกองทุนหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน พื้นที่ชุมชนภายในหมู่บ้าน สำนักงานพัฒนาชุมชน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง ส่วนการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า กองทุนหมู่บ้านมีกระบวนการสร้างความรู้ ตามแนวคิดเซคิโมเดล มีการหมุนเกลียวของความรู้ จากความรู้ของคณะกรรมการและการรับความรู้ด้านระเบียบการดำเนินงานและด้านบัญชีจากหน่วยงานภายนอก นำมาสร้าง และแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มกรรมการ ก่อนจะส่งต่อความรู้สู่สมาชิก การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า 1) ความรู้ที่จำเป็น คือ ความรู้ในการบริหารจัดการและความรู้ในด้านบัญชี 2) สิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความรู้ คือ การสร้างพื้นที่แห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ช่วยให้เกิดความเข้าใจปัญหา นำไปสู่การแก้ปัญหาให้กับสมาชิก 3) เครือข่ายการเงินในชุมชนมีความสำคัญอย่างมากที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในการแก้ปัญหาการกู้ยืมเงินนอกระบบ 4) การส่งต่อความรู้ให้กับคนรุ่นใหม่ ต้องพิจารณาทั้งความรู้ ความสามารถและความซื่อสัตย์

คำสำคัญ: *กองทุนหมู่บ้าน การสร้างความรู้ การจัดการความรู้*

บทนำ

สังคมไทยในอดีตเป็นสังคมเกษตรที่มีวิถีการเกษตรแบบดั้งเดิม มีการปลูกพืชแบบพึ่งพาธรรมชาติ ไม่มีการใช้สารเคมี ปลูกพืชหลากหลายตามฤดูกาล เมื่อธรรมชาติเป็นตัวกำหนดวิถีชีวิตทำให้

การเลี้ยงสัตว์และเพาะปลูกเป็นระบบการเกษตรเพื่อบริโภค จุดเปลี่ยนที่สำคัญของประเทศไทยคือการจัดตั้งสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ มีการจัดทำแผนพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับแรกในปี พ.ศ. 2504 - 2509 ภาครัฐให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น เมื่อมีการใช้แผนพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 ทำให้สังคมไทยเริ่มเปลี่ยนไปโดยมีการนำทรัพยากรจากภาคการเกษตรเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมเจริญก้าวหน้าและหวังว่าจะเป็นหัวขบวนในการขับเคลื่อนประเทศ แต่ในความเป็นจริงกลับก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข และการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

ซึ่งภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบการเงินสำหรับภาคการเกษตรและชุมชน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของชุมชน โดยมีการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อช่วยเกษตรกรและพัฒนาชนบท ส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ แต่ปัญหา คือความสามารถในการเข้าถึงและการหาหลักประกันในการขอสินเชื่อต่าง ๆ ทำให้ในส่วนของชุมชนเองก็มีการตั้งสถาบันการเงินในระดับชุมชน เพื่อช่วยแก้ปัญหาการเข้าถึงเงินทุน โดยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน และพัฒนามาเป็นการช่วยเหลือในด้านสวัสดิการชุมชนที่ไม่ได้รับจากภาครัฐ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุ่มสวัสดิการชุมชน ฯลฯ

ภาครัฐมีการสนับสนุนสถาบันการเงินชุมชน โดยการจัดตั้งโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หรือที่เรียกว่า โครงการกองทุนหมู่บ้าน ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2544 เป็นโครงการที่ต้องการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของผู้รายย่อยเป็นหลัก เพื่อเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ ลดความยากจน รวมไปถึงการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานในการกำหนดกติกาต่าง ๆ โดยภาครัฐเป็นแค่ผู้อำนวยความสะดวก งบประมาณส่งตรงถึงมือประชาชนโดยตรง มีการใช้จ่ายเงินงบประมาณครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศและเป็นสินเชื่อระดับย่อยที่มีขนาดใหญ่ที่สุด โดยจุดเริ่มของการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านในปี พ.ศ. 2544 มีการจัดตั้ง 66,188 กองทุน และรัฐบาลได้จัดสรรและโอนเงินในปีแรกเป็นจำนวน 66,188 ล้านบาท (Wichinplert, 2015) จนถึงปัจจุบันมีกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง รวมทั้งสิ้น 79,598 กองทุน (NESDC, 2019)

ปัญหาของกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้ในการดำเนินงานของกรรมการขาดการแบ่งปันความรู้กันในคณะกรรมการกองทุนและในชุมชน รวมถึงการถ่ายทอดความรู้เพื่อส่งต่อการทำงานให้กับสมาชิกรุ่นต่อไป เช่น งานวิจัยของ Earsakul (2014) พบปัญหา คือ สมาชิกไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล การกักเงินกองทุนหมู่บ้านไม่ได้นำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการกู้ ส่วนมากกักเงินเพื่อนำไปใช้หนี้ สมาชิกไม่เห็นความสำคัญของการบริหารจัดการร่วมกัน เห็นความจำเป็นแค่ช่วงเวลาที่ตนเองจะกู้ยืมเงิน แต่การบริหารจัดการกลายเป็นภารกิจของคณะกรรมการบริหารกองทุนแต่เพียงกลุ่มเดียว ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในการคิด การติดตามตรวจสอบ และการร่วมกันแก้ปัญหา คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านไม่มีประสบการณ์และทักษะในการบริหารจัดการ เช่น การจัดทำบัญชี การบริหารโครงการ การติดตามงาน และทักษะด้านการพัฒนา ส่วนงานวิจัยของ Wongsurawat, Choonhaklai, and Natrujirote (2019) สรุปว่า ปัญหา อุปสรรค ในการบริหารงานของกองทุนหมู่บ้าน

และชุมชนเมือง คือ การที่กองทุนขาดผู้สืบทอดการทำงานด้านการบริหารจัดการกองทุน การขาดความสนใจและไม่ให้ความสำคัญที่มากพอของสมาชิกในการทำความเข้าใจถึงเจตนา วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ปัญหาในกระบวนการบริหารจัดการด้านการเข้าถึงและการตรวจสอบข้อมูลกองทุน เนื่องจากความพร้อมของคณะผู้บริหารจัดการกองทุนยังไม่เพียงพอ

จะเห็นได้ว่าปัญหาต่าง ๆ ยังคงมีต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เป็นปัญหาของการจัดการของแต่ละชุมชน ที่น่าสนใจ คือ การที่กองทุนหมู่บ้านแต่ละกองทุนได้รับจัดสรรเงินกองทุนเริ่มแรกในจำนวน 1 ล้านบาทเท่ากัน มีกรรมการและชุมชนเป็นผู้กำหนดกติกา เมื่อกองทุนหมู่บ้านแต่ละกองทุนมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเห็นได้ว่าความสามารถในการดำเนินงาน ไม่ได้อยู่ที่จำนวนเงินทุนและโอกาสในการเข้าถึงเงินทุน แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำ ความร่วมมือของคณะกรรมการ ความเข้มแข็งของชุมชน ความเข้าใจในบริบทของชุมชนที่ดี ฯลฯ เมื่อเงินทุนและโอกาสต่าง ๆ ที่เข้ามา ทำให้ความรู้และทักษะที่กล่าวมาอาจไม่เพียงพอต่อความสำเร็จในการดำเนินงานในระยะยาวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารจัดการ ด้านบัญชีและการเงิน ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่ทำให้กองทุนสามารถเข้าใจความเชื่อมโยงของบริบทชุมชนกับบริบทของระบบเศรษฐกิจภายนอกได้ดีขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงมุมมองวิธีคิดหรือที่เรียกว่าการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของการบริหารกองทุนหมู่บ้านไม่เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับตัวบุคคล คือ ผู้นำชุมชนและคณะกรรมการกองทุนเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ การสร้างความรู้ที่เหมาะสมกับบริบท การจัดการกับความรู้ที่มีอยู่ และการส่งต่อความรู้สู่คนทำงานในรุ่นต่อไป

กองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นกองทุนหมู่บ้านที่ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เป็นกองทุนที่มีความเข้มแข็งกองทุนหนึ่งในจังหวัดสิงห์บุรี มีการประสานงานและร่วมมือกันเป็นอย่างดีทั้งในกลุ่มของคณะกรรมการ คณะกรรมการกับคนในชุมชน และระหว่างคณะกรรมการกับพัฒนากรอำเภอ ซึ่งงานวิจัยนี้สนใจศึกษาประเด็นสำคัญ คือ อะไรคือความรู้ที่สำคัญของกองทุนหมู่บ้าน ความรู้เหล่านั้นมีการสร้างและจัดการอย่างไร การส่งต่อองค์ความรู้สู่คนรุ่นต่อไปมีการดำเนินงานอย่างไรที่ทำให้สามารถบริหารกองทุนหมู่บ้านได้ในระยะยาว ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้านยังมีค่อนข้างน้อย การศึกษาในประเด็นนี้จะช่วยให้โครงการกองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินชุมชนอื่น ๆ เข้าใจถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นและช่วยในการส่งต่อความรู้ในการจัดการอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาการสร้างความรู้ การจัดการความรู้ และการส่งต่อความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

กรอบแนวคิด

ใช้แนวคิดการสร้างความรู้ SECI Model of Knowledge Creation จาก Nonaka and Takeuchi (1995); Nonaka and Konno (1998) และ Nonaka, Toyama, and Konno (2000) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ SECI Model, Ba, Knowledge Asset โดยแสดงให้เห็นถึงการหมุนเกลียวของความรู้ (The Spiral of Knowledge) และพื้นที่ที่เอื้อต่อการสร้างความรู้ มีรายละเอียด ดังนี้

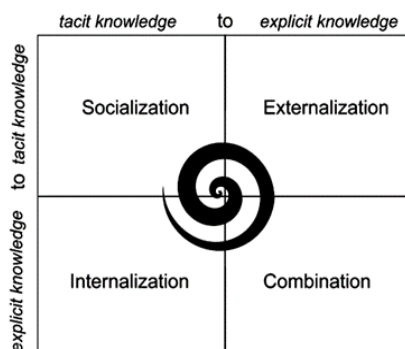
1. SECI Model เป็นขั้นตอนของการสร้างความรู้ผ่านการหมุนเวียนระหว่างความรู้ฝังลึกและความรู้ชัดแจ้ง โดยความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างความรู้ ความรู้ที่ฝังลึกจะเป็นความรู้ที่มาจากการเรียนรู้เฉพาะตัว ยากที่จะนำเสนอออกมาและยากที่จะสื่อสารกับคนอื่น ส่วนความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการหมุนเกลียวแห่งความรู้ (The Spiral of Knowledge) จะได้ความรู้ที่เป็นทางการและเป็นระบบ สามารถสื่อสารออกมาให้คนรอบข้างเข้าใจได้ โดยความรู้ทั้ง 2 รูปแบบนี้จะมีกระบวนการหมุนเวียนระหว่างกันอย่างต่อเนื่องเป็นเกลียวแห่งความรู้ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) จากความรู้ฝังลึกสู่ความรู้ฝังลึก เป็นการแลกเปลี่ยนหรือส่งต่อความรู้ที่ฝังลึกจากบุคคลสู่บุคคลโดยตรง ผ่านการสังเกต การพูดคุยหรือการลงมือปฏิบัติ ในขั้นตอนนี้ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร

2) การแปลงองค์ความรู้ (Externalization) จากความรู้ฝังลึกสู่ความรู้ชัดแจ้ง เมื่อมีการถ่ายทอดความรู้แบบฝังลึกมาแล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการพยายามแปลงความรู้ที่ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง เพื่อที่จะถ่ายทอดความรู้ไปสู่คนอื่น ๆ ในทีมงาน

3) การผสมผสานความรู้ (Combination) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ชัดแจ้ง เมื่อบุคคลในทีมทำความเข้าใจความรู้ชัดแจ้งแล้ว จะทำให้ความรู้นั้นอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน

4) การส่งกลับความรู้ (Internalization) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก เมื่อความรู้ชัดแจ้งได้ถ่ายทอดไปทั้งองค์กรแล้ว สมาชิกในองค์กรจะเริ่มซึมซับความรู้นั้นเข้าสู่ความรู้ฝังลึกของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นความรู้เฉพาะตัวต่อไป



รูปที่ 1 SECI Model

2. Ba เป็นการแลกเปลี่ยนภายใต้บริบทเวลาและพื้นที่ สำหรับการสร้างความรู้

1) Originating Ba หรือ พื้นที่แห่งความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2) Dialoguing Ba หรือ พื้นที่แห่งการสนทนาอย่างลึกซึ้ง

3) Systemising Ba หรือ การจัดระบบความรู้ที่หลากหลายภายใต้พื้นที่แห่งการทดลอง

4) Exercising Ba หรือ พื้นที่แห่งการปฏิบัติจริง

3. Knowledge Assets หรือ สินทรัพย์ความรู้ ก็คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการสร้างความรู้ ทั้งปัจจัยนำเข้า ผลผลิต โดยความรู้นั้นจะออกมาในรูป Knowledge Assets

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาการดำเนินงานและถอดบทเรียนการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยเริ่มจากการตั้งกองทุน การสร้างความรู้ที่เหมาะสมกับกองทุนและการถ่ายทอดความรู้สู่สมาชิก เพื่อให้เห็นภาพของการสร้างความรู้และการจัดการความรู้

พื้นที่วิจัย ที่ทำการกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน พื้นที่ชุมชนภายในหมู่บ้าน และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบางระจัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) รวม 15 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 5 คน สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 8 คน และตัวแทนพัฒนาการประจำอำเภอบางระจัน จำนวน 1 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purpose Selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ส่วนการรวบรวมข้อมูลได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในประเด็นเรื่องการดำเนินงาน การสร้างความรู้และการจัดการความรู้ ฯลฯ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยเข้าร่วมสังเกตในวันที่กองทุนหมู่บ้านมีการประชุมชี้แจงผลการดำเนินงานและทำสัญญาออมเงิน เพื่อดูกระบวนการ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสนทนากลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Focus Group Discussion) กับชาวบ้านในชุมชนที่มาร่วมประชุม

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. การร่างแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง

2. ประสานงานบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อกำหนดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. สัมภาษณ์เก็บข้อมูลจาก นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เพื่อทราบถึงนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน สัมภาษณ์ตัวแทนคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เกี่ยวกับการดำเนินงาน การสร้างความรู้และการจัดการความรู้ ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

4. ลงพื้นที่ เพื่อสังเกตการณ์ในวันทำสัญญากู้ยืมเงินของกองทุนหมู่บ้าน สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มกับชาวบ้าน รวมทั้งลงพื้นที่สัมภาษณ์สมาชิกที่กู้ยืมเงิน และสัมภาษณ์ตัวแทนของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบางระจัน ที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับบัญชีกองทุนหมู่บ้านของอำเภอบางระจัน

5. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเป็นหลัก โดยเป็นการวิเคราะห์ไปพร้อมกับการรวบรวมข้อมูล และทำงานย้อนกลับไประหว่างเก็บข้อมูลกับการวิเคราะห์ข้อมูล จนกระทั่งข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว หลังจากนั้นนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ หาความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่าง ๆ และถอดบทเรียนเพื่อนำไปสรุปการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ผลการวิจัย

1. การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

สภาพทั่วไปของบ้านทุ่งกลับน้อย มีจำนวน 157 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 542 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือ การทำนา เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์และมีแหล่งน้ำอยู่ในตำบล สำหรับกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ต.พักทัน จ.สิงห์บุรี เป็นกองทุนหมู่บ้านที่มีความเข้มแข็งกองทุนหนึ่งของจังหวัดสิงห์บุรี ข้อมูลจากประธานกองทุนและเลขานุการกองทุนสรุปได้ว่า มีการจัดตั้งกองทุนได้สำเร็จในปี พ.ศ. 2544 ได้รับเงินตั้งต้นจำนวน 1,000,000 บาท ต่อมาได้รับการประเมินเป็นกองทุนหมู่บ้านในระดับ AAA ในปี พ.ศ. 2548 ทำให้ได้รับเงินอุดหนุนเพิ่มเติมอีกจำนวน 200,000 บาท และในปี พ.ศ. 2554 ได้รับเงินจัดสรรเพิ่มจากรัฐอีก 1,000,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 2,200,000 บาท ปัจจุบันได้รับการประเมินเป็นกองทุนระดับดีมาก (A)

จำนวนสมาชิกกองทุนเริ่มแรกมีจำนวน 118 คน และเพิ่มมาตลอดจนเป็น 157 คน ในปัจจุบัน ส่วนคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบันมีทั้งสิ้น 13 คน การได้มาซึ่งคณะกรรมการกองทุนใช้วิธีการเลือกจากสมาชิก มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสองปี แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้ เว้นแต่ในกรณีที่ได้รับมติจากที่ประชุมสมาชิกโดยมีคะแนนเสียงสามในสี่รับรองให้เป็นกรรมการกองทุนหมู่บ้านต่อ ซึ่งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลับน้อย ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งมาตั้งแต่ตั้งกองทุน มีกรรมการที่ลาออกไปเพียง 2-3 คน เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ ปัจจุบันมีบัญชีกองทุนหมู่บ้านทั้งหมด 2 บัญชี โดยบัญชี 1 เป็นบัญชีเงินกองทุนที่ได้รับจัดสรรมาจากภาครัฐ ปัจจุบันมีจำนวน 2,200,000 บาท ส่วนบัญชี 2 เป็นเงินจากการซื้อหุ้นและเงินฝากของสมาชิก ปัจจุบันมีประมาณ 4,000,000 บาท สำหรับบัญชี 1 เป็นบัญชีสำหรับเงินที่ได้จากภาครัฐ จะใช้ในการปล่อยกู้สำหรับสมาชิก ผลกำไรประจำปีจากบัญชี 1 จะนำมาจัดสรรเป็นเงินประกันความเสี่ยง 3% เงินสมทบกองทุน 10% ทุนดำเนินการ 21% สาธารณประโยชน์ 21% ทุนการศึกษา 21% และอื่น ๆ ตามคณะกรรมการเห็นสมควร 24% ส่วนบัญชี 2 จะเป็นบัญชีสำหรับเงินหุ้น เป็นเงินฝากหุ้นละ 20 บาท โดยเป็นการฝากรายเดือน เงินในบัญชี 2 จะใช้เป็นเงินกู้ฉุกเฉินสำหรับสมาชิก รายละไม่เกิน 10,000 บาท

อัตราดอกเบี้ย 6% ต่อปี เท่ากับบัญชี 1 เมื่อสิ้นปีดอกเบี้ยเงินกู้ของบัญชี 2 จะนำมาปันผลให้ผู้ฝากสำหรับปีนั้น ๆ 100%

ในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน จะเริ่มประมาณปลายเดือนตุลาคมถึงต้นเดือนพฤศจิกายน มีการประชุมสมาชิกกองทุนเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานปีที่ผ่านมา เช่น การปันส่วนดอกเบี้ยที่ได้รับไปช่วยเหลือคนในหมู่บ้านและซื้อของสำหรับส่วนรวม แจ้งการจ่ายปันผลสำหรับสมาชิกที่ฝากเงิน ให้สมาชิกที่ยังไม่ได้คืนเงินยืมมาชำระเงินยืมที่หนี้บุญ ฯลฯ สำหรับการดำเนินงานในงวดใหม่ ให้สมาชิกที่มีความประสงค์จะกู้เงินเขียนใบขอกู้พร้อมแนบหลักฐาน หลังจากนั้นคณะกรรมการกองทุนจะพิจารณาและอนุมัติวงเงินภายในวันประชุมให้เสร็จเรียบร้อย ในวันประชุมปกติจะเริ่มตั้งแต่ 9.00 น. จนงานเสร็จในช่วงเวลาค่ำ ที่สามารถทำได้ภายในวันเดียวเนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่จะกู้ในวงเงินเดิม คนค้าประกันเป็นคนเดิม กรรมการจะมีการดึงคนรุ่นใหม่เข้ามาช่วยในการกรอก/ตรวจเอกสารด้วย และคณะกรรมการจะร่วมมือกันทำเอกสารจนเสร็จ หลังจากนั้นในวันต่อมาทางกองทุนจะแจ้งไปยังธนาคารเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีของสมาชิกต่อไป

ในระหว่างปีสมาชิกกองทุนสามารถคืนเงินต้นได้ตลอดเวลาตามความพร้อมของสมาชิก เช่น มีเงินจากการขายข้าวในระหว่างปีเมื่อไร ก็สามารถนำมาใช้คืนกองทุนได้ทันที และทางคณะกรรมการจะคิดดอกเบี้ยเงินกู้ถึงวันที่คืนเงินต้น ส่วนเงินค่าหุ้นและเงินฝาก คณะกรรมการจะมีการรับฝากเงินเข้ากองทุนในบัญชี 2 โดยรับฝากเป็นรายเดือน นำมาฝากที่หนี้บุญของกองทุน แล้วภายใน 1-2 วัน เลขานุการกลุ่มจะเป็นผู้รวบรวมเงินทั้งหมดนำไปฝากเข้าบัญชีธนาคารที่ตัวอำเภอบางระจัน ในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่ามีความเสี่ยงจากการถือเงินสด ซึ่งทางหนี้บุญและเลขานุการกลุ่มมีวิธีการจัดการกับความเสี่ยงนี้โดยเมื่อมีการรับเงินจะบันทึกข้อมูลทันทีและพยายามนำเงินที่ได้รับไปฝากธนาคารภายในวันเดียวกัน ซึ่งมีเพียงส่วนน้อยที่ต้องเก็บไว้เพื่อนำฝากในวันรุ่งขึ้นและการเก็บเงินสดจะมีการแยกที่เก็บเป็นสัดส่วนเฉพาะ ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั้ง 2 บัญชี เมื่อเริ่มต้นการดำเนินงานกองทุน ได้ตั้งดอกเบี้ยไว้ที่ 10% ต่อปี และปรับลดเป็น 8% ต่อปี 6% ต่อปี และคงเหลือ 5% ต่อปี ในปัจจุบัน เหตุผลที่ช่วงแรกคิดดอกเบี้ยแพงกว่ากองทุนอื่น ๆ คณะกรรมการเล็งว่าเพื่อเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับกองทุนและเมื่อกองทุนเริ่มเข้มแข็งอยู่รอดได้แล้ว คณะกรรมการจึงมีการประชุมปรับลดดอกเบี้ยลงมาเรื่อย ๆ ให้เข้ากับสถานะเศรษฐกิจภายในชุมชน เพื่อไม่ให้เป็นการที่หนักเกินไปของสมาชิกกองทุนในการส่งดอกเบี้ย ในส่วนของดอกเบี้ยเงินฝากทางคณะกรรมการกองทุนปันผลให้โดยพิจารณาจากจำนวนดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับมาจากบัญชี 2 กองทุนหมู่บ้านจะปิดบภายในวันที่ 31 ต.ค. ของทั้ง 2 บัญชี หลังจากนั้นต้นเดือน พ.ย. จะมีการประชุมสมาชิกกองทุน สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและให้สมาชิกเขียนสัญญาเงินกู้รอบใหม่เป็นวงจรต่อไป

2. กระบวนการสร้างความรู้ การจัดการความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกลั่นน้อย ตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ในการเริ่มต้นสร้างความรู้ จะต้องรู้ก่อนว่าอะไรคือความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน ผู้วิจัยพบว่า คณะกรรมการตระหนักดีว่าความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานกองทุนก็คือ ความรู้ด้านการจัดการ

กองทุนโดยเฉพาะจัดการเรื่องคน/การสื่อสาร และความรู้ด้านการเงิน/บัญชี ซึ่งผลการศึกษาสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการสร้างความรู้ SECI Model of Knowledge Creation โดยศึกษาการหมุนเกลียวของความรู้ (The Spiral of Knowledge) พบว่า การสร้างความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน มีการหมุนเกลียวของความรู้จากการรับความรู้จากหน่วยงานภายนอก ในด้านกฎระเบียบการจัดตั้งกองทุนและการดำเนินงานกองทุน รวมทั้งความรู้ด้านการจัดการการเงินและบัญชี เพื่อนำมาสร้างแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ในกลุ่มกรรมการกองทุน ก่อนจะส่งต่อความรู้สู่สมาชิกกองทุน

ชาวบ้านในชุมชนบ้านทุ่งกล้วยน้อย ส่วนใหญ่เป็นเครือญาติ ช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ มีความสามัคคี ทำให้เมื่อมีโครงการกองทุนหมู่บ้านเข้ามา ชาวบ้านเข้ามารวมตัวกันและสามารถก่อตั้งกองทุนได้อย่างรวดเร็วภายในปี พ.ศ. 2544 เนื่องจากชาวบ้านมีความคุ้นเคยและมีประสบการณ์มาจากกองทุนต่าง ๆ ที่มีอยู่ของตำบล เช่น เงินฝากสัจจะออมทรัพย์วันละ 1 บาท สวัสดิการชุมชน

เริ่มต้นจากการรวมตัวเพื่อรับเงินกองทุนจากภาครัฐ โดยมีผู้ใหญ่บ้านและนายก อบต. ซึ่งเป็นสมาชิกภายในหมู่บ้านด้วย เป็นแกนนำ มีการเลือกคณะกรรมการกองทุนเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับความรู้ใหม่ ๆ โดยการเตรียมคนแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก การเลือกกรรมการให้หลากหลาย ครอบคลุมทุกพื้นที่ของหมู่บ้าน ซึ่งนายก อบต. ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“เราต้องอ่านใจคนให้ได้ว่าคนนี้นิสัยยังไง เราต้องดูตั้งแต่รายครัวเรือนมาก่อน ทั้งการเงิน การออม ความซื่อสัตย์ เราต้องดูมาเลย เสร็จแล้วปู่ ประเด็นอีกอย่างคือ ต้องเขียนหนังสือเป็นเขียนได้ อ่านออก ถ้าเกิดเขียนไม่ได้อ่านไม่ออก เอมาก็เป็นเหมือน เขาเรียกง่าย ๆ ไม่หลักปักชีเลิน คนโบราณพูดอย่างนั้นเลย ผมก็เลยดูคิดเป็นโซน พื้นที่มันยาว หมู่ 7 ใครมีความรู้ ผมแบ่งเป็นกระจุกไปไม่ได้เป็นกลุ่มเดียว สมมติหมู่ผมยาว เอาดูตรงนี้ของใคร ๆ ผมจะมองทุกเกาะหมู่บ้าน เอาเป็นตัวแทนของเกาะหมู่บ้านนั้นมา นั่นแหละดูเป็นกลุ่มแล้วเรียกประชุม เรื่องการบริหารคนเราก็ต้องมองอ่านใจให้ละเอียด กระจ่าง ผมพูดแบบชัดเจนไม่มีคลุมเครือ ชัดเจน ชาวบ้านเขาจะฟัง”

ประเด็นที่สอง การเลือกเลขานุการกลุ่ม คือ อาจารย์พะเนตร์ วัดทรัพย์ อาจารย์สอนวิชาคณิตศาสตร์จากโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วย เป็นการเลือกคนที่มีความรู้ในเชิงวิชาการที่จะสามารถรับความรู้จากหน่วยงานภาครัฐได้ดี เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสามารถติดต่อประสานงานกับภาครัฐในด้านต่าง ๆ ได้ รวมคณะกรรมการกองทุนทั้งสิ้น จำนวน 13 คน ในส่วนของประธานกองทุนเป็นคนเดิมมาตั้งแต่ตั้งกองทุนในปี พ.ศ. 2544 จนถึงปี พ.ศ. 2562 จึงเปลี่ยนแปลง เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ มีการเลือกรองประธานขึ้นมาทำหน้าที่เป็นประธานกองทุนแทน

การหมุนเกลียวความรู้

1. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) จากความรู้ฝังลึกสู่ความรู้ฝังลึก เป็นการแลกเปลี่ยนหรือส่งต่อความรู้ที่ฝังลึกจากบุคคลสู่บุคคลโดยตรง ผ่านการสังเกต การพูดคุยหรือการลงมือปฏิบัติ เมื่อมีการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ทางกลุ่มมีการประเมินตัวเองแล้วพบว่า ยังขาดความรู้ในแง่ของการบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่/การจัดการสมัยใหม่ โดยเฉพาะกฎระเบียบกฎหมายและการทำบัญชี ซึ่งเป็นความรู้ที่คณะกรรมการยังขาดอยู่ จึงให้ความร่วมมือกับพัฒนาการ

อำเภอย่างเต็มที่ในการประชุม/ฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวมา โดยเฉพาะความรู้ทางด้านการทำบัญชี ซึ่งเป็นความรู้ที่สำคัญที่ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและใช้ข้อมูลนี้ในการจัดสรรผลตอบแทนให้กับสมาชิก โดยเลขานุการกลุ่มเป็นตัวแทนของคณะกรรมการเข้าไปอบรม ได้เรียนรู้วิธีการทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถปิดบัญชี ทำงบกำไรขาดทุนงบดุล งบกำไรสะสมและการจัดสรรเงินประจำปีออกมาได้

ในการปฏิบัติงานจริงทางพัฒนาการอำเภอเข้าใจปัญหาสำหรับผู้ไม่มีพื้นฐานทางบัญชีดี ถึงแม้จะผ่านการอบรมมาแล้ว จึงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ 1 คน ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ปรึกษาด้านการทำบัญชี โดยเฉพาะช่วงของการปิดบัญชี ที่เจ้าหน้าที่จัดเวลาให้แต่ละกองทุน ประมาณครึ่งวันหรือ 3 ชั่วโมง เพื่อทำการแนะนำการลงบัญชี การปิดบัญชีอย่างใกล้ชิด ทำให้อาจารย์พะเนตร์ เลขานุการกลุ่มซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบสามารถลงบัญชีและปิดบัญชีได้อย่างสมบูรณ์ ในขั้นตอนนี้ อาจารย์พะเนตร์เรียนรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ ทั้งการสังเกตและการฝึกฝนอย่างใกล้ชิด จนมีความชำนาญและเกิดความเชี่ยวชาญกลายเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัว ซึ่ง Ba หรือ พื้นที่ ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ในขั้นตอนนี้เรียกว่า Originating Ba เป็นสถานที่ในการแบ่งปันประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่จากพัฒนาชุมชนและเลขานุการกลุ่ม ทำให้เกิดความเข้าใจ ความเชื่อและความผูกพัน อันเป็นส่วนประกอบที่นำไปสู่ความรู้ฝังลึก

2. การแปลงองค์ความรู้ (Externalization) จากความรู้ฝังลึกสู่ความรู้ชัดแจ้ง เมื่อมีการถ่ายทอดความรู้แบบฝังลึกมาแล้ว ในขั้นตอนนี้จะเป็นการพยายามแปลงความรู้ที่ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง เพื่อที่จะถ่ายทอดความรู้ไปสู่คนอื่น ๆ ในทีมงาน หลังจากมีการอบรมในด้านต่าง ๆ แล้ว เลขานุการกลุ่มและกรรมการที่ได้ไปอบรมได้นำความรู้ที่ได้นั้นมาประชุมร่วมกับคณะกรรมการกองทุน เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจนผสมผสานกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อวิถีชุมชนและร่วมกันกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของกองทุน จากนั้นจึงเริ่มดำเนินงานรวมถึงการเฝ้าดู สังเกตผลที่เกิดขึ้นและนำมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับบริบทของชุมชน ทำให้กองทุนมีความยืดหยุ่นต่อสมาชิกอย่างมาก ที่เห็นได้ชัด คือ การคืนเงินกู้ สมาชิกกองทุนส่วนใหญ่ทำการเกษตร ส่วนมากจะทำนาเมื่อเกี่ยวข้าวเสร็จกว่าจะขายข้าวได้เงินมาเวลาอาจจะไม่ตรงกับการปิดบัญชีของกองทุน ทำให้ต้องไปกู้ยืมหนึ่ระบบเพื่อมาจ่ายคืนเงินกองทุนหมู่บ้าน ทางคณะกรรมการกองทุนจึงเปิดโอกาสให้สมาชิกจ่ายคืนเงินต้นได้ตลอดเวลาจะเต็มจำนวนหรือบางส่วนก็ได้ มีการคิดดอกเบี้ยตามวันที่ยืมไปและความยืดหยุ่นอีกข้อ คือ การปรับลดดอกเบี้ยเงินกู้ ในช่วงแรกคณะกรรมการกองทุนมีมติตั้งดอกเบี้ยเงินกู้ไว้ที่ 10% ต่อปี เพื่อให้กองทุนมีความมั่นคง และเมื่อกองทุนอยู่ตัวแล้วจึงค่อยปรับลดเป็น 8% ต่อปี 6% ต่อปี และ 5% ต่อปี ในปัจจุบัน เพื่อให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจที่ชาวบ้านประสบอยู่

ในช่วงแรก คณะกรรมการกองทุนมีการประชุมกันเป็นประจำ เพื่อสร้างพื้นที่ให้คณะกรรมการได้มาพบปะ พูดคุยเพื่อหาแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับสมาชิกกองทุน ทั้งในเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้ จำนวนเงินที่ปล่อยกู้ของแต่ละครัวเรือน การรับฝากเงินในบัญชี ที่ 2 ฯลฯ โดยหาแนวทางที่ยืดหยุ่นและเอื้อประโยชน์ต่อชาวบ้านมากที่สุด ในขั้นตอนนี้เป็น Dialoguing Ba หรือพื้นที่แห่งการสนทนาอย่างลึกซึ้ง คล้ายกับ

แนวคิด Dialogue ของ เดวิด โบห์ม (David Bohm) ที่ใช้ชื่อภาษาไทยว่า “สุนทรียสนทนา” ซึ่ง Office of the Royal Society (2013) นิยามว่า คือ การสนทนาแบบเปิดกว้าง ที่เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง มีสมาธิ จิตใจจดจ่อ ใคร่ครวญ เมื่อผู้ใดต้องการพูดก็พูดตามที่ใจคิด จิตอิสระ คิดทางบวก และมีเมตตาต่อกัน เป็นการสนทนาอย่างปล่อยวาง ลดอัตตาความเป็นตัวตน ไม่ยึดมั่นในความคิดของตนฝ่ายเดียว จึงลดความขัดแย้ง เกิดความเข้าใจกันในกลุ่ม นำไปสู่ความคิดที่มีคุณค่าร่วมกัน ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ทำให้คณะกรรมการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ก่อให้เกิดความสามัคคีกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารกองทุน

3. การผสมผสานความรู้ (Combination) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ชัดแจ้ง เมื่อบุคคลในทีมทำความเข้าใจความรู้ชัดแจ้งแล้ว จะทำควมรู้นั้นให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการผสมผสานกันของความรู้สำหรับกลุ่มต่อไป ในขั้นตอนนี้สำหรับความรู้ด้านบัญชี นอกจากเลขานุการกลุ่มจะเข้าใจระบบการทำงานการบันทึกบัญชีแล้ว ยังสามารถใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) สร้างสูตรในการบันทึกข้อมูลยอดเงินของสมาชิกกองทุนด้วย โดยนำความรู้จากหลาย ๆ ด้านมาผสมกันเป็นความรู้ที่เหมาะสมสำหรับกองทุน และจัดเก็บเป็นคลังความรู้ (Knowledge Asset) ต่อไป ดังที่เลขานุการกลุ่มเล่าให้ฟังว่า

“เราได้พี่เลี้ยงที่พัฒนาอำเภอ เราจะได้อะไรแปลก ๆ ใหม่ ๆ จากเขาดังนี้ แล้วก็บางส่วนเราได้จากอินเทอร์เน็ต พวกบัญชี ระบบบัญชี ได้จากอินเทอร์เน็ต ก็เอามาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดความชัดเจน”

ทำให้สะดวกต่อคณะกรรมการและสมาชิกในการดูรายละเอียดยอดเงินต่าง ๆ ถึงแม้ว่าสมาชิกจะมีสมุดคู่มือประจำตัวอยู่แล้วก็ตาม แต่บางคนจะฝากสมุดคู่มือไว้ที่เหรียญเนื่องจากกลัวหาย ซึ่งสมาชิกกองทุนรายหนึ่งให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“ข้อมูลเงินฝากแต่ละคนก็จะอยู่ที่อาจารย์ อยู่ในคอมพิวเตอร์อาจารย์ อย่างใครสงสัยว่าปีนี้ฝากได้เท่าไรแล้ว ก็สามารถไปถามได้”

จากการพูดคุยของคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนจากชาวบ้านทุกกลุ่มทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด ได้ความคิดที่หลากหลายจนสรุปออกมาเป็นแนวปฏิบัติของกองทุน คณะกรรมการกองทุนมีความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกันพร้อมที่จะชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ กับสมาชิกกองทุนได้ สามารถอธิบายรายละเอียดให้สมาชิกทราบได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในวันประชุมใหญ่ของกองทุนในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การคืนเงินต้น การปันผล ฯลฯ

ในขั้นตอนของการสร้างความรู้ในขั้นนี้เป็นพื้นที่ ๆ เรียกว่า Systemising Ba หรือการจัดระบบความรู้ที่หลากหลายภายใต้พื้นที่แห่งการทดลอง เพื่อทดลองหาความรู้ที่เหมาะสมกับกองทุนมากที่สุด ในขั้นตอนนี้คือการพยายามหารูปแบบการบันทึกข้อมูลทางการเงินและบัญชีให้เหมาะสมกับบริบทของกองทุนให้มากที่สุด เป็นการสร้างและจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบพร้อมที่จะถ่ายทอดให้คณะกรรมการรุ่นต่อไป

4. การส่งกลับความรู้ (Internalization) จากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก เมื่อความรู้ชัดแจ้งได้ถ่ายทอดไปทั้งองค์กรแล้ว สมาชิกในองค์กรจะเริ่มซึมซับความรู้นั้นเข้าสู่ความรู้ฝังลึกของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นความรู้เฉพาะตัวต่อไป คณะกรรมการกองทุนใช้การประชุมในวันรายงานผลการดำเนินงานเป็นวันที่แจ้งข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดต่าง ๆ ที่จะดำเนินการต่อไปเพื่อให้สมาชิกกองทุนรับรู้และสามารถวางแผนการทำงาน การกู้เงิน การคืนเงินกองทุน ซึ่งจากการที่สมาชิกกองทุนรับรู้ว่าสามารถคืนเงินกองทุนได้ตลอดเวลาทำให้สามารถนำไปวางแผนในการขายผลผลิตทางการเกษตรได้หรือถ้าใกล้ถึงวันปิดบัญชีแต่ยังไม่สามารถขายผลผลิตทางการเกษตร ไม่มีเงินมาชำระหนี้กองทุน ทางผู้ใหญ่บ้านจะใช้วิธีรวบรวมยอดเงินกู้จากสมาชิกแล้วเป็นตัวแทนไปทำเรื่องยืมเงินจากกองทุนเงินสวัสดิการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมาเพื่อชำระหนี้กองทุนหมู่บ้านก่อน เมื่อทำการปิดบัญชีและประชุมพิจารณาการปล่อยกู้เรียบร้อยแล้วสมาชิกได้รับเงินโอนจากกองทุนหมู่บ้านเข้าบัญชีแล้ว จึงรวบรวมเงินไปคืนกองทุนเงินสวัสดิการชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ปกติแล้วแต่ละหมู่บ้านจะตกลงกันว่าหมู่บ้านไหนจะมาขอยืมเงินก่อนนี้ในช่วงเวลาไหน ไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของผู้นำและสมาชิกกองทุนในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดหนี้สินนอกระบบ และนำมาชำระหนี้กองทุนหมู่บ้านอีก

จากการชี้แจงของคณะกรรมการและความยืดหยุ่นของระเบียบกองทุนที่ให้คืนเงินต้นได้ตลอดทำให้สมาชิกกองทุนได้รับรู้ผลการดำเนินงานและแนวปฏิบัติของปีต่อไปและนำความรู้ที่ได้รับมาวางแผนการคืนเงินกองทุนให้สอดคล้องกับการขายผลผลิตทางการเกษตร โดยสมาชิกกองทุนสามารถวางแผนได้ว่าจะขายผลผลิตทางการเกษตรเมื่อไรและจะคืนเงินกู้กับกองทุนหมู่บ้านได้เมื่อไร เพื่อให้ประหยัดดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายให้กับกองทุน ดังคำพูดของเลขากองทุนว่า

“อย่างของกองทุนผมกู้ตุลา พุศจิกาเขาจะทำนา พุศจิกา ธันวา มกรา กุมภาพันธ์ เดือนมีนาคมฯ มีคนส่งแล้วนะครับ ก็จะเหลือเสียดอกเบี้ยนิดเดียว”

ในด้านของกรรมการกองทุน เมื่อมีการหมุนเวียนความรู้จนมาถึงขั้นซึมซับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนเข้าสู่ความรู้ฝังลึกของกรรมการแล้ว ทำให้มีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องหนี้สูญ ดังนี้

“เราไม่มีหนี้สูญนะ เพราะผมทำอย่างนี้ คนนี้ทำท่าจะสูญแล้ว สามหมื่นทำท่าจะสูญละ ผมก็ไปติดต่อ ไม่พูดคุยในที่ประชุมนะ ไปคุยเป็นรายบ้านเลย รายบุคคลเลย ไหวไหม ปีนี้ให้ผมดูหน่อย ลักหัวพัน เจ็ดพันหรือตามรายได้ที่ได้”

สิ่งที่สำคัญที่เกิดขึ้น คือ กรรมการกองทุนเห็นทิศทางของกองทุนที่ชัดเจนไปในทางเดียวกัน ดังที่เลขานุการกลุ่มให้สัมภาษณ์ว่า

“ตอนนี้ความสำเร็จถ้าในเรื่องตัวเงินกองทุน เราประสบความสำเร็จแล้ว แต่ถ้าจะให้ประสบความสำเร็จได้จริง ๆ ทุกคนต้องเลิกกู้เงินกองทุน นี่แหละสำเร็จแน่ ๆ นี่แหละประสบความสำเร็จ ถ้าอย่างนี้ ถ้ายังกู้กันอยู่ทุกวัน ถ้าทุกวันที่ 31 ตุลาคมจะต้องหาเงินมา ไม่ประสบความสำเร็จ ผมกระตุ้นตอนนี้ก็มีมาสองราย สำหรับปีนี้ก็มีมาบอกว่าเลิกกู้ขอผ่อนชำระเพราะผมจะบอกอย่างนี้ ถ้าจะเลิกกู้

มาบอก คิดดอกเบี้ยย อย่างป็นนี้อจารย์เล็กก็ ก็เล็กก็ คิดดอกเบี้ยยแค่ปีเดียวที่เหลื่อผ่อนชำระ ไม่คิดดอกเบี้ยยผ่อนเดือนละเจ็ดพัน แปดพัน อะไรก็ได้หรือเป็นรายคราวก็ได้ คำว่าคราวก็คือเกี่ยวข้าว ที่เหลื่อ ไม่คิดดอกเบี้ยย”

และ

“เพราะเราแข่งแล้วเราเข้มแข็ง เงินเราเยอะแล้วไง เงินตอนนี้นักลบลายไม่ใช่ตัวตั้งละ ถ้าจะให้เป็นตัวตั้งต้องให้เป็นความสุขของสมาชิกแล้วแหละ คือจะต้องหมดหนี้ หมดอยาก ให้สมาชิกหมดหนี้”

ขั้นตอนนี้เป็น Exercising Ba หรือพื้นที่แห่งการปฏิบัติจริง ที่เกิดขึ้นจากการถกเถียง แลกเปลี่ยน ความคิดและทดลองนำความคิดไปใช้จนตกผลึกออกมาเป็นแนวปฏิบัติและทิศทางที่ชัดเจนของกองทุน เป็นการแสดงให้เห็นว่าทั้งคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนรับรู้ข้อมูลร่วมกัน มีแนวปฏิบัติที่ตระหนักรู้ได้ด้วยตัวเองเป็นความรู้ที่ฝังลึกเข้าไปในจิตใจของสมาชิก

อภิปรายผล

1. ความรู้ที่สำคัญของการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน มี 2 ส่วน คือ หนึ่ง การจัดการกองทุน โดยเฉพาะจัดการเรื่องคน/การสื่อสาร ทั้งคณะกรรมการและสมาชิกกองทุน สอง คือ ความรู้ด้านการเงิน และบัญชี โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกคณะกรรมการ มีการเลือกตัวแทนจากแต่ละพื้นที่ ทำให้คณะกรรมการมาจากทุกกลุ่มในหมู่บ้าน ทำให้การดูแล ติดตามเกี่ยวกับ การนำเงินไปใช้จ่าย การคืนเงินกู้ ฯลฯ อยู่ในสายตาของคณะกรรมการตลอด คล้ายกับธนาคารกสิกรามิน ประเทศบังคลาเทศ ของมุฮัมหมัด ยูนุส ที่มีเจ้าหน้าที่ลงไปรับผิดชอบ ติดตามสมาชิกที่กู้ยืมอย่างใกล้ชิด ทำให้หนี้เสียมีจำนวนน้อย ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการอยู่ที่ความสัมพันธ์ที่ดีของคณะกรรมการ คณะกรรมการมีความเข้มแข็ง มีความสามารถเหมาะสมกับงาน โดยบุคคลที่เป็นแรงขับเคลื่อนคือ ประธาน เลขานุการและเหรัญญิก กองทุน โดยประธานกองทุนมีการสื่อสารที่ชัดเจน เกี่ยวกับการเงินและแนวทางการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongkham (2018) ซึ่งศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของการนํานโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนํานโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบาย 2) ปัจจัยด้านการสื่อสารขององค์กร 3) ปัจจัยด้านศักยภาพขององค์กร 4) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และ 5) ปัจจัยด้านการประสานความร่วมมือ และในงานวิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) ต้องสร้างมาตรฐานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และต้องอบรมคณะกรรมการ ต้องสร้างมาตรฐานการทวงหนี้และสร้างความรู้ให้แก่คณะกรรมการ ต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สทบ. คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานต้องมีตัวชี้วัดเป็นวัตถุประสงค์ คณะกรรมการกองทุนจะต้องทบทวนระเบียบของกองทุนเสมอ และจะต้องมีนโยบายจัดอบรมให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่สมาชิก รวมไปถึงสร้างความเข้าใจถึงผลเสียจากการไม่ชำระหนี้คืน

ในส่วนของการรู้ความสามารถในการทำบัญชี กองทุนสามารถบันทึกบัญชีและปิดบัญชีได้เอง ทำให้เห็นและเข้าใจกระบวนการการทำงานทั้งหมด เพราะงบการเงินที่ออกมาคือผลการดำเนินงานที่

แสดงออกมาในรูปตัวเลข ส่งผลให้เกิดความมั่นใจ สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาได้ตรงจุด รวมทั้งมีการจัดเก็บเป็นสินทรัพย์ความรู้อย่างเป็นระบบ พร้อมที่จะถ่ายทอดต่อไป นับว่าเป็นจุดแข็งของกองทุนหมู่บ้านทุ่งกล้าน้อย เพราะโดยปกติการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบนับเป็นจุดอ่อนของการจัดการในชุมชน ดังที่งานวิจัยของ Janjaroensuk (2015) ได้สรุปไว้จากการศึกษาการจัดการความรู้ของธุรกิจชุมชน ศึกษาการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ของปราชญ์ชาวบ้านในการแกะสลักไม้ ซึ่งผลวิจัยพบว่า ธุรกิจชุมชนมีการระบุน้ำความรู้และสร้างความรู้ แต่ขาดการจัดเก็บความรู้ที่เป็นระบบ ทำให้ผู้สนใจไม่สามารถเข้าถึงความรู้ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และสืบทอดภูมิปัญญาความรู้ด้านการแกะสลักไม้ได้

2. ในการสร้างความรู้ เมื่อนำแนวคิดการหมุนเกลียวของความรู้ มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่ากองทุนมีการสร้างและการจัดการความรู้ตาม SECI Model ทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ การแปลงองค์ความรู้ การผสานความรู้ และการส่งกลับความรู้ โดยคณะกรรมการกองทุนรู้ว่าอะไรคือความรู้ที่จำเป็น ทำให้มีการสร้างและการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ คล้ายกับงานวิจัยของ Chansukree, Phansaita, Chuayok, and Rungjindarat (2017) ศึกษาสภาพและกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพในการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยนำทฤษฎีเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral: SECI Model) ของ Nonaka and Takeuchi (1995) มาใช้ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าชุมชนตลาดน้ำอัมพวา มีกระบวนการจัดการความรู้ตามทฤษฎีเกลียวความรู้ ทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสกัดความรู้ การผนวกความรู้ และการฝัง หรือ ผนึกความรู้ โดยชุมชนตลาดน้ำอัมพวาสามารถนำการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างหลากหลายและค่อนข้างครบถ้วน

หัวใจสำคัญอีกประการที่ช่วยสนับสนุนการสร้างความรู้ของกองทุน คือ การสร้างพื้นที่ หรือ *Ba* ซึ่งหมายถึง พื้นที่ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจหรือเป็นการเปิดพื้นที่ ที่ทำให้เกิดการพูดคุย เกิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจริง ๆ แล้ว เป็นธรรมชาติของชุมชนในสังคมไทยที่มีความเอื้อเฟื้อระหว่างกัน ในชุมชน แต่การบริหารงานกองทุนหมู่บ้านที่มีเงินเป็นจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้หลายกองทุนเน้นเป้าหมายที่การคืนเงินตามกำหนด ทำให้อาจจะลืมหือขาดการสร้างพื้นที่แห่งการแบ่งปันความเอื้ออาทรในชุมชนไป ซึ่งกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกล้าน้อย มีเป้าหมายที่ชัดเจนของกองทุนที่ไม่ใช่ตัวเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย แต่เป็นการพึ่งพาตัวเองได้ของสมาชิก เป็นความสุขของสมาชิก แสดงให้เห็นถึงความใสใจระหว่างกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือ มีการปรับเปลี่ยนวิธีคิด/มุมมองเกี่ยวกับการรับชำระเงินจากลูกหนี้กองทุน โดยปกติเจ้าหนี้ต้องติดตามทวงถามถึงยอดเงินที่ลูกหนี้ต้องชำระ ถือว่าเป็นการมองที่เป้าหมายของตนเองหรือเป็นมุมมองจากภายใน (Inward Mindset) แต่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน บ้านทุ่งกล้าน้อย มีวิธีคิดที่แตกต่างไป คือ การมองคนในชุมชนแบบ “เห็นคนเป็นคน” คือ มุมมองแบบมองเห็นคนอื่นอยู่เสมอ (Outward Mindset) โดยมองจากตัวลูกหนี้เป็นหลัก คณะกรรมการจึงพร้อมที่จะยื่นมือช่วยเหลือและพร้อมจะดึงสมาชิกให้ก้าวผ่านปัญหาต่าง ๆ ไปได้ เช่น การสนับสนุนกองทุนปุ๋ย

เพื่อลดค่าใช้จ่ายของสมาชิกที่กู้ยืม มีงานวิจัยที่สามารถทำให้เห็นพื้นที่แห่งการสร้างความรู้ได้ค่อนข้างชัดเจน เช่น งานวิจัยของ Wongsrikaew, Ruanggoon, and Chunprasert (2017) ศึกษาการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง: กรณีศึกษาชุมชนพุนบำเพ็ญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน ซึ่งมีผลการศึกษาข้อหนึ่งที่น่าสนใจ คือ ความเข้มแข็งของชุมชนเกิดขึ้นจากปัจจัยด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งเป็นลักษณะที่คนในชุมชนได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน มีการนำความรู้ทั้งเก่าและใหม่มาประยุกต์เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มีการเรียนรู้ผ่านสถานการเรียนรู้ภายใต้ชื่อ “พื้นที่สุขภาวะ” ที่มีทั้งหมด 15 สถานในชุมชน จากตัวอย่างงานวิจัยจะเห็นได้ว่าเป็นไปตามแนวคิดพื้นที่ (Ba) ของโนนาเกะ ที่พื้นที่จะเอื้อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ เกิดการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นพื้นที่แห่งความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. การดำเนินงานของกองทุนไม่สามารถดำเนินงานไปอย่างโดดเดี่ยวได้ เพราะในบริบทของชุมชนในสังคมไทยจะเป็นการทำงานที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ในกรณีของกองทุนหมู่บ้านนี้จะเห็นได้ว่ามีเครือข่ายทางการเงินในชุมชนที่หลากหลาย ซึ่งช่วยรองรับและช่วยแก้ปัญหาการเงินที่นอกเหนือจากความสามารถของกองทุนหมู่บ้าน เช่น กองทุนเงินออมขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยให้แต่ละกองทุนหมู่บ้านกู้ยืมมาให้สมาชิก เพื่อนำมาใช้คืนเงินกู้กองทุนหมู่บ้านแทนที่จะต้องไปกู้ยืมจากหนีนอกกระบบ

4. ในส่วนของการส่งต่อความรู้สู่คนรุ่นต่อไป คณะกรรมการมีการดึงคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้และกลับมาทำงานที่บ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในกองทุน โดยเริ่มจากงานที่ง่ายก่อน คือ การช่วยเหลือชาวบ้านในวันทำบุญ มีการมอบหมายงานให้ช่วยดูการเขียนสัญญา ความสมบูรณ์ของเอกสาร ฯลฯ หลังจากนั้นคณะกรรมการจะร่วมกันพิจารณาว่าควรจะดึงใครเข้ามาช่วยงานเป็นกรรมการต่อไป โดยวัดจากความรู้และความซื่อสัตย์เป็นหลัก ส่วนในด้านของการทำบัญชีซึ่งเป็งานที่ต้องมีความรู้เฉพาะด้าน เลขานุการกลุ่มคือ อาจารย์พะเนตร์ ที่ดูแลงานในส่วนนี้อยู่ มีการดึงคนรุ่นใหม่ที่เคยเป็นลูกศิษย์ รู้จักนิสัยใจคอเป็นอย่างดี เข้ามาเริ่มช่วยงานตั้งแต่ช่วยคำนวณยอดเงิน คำนวณดอกเบี้ย ฯลฯ ปัญหาที่มีอยู่ คือ ยังมีคนรุ่นใหม่จำนวนน้อยที่กลับมาทำงานที่บ้าน แต่ก็เห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้น จากงานวิจัยของ Wongsurawat et al. (2019) ศึกษาเรื่อง การบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับดีมาก กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ประสบความสำเร็จมีกระบวนการในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ได้มาซึ่งแนวทางในการบริหารจัดการกองทุนทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่ 1) แนวทางการบริหารจัดการด้านผู้นำ 2) แนวทางการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วม 3) แนวทางการบริหารจัดการด้านการจัดสรรผลประโยชน์ และ 4) แนวทางการบริหารจัดการด้านการเข้าถึงและการตรวจสอบข้อมูลกองทุน งานวิจัยของ Wongsurawat et al. (2019) มีข้อเสนอที่น่าสนใจ เช่น ผู้นำ คณะกรรมการ และบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ รวมไปถึงชุมชน ควรจะต้องมีการตระหนักถึงความสำคัญของการวางตำแหน่งผู้สืบทอดการดำเนินงานทั้งในส่วนของผู้นำและคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการกองทุน รวมไปถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของกองทุนมีความต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความรู้และจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้าน โดยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อเสนอแนะสำหรับกองทุนหมู่บ้านอื่นในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และ 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ความรู้ที่สำคัญสำหรับการบริหารกองทุนหมู่บ้านได้แก่ ความรู้ด้านการจัดการ ความรู้ด้านบัญชีและการเงิน ดังนั้น คณะกรรมการต้องรู้ก่อนว่าในกลุ่มคณะกรรมการมีความรู้อะไร และยังขาดความรู้ในด้านใด เพื่อที่จะมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการความรู้อะไร

2) ในการปรับการถ่ายทอดความรู้ เพื่อนำมาสร้างความรู้ใหม่สำหรับกองทุน สิ่งสำคัญ คือ ต้องรู้ว่าใครเป็นบุคคลสำคัญที่มีความรู้เหล่านั้น (Key Actor) และต้องเตรียมกรรมการที่สามารถรับความรู้นั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นในการเลือกคณะกรรมการนอกจากการเลือกตามกลุ่มที่อยู่ของสมาชิกแล้ว ควรเลือกจากหลากหลายสาขาอาชีพและจากคนรุ่นใหม่ด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับและจัดการกับความรู้ใหม่ ๆ ที่จะเข้ามา

3) ในกระบวนการการสร้างความรู้ เมื่อตัวแทนคณะกรรมการได้ความรู้จากภายนอกมาแล้ว ต้องมาทำความเข้าใจ ประยุกต์ความรู้นั้น ๆ ให้เข้ากับบริบทของชุมชน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการสร้างความรู้ หลังจากนั้นควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดกับคณะกรรมการและถ่ายทอดแนวคิดสู่สมาชิกกองทุน ให้รับรู้และพร้อมรับฟังข้อเสนอ เป็นไปตามแนวคิดการสร้างความรู้ SECI Model of Knowledge Creation ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้จากระดับบุคคลสู่คณะกรรมการ และถ่ายทอดต่อไปยังสมาชิกกองทุน

4) ปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความรู้และจัดการความรู้คือ *Ba* หรือพื้นที่ที่เอื้อต่อการสร้างความรู้คณะกรรมการต้องพยายามสร้างพื้นที่และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่มคณะกรรมการและกับสมาชิก ด้วยความจริงใจและความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ซึ่งจะเอื้อให้การสร้างความรู้เป็นไปด้วยดี

5) ความรู้ที่ใช้ในการบริหารกองทุนเป็นสิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญกว่าก็คือ การได้มาซึ่งรู้นั้นและการประยุกต์ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ให้เหมาะกับกองทุน ดังนั้น ถ้าคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนสามารถเรียนรู้วิธีการสร้างความรู้และวิธีการแสวงหาความรู้ (learn how to learn) ได้ด้วยตัวเองก็จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของกองทุนหมู่บ้านอื่นที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานของกองทุนหมู่บ้าน

2) งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านระดับตำบลที่มีความเข้มแข็ง เพื่อทราบถึงการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ร่วมกันในระดับ

เครือข่ายต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความมีน้ำใจของชาวบ้านทุกคนที่บ้านทุ่งกลับน้อย โดยเฉพาะนายกสายชล ผู้ใหญ่ประดิษฐ์ อาจารย์พะเนตร์ พี่โบศรี พี่วันดี และ รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอบางระจัน ที่ให้ความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

- Chansukree, P., Phansaita, N., Chuayok, P., & Rungjindarat, N. (2017). Knowledge management in creative tourism: A case study of the Amphawa community in Samut Songkhram province. *Dusit Thani College Journal*, 11(3), 49-63. [in Thai]
- Earsakul, S. (2014). An evaluation of the village fund operation in the Phochai sub-district municipality, Mueang district, Nongkhai province. *Nakhon Phanom University Journal*, 4(2), 30-36. [in Thai]
- Janjaroensuk, N. (2015). Knowledge management model of community business at Ban Kiu Lae Noi and Ban Kiu Lae Luang in San Pa Tong district, Chiang Mai province. *Journal of Community Development and Life Quality*, 3(1), 49-56. [in Thai]
- NESDC. (2019). *Five-year Thailand development report (2014-2018)*. Retrieved from <http://online.pubhtml5.com/yrie/xmir/#p=1> [in Thai]
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Konno, N. (1998). The concept of “ba”: Building a foundation for knowledge creation. *California Management Review*, 40(3), 40-54.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). Seci, ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33(1), 5-34.
- Office of the Royal Society. (2013). *Dialogue*. Retrieved from <http://www.royin.go.th/?knowledges=สุนทรียสนทนา-๑๐-พฤษภาคม> [in Thai]
- Wichinplert, S. (2015). *Report on operations of the national village and community fund project*. Retrieved from http://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parbudget/ewt_dl_link.php?nid=105 [in Thai]
- Wongkham, N. (2018). Factors to the success of village fund policy implementation: Case study of the village funds that developed into community financial institutions in Samutprakan province. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*, 10(1), 187-200. [in Thai]

- Wongsrikaew, K., Ruanggoon, J., & Chunprasert, S. (2017). Development of strong community: A case study of Poonbumphen community, Phasi Charoen district, Bangkok. *Journal of Community Development and Life Quality*, 5(1), 46-57. [in Thai]
- Wongsurawat, S., Choonhaklai, S., & Natrujirote, W. (2019). The management of village funds at very good level: A case study in Nakhon Pathom province. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(3), 888-898. [in Thai]

บทบาทกองทุนเงินทดแทนกับการคุ้มครองแรงงาน

The Role of Workmen's Compensation Fund on Labor Protection

กัญยปริญ ทองสามสี^{1*} และ อีสระ ทองสามสี²

Kanyaprin Tongsamsi^{1*} and Isara Tongsamsi²

Abstract

The Workmen's Compensation Fund (WCF) was established under the Announcement of the Revolutionary Council No. 103 and was initially implemented in 1974 to manage the fund. The first Workmen's Compensation Act B.E. 2537 was officially formed on July 1, 1996. Later, the Act was revised as the Workmen's Compensation Act 2018 (No. 2) and formed on December 9 the same year. The newly updated Act aimed to protect against injury, disease, disability, loss of organ, or death, including occupational diseases resulting from employment. The coverage was issued so that the employed can take care of themselves and their families during the loss of income. Administered by tripartite committees consisting of representatives of employers, employees, and government, the Fund covers both Thai and foreign workers, under Convention No. 111 on Discrimination

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ต.รูสะมิแล อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000, ²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา 90000

¹Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus, Rusamilae Sub-district, Muang District, Pattani Province 94000. ²Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University, Khoa-Roob-Chang Sub-district, Muang District, Songkhla Province 90000

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: kanyaprin.s@psu.ac.th)

รับบทความวันที่ 20 มกราคม 2563 แก้ไขวันที่ 9 มิถุนายน 2563 รับลงตีพิมพ์วันที่ 16 มิถุนายน 2563

(Employment and Occupation) 1958. The WCF stipulates contribution rates for the first four years of employment at 0.2-1.0%, depending on the risks of industries/businesses. In 2018, 10,537,238 employees and 416,579 enterprises were registered with WCF. Currently, the number has gradually increased.

The results reveal that the rate of work-related injury and severity from 2014 to 2018 continually decreased. This was because of the Ministry of Labor's 'Zero Accident' emphasis on the promotion of work-safety and the reduction of injuries at workplaces.

Keywords: *Social Security Office, Workmen's Compensation Fund, Labour Protection*

บทคัดย่อ

กองทุนเงินทดแทนตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 มีหน้าที่บริหารจัดการกองทุนเงินทดแทน ซึ่งเปิดดำเนินการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2517 ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2537 (Workmen's Compensation Act B.E. 2537, 1994) หลังจากนั้นมีการออกพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2561 (Workmen's Compensation Act (No.2) B.E. 2561, 2018) เพื่อคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ หรือตาย เนื่องจากการทำงานให้แก่นายจ้าง หรือเจ็บป่วยด้วยโรคซึ่งเกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงาน หรือโรคซึ่งเกิดขึ้นเกี่ยวเนื่องกับการทำงานให้แก่นายจ้างได้รับเงินทดแทนเพื่อเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวในขณะที่ขาดรายได้ประจำ ตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดไว้ กองทุนดังกล่าวให้การคุ้มครองทั้งแรงงานชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับอนุสัญญาฉบับที่ 111 ว่าด้วยการเลือกปฏิบัติ (การจ้างงานและการประกอบอาชีพ) ค.ศ. 1958 กองทุนเงินทดแทนบริหารโดยคณะกรรมการในรูปแบบไตรภาคีประกอบด้วยผู้แทนจาก 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายนายจ้าง ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล กองทุนเงินทดแทนกำหนดอัตราเงินสมทบหลักให้นายจ้างในช่วง 4 ปีแรกอยู่ระหว่างร้อยละ 0.2-1.0 ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของแต่ละประเภทกิจการ ในปี พ.ศ. 2561 มีลูกจ้างในข่ายกองทุนเงินทดแทน 10,537,238 ราย จาก 416,579 กิจการ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์อัตราการประสบอันตรายและเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานของลูกจ้างระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 ทั้งกรณีร้ายแรง และรวมทุกกรณีพบว่าแนวโน้มลดลงเนื่องจากกระทรวงแรงงานให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน และกิจกรรมรณรงค์ลดสถิติการประสบอันตรายในสถานประกอบกิจการให้เป็นศูนย์

คำสำคัญ: สำนักงานประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน การคุ้มครองแรงงาน

บทนำ

กองทุนเงินทดแทนจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต ด้วยการให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง เมื่อลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงาน มุ่งเน้นการดูแลลูกจ้างอย่างทั่วถึงและจ่ายค่าทดแทนที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกจ้างดำรงชีพได้อย่างมีความสุข ประเทศไทยเริ่มจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 103 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2515 กำหนดให้มีกองทุนเงินทดแทนในกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย เพื่อเป็นทุนให้มีการจ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้างแทนนายจ้าง ในกรณีที่นายจ้างต้องจ่ายเงินทดแทนเมื่อลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย สูญหาย หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงาน หรือจากโรคซึ่งเกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงาน หรือโรคซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานเฉพาะประเภทและขนาดของกิจการ ในท้องที่ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ทั้งนี้ กองทุนเงินทดแทนเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการในวันที่ 1 มกราคม 2517 โดยในปีแรกได้ให้ความคุ้มครองเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ที่ทำงานเฉพาะในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และในปี พ.ศ. 2519 ได้เริ่มขยายงานออกไปยังส่วนภูมิภาคเป็นครั้งแรก 5 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร และ นครปฐม และได้ขยายความคุ้มครองครบทุกจังหวัดทั่วประเทศในปี 2531 การดำเนินงานของกองทุนเงินทดแทนได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถดูแลลูกจ้างอย่างทั่วถึง ต่อมาได้ขยายความคุ้มครองไปยังสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2536 กระทั่งในวันที่ 1 เมษายน 2545 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังทุกสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป (Social Security Office, 2019a)

ปัจจุบันกองทุนเงินทดแทนอยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน การดำเนินงานของกองทุนดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ประกาศใช้วันที่ 16 มิถุนายน 2537 ซึ่ง พ.ร.บ. ฉบับนี้ได้บังคับใช้เป็นระยะเวลาประมาณ 24 ปี ต่อมาได้มีการประกาศพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับ 2) พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้วันที่ 9 ธันวาคม 2561 โดยกฎหมายเงินทดแทนตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการทางกฎหมายเรียกว่า “หลักความรับผิดชอบโดยเคร่งครัดและรับผิดโดยปราศจากความผิด” (Strict Liabilities and Liabilities without Fault) กล่าวคือ หากพิสูจน์ได้ว่าลูกจ้างเจ็บป่วย หรือประสบอันตราย หรือตาย หรือสูญหาย อันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้างแล้ว แม้การกระทำนั้นจะเกิดขึ้นจากการกระทำโดยประมาทของลูกจ้างก็ตาม ลูกจ้างก็จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้

บทความนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอจำนวนแรงงาน นายจ้าง และกิจการในข่ายกองทุนเงินทดแทน แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน ขอบข่ายการคุ้มครองแรงงานของกองทุนเงินทดแทน สถิติการประสบอันตรายของลูกจ้างภายใต้กองทุนเงินทดแทน และบทบาทของกองทุนเงินทดแทนกับการคุ้มครองแรงงาน โดยเน้นนำเสนอข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 สารของบทความนี้จะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เป็นนายจ้าง ลูกจ้างที่อยู่ในข่ายกองทุนเงินทดแทน และนักวิชาการที่สนใจศึกษาบทบาทหน้าที่และการดำเนินงานของกองทุน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองแรงงาน

การคุ้มครองแรงงาน หมายถึง การดูแลคุณภาพชีวิตและสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของลูกจ้าง ซึ่งอธิบายได้โดยทฤษฎีการจัดสวัสดิการ ทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการที่สามารถนำมาอธิบายการคุ้มครองแรงงาน คือ ทฤษฎีที่ว่าด้วยการบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เสนอโดย Moorthy (1968 Cited in Department of Labour Protection and Welfare, 2007; Wasinarom, 1997) มาจากแนวคิดที่ว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วส่วนใหญ่เห็นแก่ตัว พร้อมทั้งจะเอาเปรียบคนอื่นเสมอเมื่อมีโอกาส คนมีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมักเอาเปรียบคนยากจน คนมีการศึกษาสูงมักเอาเปรียบคนมีการศึกษาน้อย ในการจ้างงานก็เช่นกัน นายจ้างย่อมมีโอกาสมากกว่าลูกจ้างจึงมักจะปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างไม่ยุติธรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการลดการเอาเปรียบที่เกิดขึ้น รัฐจึงมีการออกกฎหมายควบคุมบังคับให้นายจ้างจัดสวัสดิการ รวมทั้งดูแลสอดส่องให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับทางกฎหมายจึงถือเป็นมาตรฐานที่นายจ้างต้องปฏิบัติตาม กรณีที่ขัดขึ้นไม่ปฏิบัติตามจะถูกลงโทษตามที่ระบุไว้ ข้อดีของทฤษฎีนี้ คือ ลูกจ้างจะได้รับการประกันในระดับหนึ่งว่าตนเองจะได้รับสวัสดิการเพียงพอตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏมาได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะยังคงมีนายจ้างอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้สนใจ พยายามหลีกเลี่ยงที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย หรือถ้าปฏิบัติได้ก็ปฏิบัติตามได้ไม่ครบถ้วน ขาดคุณภาพ และไม่ได้มาตรฐาน ข้อเสียที่พบคือ ไม่ยุติธรรมสำหรับนายจ้างที่ดีที่มีความพยายามจะจัดสวัสดิการให้สูงกว่าที่กฎหมายกำหนด เพราะสังคมมักมองว่านายจ้างคือผู้ที่เอาเปรียบ อย่างไรก็ตาม ในทุกสังคมยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับควบคุมด้วยกฎหมาย การออกกฎหมายเงินทดแทนจึงเป็นหน้าที่ของรัฐตามทฤษฎีนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำกับดูแลให้นายจ้างปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ในกรณีลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน จนเป็นเหตุให้ได้รับบาดเจ็บ เจ็บป่วย สูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ สูญหายหรือถึงแก่ความตาย ดังนั้น เมื่อลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือสูญหายเนื่องจากการทำงาน นายจ้างมีหน้าที่แจ้งต่อสำนักงานประกันสังคมท้องที่ที่ลูกจ้างทำงานอยู่ หรือที่นายจ้างมีภูมิลำเนาอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยกองทุนเงินทดแทนจะจ่ายเงินทดแทนแก่นายจ้าง แทนนายจ้าง อันประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทน ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ รวมถึงให้การบำบัดรักษา และส่งเสริมฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตรายจากการทำงานให้สามารถเลี้ยงชีพได้ด้วยตนเอง โดยไม่เป็นภาระแก่สังคม

ขอบข่ายการดำเนินงานของกองทุนเงินทดแทน

การบริหารกองทุนเงินทดแทน

การบริหารกองทุนเงินทดแทนมีคณะกรรมการไตรภาคี ประกอบด้วยผู้แทนจาก 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ ฝ่ายองค์กรนายจ้าง ฝ่ายองค์กรลูกจ้าง และฝ่ายรัฐบาล มีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 2 คณะ (Social Security Office, 2019a) ได้แก่

1. คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน (Workmen's Compensation Fund Committee) ประกอบด้วย เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการแพทย์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการคลัง ด้านการประกันสังคมหรือประกันภัย ผู้แทนนายจ้างและลูกจ้างฝ่ายละ 3 คน รวมไม่เกิน 14 คน มีอำนาจหน้าที่เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการบริหารกองทุน และการจ่ายเงินทดแทน ตลอดจนให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงและระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการวางระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินกองทุน การจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน และการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์

2. คณะกรรมการการแพทย์ กองทุนเงินทดแทน (Workmen's Compensation Medical Committee) ประกอบด้วยกรรมการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเวชกรรมสาขาต่าง ๆ ไม่เกิน 15 คน มีอำนาจหน้าที่เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการทางการแพทย์ ให้คำปรึกษาแนะนำในทางการแพทย์ รวมถึงการให้ความเห็นต่อสำนักงานประกันสังคมในการออกกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงในส่วนที่เกี่ยวข้อง

การจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน

สำนักงานประกันสังคมดำเนินการจัดเก็บเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนจากนายจ้างเพียงฝ่ายเดียว โดยกำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทน และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน โดยในปีแรกนายจ้างแจ้งประมาณการจำนวนเงินค่าจ้างรวมทั้งปี เพื่อสำนักงานประกันสังคมจะได้ออกใบประเมินเงินสมทบประจำปีให้นายจ้างจ่ายเงินสมทบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการจ้างลูกจ้างทำงาน เมื่อนายจ้างมาขึ้นทะเบียนกองทุนเงินทดแทน สำนักงานประกันสังคมจะกำหนดรหัสประเภทกิจการและอัตราเงินสมทบให้กับกิจการนายจ้าง ทั้งนี้ ในช่วง 4 ปีแรก อัตราเงินสมทบที่ใช้เรียกเก็บจากนายจ้างจะใช้อัตราเงินสมทบหลักซึ่งมีค่าอยู่ระหว่างร้อยละ 0.2-1.0 ขึ้นอยู่กับความเสี่ยงแต่ละประเภทกิจการตามประกาศกระทรวงแรงงาน (Social Security Office, 2019a)

กรณีนายจ้างจ่ายเงินสมทบตามประกาศกระทรวงแรงงานมาแล้ว 4 ปีติดต่อกัน ในปีที่ 5 นายจ้างแต่ละรายจะถูกปรับเพิ่มหรือได้รับการปรับลดอัตราเงินสมทบ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นกับลูกจ้างในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา อัตราเงินสมทบที่นายจ้างจ่ายตั้งแต่ปีที่ 5 เป็นต้นไป เรียกว่าอัตราเงินสมทบตามค่าประสบการณ์ นายจ้างรายใดมีสถิติการประสบอันตรายน้อยหรือการขอรับเงินทดแทนน้อยจะได้รับการปรับอัตราเงินสมทบลดลงจากอัตราเงินสมทบหลักตั้งแต่อัตราร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 80 ส่วนนายจ้างรายใดมีสถิติการประสบอันตรายสูงหรือขอรับเงินทดแทนจำนวนมากก็ต้องถูกปรับอัตราเงินสมทบเพิ่มขึ้นจากอัตราเงินสมทบหลักตั้งแต่อัตราร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 150 เป็นไปตามสัดส่วนของอัตราส่วนการสูญเสียตามประกาศกระทรวงแรงงาน (Social Security Office, 2019a)

การคุ้มครองลูกจ้างของกองทุนเงินทดแทน

พระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับ 2) พ.ศ. 2561 ที่มีผลบังคับใช้วันที่ 9 ธันวาคม 2561 เป็นต้นมา ได้ขยายการคุ้มครองครอบคลุมไปถึงลูกจ้างส่วนราชการ ลูกจ้างในองค์การของนายจ้างที่

ไม่แสวงหากำไร ลูกจ้างซึ่งได้รับการจ้างงานในประเทศของสถานเอกอัครราชทูตและองค์การระหว่างประเทศ ลูกจ้างของกิจการเพาะปลูก ประมง ป่าไม้ และเลี้ยงสัตว์ที่ไม่ได้ใช้ลูกจ้างตลอดทั้งปีและไม่มีงานลักษณะอื่นรวมอยู่ด้วย โดยกองทุนเงินทดแทนให้การดูแลลูกจ้าง 3 กรณี (Social Security Office, 2019c) สรุปได้ดังนี้

1. กรณีประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงาน ลูกจ้างมีสิทธิรับเงินจากกองทุนเงินทดแทน 4 กรณี ได้แก่

1.1 ค่าทดแทนกรณีไม่สามารถทำงานได้ติดต่อกันเกิน 1 วันขึ้นไป ลูกจ้างได้รับค่าทดแทนการขาดรายได้ต่อเดือนในอัตราร้อยละ 70 ของค่าจ้างรายเดือน

1.2 ค่ารักษาพยาบาลกรณีประสบอันตรายจากการทำงาน นายจ้างต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามที่จ่ายจริงตามความจำเป็นแต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท ขึ้นอยู่กับระดับการประสบอันตราย

1.3 ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะหรือสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะบางส่วน กรณีที่ลูกจ้างสูญเสียอวัยวะจะได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าทดแทนการขาดรายได้ในอัตราร้อยละ 70 ของค่าจ้างรายเดือน ตามประเภทของการสูญเสีย เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 ปี

1.4 ค่าทดแทนกรณีฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานภายหลังการประสบอันตราย หากลูกจ้างจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟู จะได้รับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพเบิกค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานด้านอาชีพ กระบวนการเวชศาสตร์ฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานด้านการแพทย์ กระบวนการบำบัดรักษาและการผ่าตัด เพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าวัสดุและอุปกรณ์ด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู

2. กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน ลูกจ้างจะได้รับค่ารักษาพยาบาล และค่าทดแทนในกรณีไม่สามารถทำงานได้เกิน 1 วัน ร้อยละ 70 ของค่าจ้างรายเดือน กรณีทุพพลภาพเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 ปี จะได้รับค่าทดแทน ร้อยละ 70 ของค่าจ้างรายเดือน และหากจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จะได้รับค่าฟื้นฟูสมรรถภาพด้วย

3. กรณีตายหรือสูญหายจากการทำงาน ทายาทของลูกจ้างจะได้รับค่าทำศพตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง และค่าทดแทนของค่าจ้างรายเดือนในอัตราร้อยละ 70 ของค่าจ้างรายเดือน มีกำหนด 10 ปี

ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมได้ปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนเงินทดแทนเป็นระยะ ๆ ผู้สนใจสามารถติดตามข้อมูลที่ <https://www.sso.go.th/wpr/main> หรือโทรศัพท์หมายเลข 1506

ลักษณะกฎเกณฑ์กองทุนเงินทดแทนของประเทศไทยและของต่างประเทศนั้น มีงานวิจัยของ Krutchaiyant (2002) เปรียบเทียบข้อมูลกับประเทศมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และญี่ปุ่น โดยผู้เขียนได้เทียบเคียงกับพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับ 2) พ.ศ. 2561 พบประเด็นความแตกต่าง ดังนี้

1. การจ่ายเงินสมทบ ประเทศไทย ฟิลิปปินส์ และญี่ปุ่น กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินสมทบแต่เพียงฝ่ายเดียว ต่างจากมาเลเซียที่มีรูปแบบการให้ความคุ้มครองแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ โครงการ

เจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ให้นายจ้างเป็นผู้จ่ายเงินสมทบเพียงฝ่ายเดียว ส่วนโครงการบำนาญ
ทุพพลภาพให้นายจ้างและลูกจ้างเป็นผู้จ่ายเงินสมทบทั้งสองฝ่าย

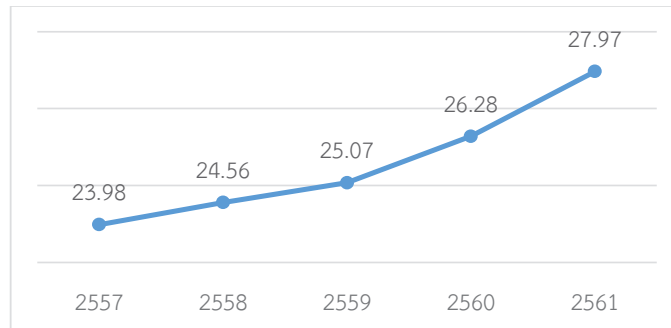
2. ขอบเขตการคุ้มครองของกฎหมาย ประเทศไทยให้การคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการ
ที่มีการจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ซึ่งครอบคลุมมากกว่าประเทศมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และญี่ปุ่น พบว่า
ทั้งสามประเทศให้การคุ้มครองลูกจ้างตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แต่ประเทศญี่ปุ่นให้ความคุ้มครองแรงงาน
ภาคเกษตรด้วย (แรงงานภาคเกษตรของไทยสามารถสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ของกองทุน
ประกันสังคมได้)

3. การให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับเงินทดแทนแต่ละประเภท ประเทศไทยกำหนดให้จ่ายค่าทดแทน
เป็นรายเดือนแก่ลูกจ้างผู้มีสิทธิร้อยละ 70 ซึ่งต่างกับอีก 3 ประเทศที่กำหนดอัตราเงินทดแทนมากกว่า
โดยจ่ายระหว่างร้อยละ 80-90 ของค่าจ้าง นอกจากนี้ ประเทศญี่ปุ่นได้ให้ความคุ้มครองลูกจ้างขณะ
เดินทางมาทำงานด้วย

การตรากฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของแรงงานในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้รับ
อิทธิพลจากตราสารขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization:
ILO) การคุ้มครองแรงงานที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเสียชีวิตจากการทำงานนั้น องค์การแรงงาน
ระหว่างประเทศได้ออกตราสารหลายฉบับที่เกี่ยวข้อง อาทิ Workmen's Compensation
(Agriculture) Convention, 1921 (No.12), Workmen's Compensation (Accidents)
Convention, 1925 (No. 17) และ Workmen's Compensation (Occupational Diseases)
Convention, 1925 (No. 18) ซึ่งมีผลบังคับใช้กับประเทศสมาชิกที่ให้สัตยาบันต่ออนุสัญญา โดยอาจ
ออกเป็นกฎหมายภายในประเทศที่สอดคล้องกับเนื้อหาของอนุสัญญาแต่ละฉบับ

จำนวนแรงงาน นายจ้าง และกิจการในข่ายกองทุนเงินทดแทน

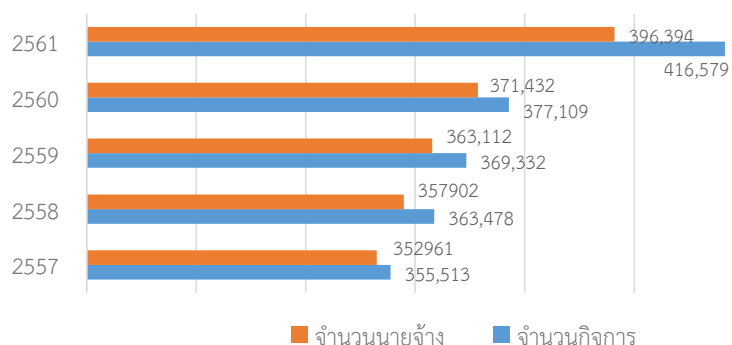
ณ เดือนธันวาคม 2561 ประเทศไทยมีประชากรที่อยู่ในวัยแรงงานหรือผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป
จำนวน 56.39 ล้านคน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 38.38 ล้านคน (ร้อยละ 68.06) และเป็นผู้อยู่นอก
กำลังแรงงาน 18.01 ล้านคน (ร้อยละ 31.94) โดยในกำลังแรงงาน 38.38 ล้านคน ประกอบด้วย ผู้มี
งานทำ 37.91 ล้านคน (ร้อยละ 98.77) และผู้ว่างงาน 0.36 ล้านคน (ร้อยละ 0.93) (National Statistical
Office, 2019) ทั้งนี้ อัตราแรงงานในข่ายกองทุนเงินทดแทนคำนวณจากจำนวนลูกจ้างในข่ายกองทุน
เงินทดแทน ของสำนักงานประกันสังคมต่อจำนวนผู้มีงานทำของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตามสถิติพบว่า
อัตราแรงงานในข่ายกองทุนเงินทดแทนขยายตัวทุกปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2561 มี
แรงงานภายใต้กองทุนเงินทดแทนร้อยละ 27.97 ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 อัตราแรงงานในข่ายกองทุนเงินทดแทนต่อจำนวนผู้มีงานทำ ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561

ที่มา: Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a; National Statistical Office, 2017; 2018; 2019

เมื่อพิจารณาจำนวนนายจ้างและจำนวนกิจการที่ขึ้นทะเบียนกับกองทุนเงินทดแทนระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2561 มีกิจการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทนจำนวน 416,579 กิจการ (นายจ้าง 1 ราย อาจมีกิจการมากกว่า 1 รหัสกิจการ) มีจำนวนนายจ้าง 396,394 ราย จำนวนลูกจ้าง 10,537,238 ราย รายละเอียดดังรูปที่ 2 อย่างไรก็ตาม จำนวนลูกจ้างที่อยู่ในข่ายเงินทดแทนยังน้อยกว่าผู้ประกันตนมาตรา 33 ภายใต้วงเงินประกันสังคม ณ เดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 11,599,338 คน (Social Security Office, 2019a; 2019b) สาเหตุที่จำนวนลูกจ้างในข่ายกองทุนเงินทดแทนมีจำนวนน้อยกว่าผู้ประกันตนมาตรา 33 เนื่องจากพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ไม่บังคับใช้แก่ลูกจ้างในหน่วยงานรัฐ องค์กรเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร และลูกจ้างซึ่งได้รับการจ้างงานในประเทศ (Local Staff) ของสถานเอกอัครราชทูตและองค์การระหว่างประเทศ ทั้งนี้ การปรับปรุงพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับ 2) พ.ศ. 2561 ได้ขยายความคุ้มครองไปยังกลุ่มลูกจ้างที่กว้างขึ้น ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มที่ลูกจ้างภายใต้วงเงินประกันสังคมมาตรา 33 ทุกคน จะได้รับการคุ้มครองจากกองทุนเงินทดแทนด้วย



รูปที่ 2 จำนวนนายจ้างและจำนวนกิจการที่ขึ้นทะเบียนกับกองทุนเงินทดแทนระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561

ที่มา: Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a

การประสบอันตรายของลูกจ้างภายใต้กองทุนเงินทดแทน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมปัญหาความปลอดภัยระดับสถานประกอบการ มีหลากหลายเทคนิค หากแต่แนวทางที่นิยมใช้โดยทั่วไปคือหลักการ 3E (Engineering, Education & Enforcement) โดย 1) Engineering หมายถึง การใช้ความรู้ทางด้านวิศวกรรมในการป้องกันและควบคุม เพื่อให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัยมากที่สุด เช่น การติดตั้งเครื่องป้องกันอันตรายให้แก่ส่วนที่เคลื่อนไหว การวางผังโรงงานระบบไฟฟ้า แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ เป็นต้น 2) Education หมายถึง การใช้วิธีการให้ความรู้ การฝึกอบรม ตลอดจนให้คำแนะนำกับคนงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันและควบคุม 3) Enforcement หมายถึง การกำหนดระเบียบปฏิบัติหรือกฎข้อบังคับเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม ซึ่งจะต้องมีการประกาศให้ทราบทั่วกัน หากผู้ใดฝ่าฝืนจะต้องถูกลงโทษ เพื่อให้เกิดจิตสำนึก และหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นอันตราย ทั้งนี้ การดำเนินการตามหลัก 3E ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้การป้องกันอุบัติเหตุและการเสริมสร้างความปลอดภัยมีประสิทธิภาพสูงสุด (Pansiri, 2015)

นอกจากนี้ การศึกษาสาเหตุและการเกิดอุบัติเหตุในสถานประกอบการ ยังอธิบายได้ด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ที่ระบุว่า การบาดเจ็บและความเสียหายต่าง ๆ เป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากอุบัติเหตุ โดยอุบัติเหตุเป็นผลมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย หรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย เปรียบเทียบได้เหมือนตัวโดมิโนที่เรียงกันอยู่ 5 ตัวใกล้กัน เมื่อตัวที่หนึ่งล้มย่อมส่งผลทำให้ตัวโดมิโนที่เหลือล้มตามกันไปด้วย โดมิโน 5 ตัว ประกอบด้วย (Pansiri, 2015)

1. โดมิโนที่ 1 ภูมิหลังหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของบุคคล (Social Environment or Background) ซึ่งหมายถึง ความใจร้อน ตี้อารมณ์ ความโลภ และลักษณะทางอุปนิสัยที่อาจได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษของแต่ละคน ขณะเดียวกัน สภาพแวดล้อมอาจทำให้เกิดการพัฒนาและการรับรู้แตกต่างกัน ดังนั้น พันธุกรรมและสภาพแวดล้อมจึงอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความบกพร่องส่วนบุคคล

2. โดมิโนที่ 2 ความผิดปกติหรือความบกพร่องส่วนบุคคล (Fault of Person) หมายถึง การที่มีบุคคลมีคุณลักษณะทางอุปนิสัยและความประพฤติที่ไม่ดี จนอาจทำให้กลายเป็นบุคคลที่ละเลยหรือไม่สนใจต่อหลักการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย ทำให้เกิดการกระทำหรือมีส่วนร่วมในการสร้างสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยขึ้นมา

3. โดมิโนที่ 3 การกระทำและสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act and Condition) หมายถึง การกระทำที่ไม่ปลอดภัย เช่น การยืนทำงานภายใต้วัตถุที่มีน้ำหนักมากที่แขวนอยู่ การติดตั้งเครื่องยนต์โดยไม่มีการแจ้งเตือน การหยอกล้อในขณะที่ทำงาน เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ การขาดเครื่องป้องกันจุดอันตราย การไม่มีรั้วกันจุดที่มีการเคลื่อนที่ของเครื่องจักร ภาวะเสี่ยงดั่งเกิน เป็นต้น

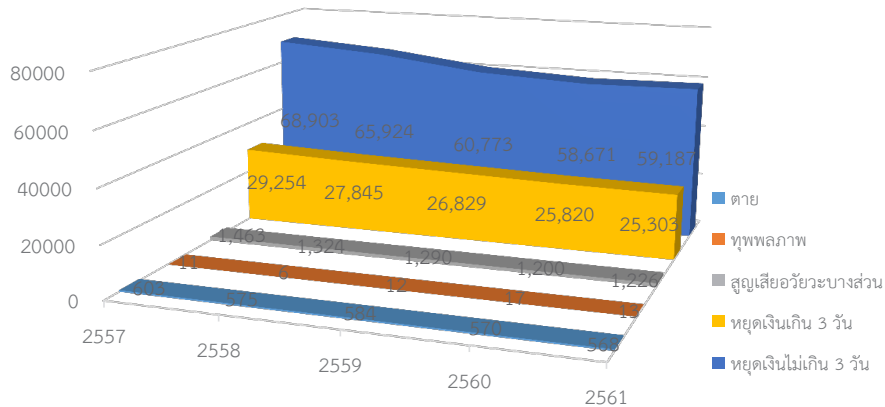
4. โดมิโนที่ 4 การเกิดอุบัติเหตุ (Accident) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากปัจจัยทั้ง 3 ระดับข้างต้นแล้วส่งผลกระทบให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น การตกจากที่สูง ลื่นหกล้ม เดินสะดุดสิ่งของตกมาจากที่สูง เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการบาดเจ็บ

5. โดมิโนที่ 5 การบาดเจ็บหรือพิการ (Injury or Damage) คือ การบาดเจ็บที่เกิดกับร่างกาย เช่น การฉีกขาดของเนื้อเยื่อกล้ามเนื้อ หรือกระดูกหักที่เป็นผลจากอุบัติเหตุ ซึ่งหากเป็นอุบัติเหตุร้ายแรงสามารถนำไปสู่การพิการหรือเสียชีวิตได้

จากทฤษฎีโดมิโนข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าการเกิดอุบัติเหตุที่ส่งผลต่อการบาดเจ็บทางร่างกายเป็นผลสืบเนื่องจากการกระทำและสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย (โดมิโนที่ 3) ซึ่งเป็นโดมิโนตัวกลางของโดมิโนทั้งหมดเสมอ ถึงแม้สถานประกอบการจะมีระบบการป้องกันความปลอดภัย หากแต่อุบัติเหตุยังมิเกิดขึ้นเสมอ มิงงานวิจัยของ Sirijaroonwong and Boonruksa (2018) ที่ศึกษาสาเหตุของการประสบอันตรายขึ้นหยุดงานเกิน 3 วัน ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ต้นไม้แห่งความล้มเหลวในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าการกระทำที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่เป็นสาเหตุของการประสบอันตรายขึ้นหยุดงานเกิน 3 วัน ส่วนใหญ่เกิดจากความประมาท/ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรอย่างไม่ระมัดระวัง (ร้อยละ 52.1) การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน/ปฏิบัติงานไม่ถูกวิธี/ทำงานลัดขั้นตอน (ร้อยละ 44.8) การไม่ใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล หรือใช้แต่สวมใส่ไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 25.0) ส่วนสภาพการณ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานส่วนใหญ่เกิดจากเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ชำรุด และไม่มีการ์ดป้องกัน (ร้อยละ 26.0) ไม่มีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างปลอดภัย (ร้อยละ 25.0) และสถานงานไม่เหมาะสมกับการทำงาน (ร้อยละ 13.5) นอกจากนี้ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ ได้แก่ การขาดการอบรมเกี่ยวกับการทำงานอย่างปลอดภัย (ร้อยละ 31.3) การออกแบบเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย (20.8) และไม่มีการจัดสรรอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงาน/มีแต่ไม่ครบถ้วนตามลักษณะอันตรายของงาน/จัดสรรไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.7) ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคนที่พบมากที่สุด ได้แก่ การขาดความชำนาญในการทำงาน (ร้อยละ 10.4)

สถิติการประสบอันตราย

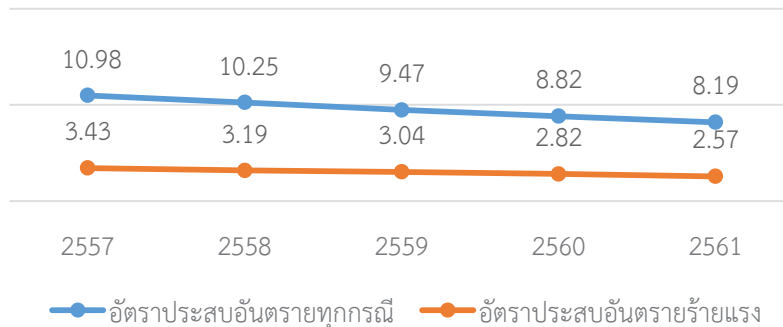
สถิติการประสบอันตรายนี้รวบรวมขึ้นตามรายละเอียดพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 จากข้อมูลพบว่า จำนวนครั้งการประสบอันตรายประเภทตาย ทุพพลภาพ และหยุดงานเกิน 3 วันในปี พ.ศ. 2561 ลดลงจากปี พ.ศ. 2560 ส่วนการประสบอันตรายแล้วสูญเสียอวัยวะบางส่วน และหยุดงานไม่เกิน 3 วัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 (Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a) ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 จำนวนการประสบอันตรายของลูกจ้างที่ขึ้นทะเบียนกับกองทุนเงินทดแทนระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561

ที่มา: Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาอัตราการประสบอันตรายและเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานต่อลูกจ้าง 1,000 ราย คิดจากจำนวนการประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานนับทุกกรณีต่อจำนวนลูกจ้างในข่ายกองทุนเงินทดแทนพบว่าแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องตลอด 5 ปีที่ผ่านมา โดยปี พ.ศ. 2557 มีอัตราการประสบอันตราย 10.98 ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 ลดลงเหลือเพียง 8.19 ส่วนอัตราการประสบอันตรายกรณีร้ายแรงต่อลูกจ้าง 1,000 ราย ในปี พ.ศ. 2557 อยู่ที่ 3.43 ขณะที่ปี พ.ศ. 2561 อยู่ที่ 2.57 (Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a) รายละเอียดดังรูปที่ 4



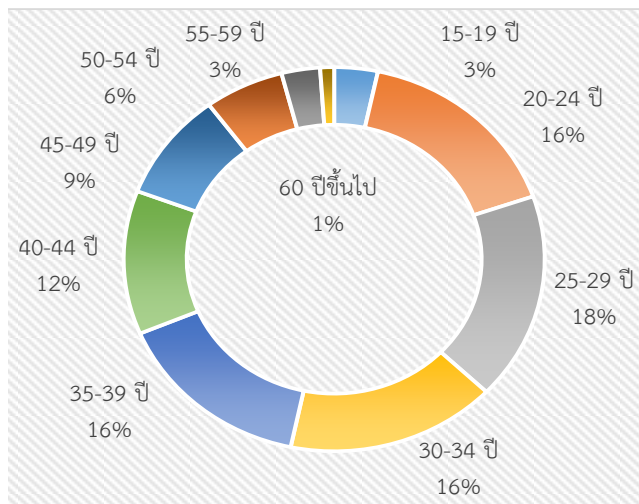
รูปที่ 4 อัตราการประสบอันตรายทุกกรณี¹ และอัตราการประสบอันตรายร้ายแรง²ต่อลูกจ้าง 1,000 ราย ระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561

ที่มา: Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a

หมายเหตุ: 1. นับทุกกรณีความรุนแรง หมายถึง ตาย ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะบางส่วน หยุดงานเกิน 3 วัน หยุดงานไม่เกิน 3 วัน

2. นับกรณีร้ายแรง หมายถึง ตาย ทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะบางส่วน หยุดงานเกิน 3 วัน

การประสบอันตรายของลูกจ้างในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนรวม 457,971 ครั้ง หากพิจารณาตามช่วงอายุพบว่า เกิดขึ้นกับลูกจ้างอายุ 25-29 ปี มากที่สุด (79,884 ครั้ง) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20-24 ปี (74,903 ครั้ง) ส่วนการประสบอันตรายร้ายแรงมีจำนวน 144,513 ครั้ง เกิดขึ้นกับกลุ่มอายุ 35-39 มากที่สุด มีการตายรวม 2,900 ครั้ง ซึ่งเกิดกับช่วงอายุ 40-44 ปีมากที่สุด มีทุพพลภาพรวม 59 ครั้ง ส่วนกรณีที่ประสบอันตรายแล้วหยุดงานไม่เกิน 3 วัน เกิดขึ้น 313,458 ครั้ง พบในช่วงอายุ 25-29 ปี มากที่สุด (Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a) รายละเอียดดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 ร้อยละการประสบอันตรายทุกกรณีของลูกจ้างระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 จำแนกตามช่วงอายุ ที่มา: Social Security Office, 2015; 2016; 2017; 2018; 2019a

การที่สถิติการประสบอันตรายจากการทำงานของลูกจ้างโดยภาพรวมของประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากผลการบังคับใช้กฎหมายและการรณรงค์ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ และสมาคมประกันสังคมนานาชาติ (International Social Security Association: ISSA) ที่ร่วมกันพัฒนาและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ Vision Zero เพื่อการบริหารจัดการและสร้างเสริมความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยมีกลยุทธ์เชิงป้องกันเพื่อมุ่งสู่โลกอนาคตแห่งความปลอดภัย ปราศจากการเสียชีวิตจากการทำงาน และไม่มีอุบัติเหตุที่รุนแรง โรคจากการทำงาน รวมถึงอุบัติเหตุที่ร้ายแรงเนื่องจากการทำงาน (Laohaudomchok, 2019) ซึ่งกระทรวงแรงงาน โดยกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้มีการบังคับใช้และติดตามการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 อย่างเคร่งครัด กำหนดให้สถานประกอบกิจการต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ครอบคลุมประเภทงาน หรือลักษณะงานที่มีแนวโน้มอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการขับเคลื่อนนโยบาย Safety Thailand ด้วยการตรวจและบังคับใช้กฎหมายความปลอดภัยในการ

ทำงานอย่างจริงจังเป็นนโยบายเร่งด่วน (Agenda Based) ในปีงบประมาณ 2561 (Ministry of Labour, 2017)

การคุ้มครองลูกจ้างของกองทุนเงินทดแทน

บทบาทการคุ้มครองลูกจ้าง

ผู้เขียนได้ทบทวนวรรณกรรมที่ปรากฏในศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) เกี่ยวกับบทบาทของกองทุนเงินทดแทน พบบทความทั้งสิ้น 22 บทความ มีบทความที่ตีพิมพ์ครั้งแรกปี ค.ศ. 2007 ผลงานที่ศึกษาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง และภาวะเจ็บป่วยของลูกจ้างอันเนื่องมาจากการทำงาน มีผลการศึกษายืนยันว่ากองทุนดังกล่าวสามารถคุ้มครองลูกจ้างในระบบได้อย่างแท้จริง โดยเป็นผลงานของ Tamjai, Suttawet, and Chomtohsuwan (2018) ที่ได้ประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 40 ปี นับตั้งแต่การก่อตั้งกองทุนเงินทดแทนในด้านความเหมาะสมของระบบงานกองทุนเงินทดแทนตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทนด้านสิทธิประโยชน์ พบว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน อันได้แก่ การจัดให้ลูกจ้างซึ่งประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย และสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพของร่างกายหรือจิตใจหรือการฟื้นฟูอาชีพ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพที่เหมาะสมตามสภาพของร่างกายหรือการฟื้นฟูอาชีพ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.73 (ระดับมาก) อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการคุ้มครองลูกจ้างภายใต้กองทุนเงินทดแทน และการคุ้มครองผู้ประกันตนภายใต้กองทุนประกันสังคม ซึ่งบริหารจัดการโดยสำนักงานประกันสังคมนั้นมีการทับซ้อนกันบางส่วน แต่ให้สิทธิประโยชน์ต่างกัน จึงมีข้อเสนอแนะจากหลายฝ่ายให้บริหารจัดการสองกองทุนนี้อย่างเสมอภาคและลดความซ้ำซ้อน ดังข้อค้นพบของ Thosuwanjinda (2018) เสนอว่าในด้านการรักษาพยาบาลนั้น ให้ลูกจ้างใช้สิทธิจากกองทุนเงินทดแทนจนหมด ถ้ายังไม่หายจากการเจ็บป่วยก็สามารถใช้สิทธิรักษาพยาบาลตามระบบประกันสังคมต่อไปได้ หรือให้ลูกจ้างใช้สิทธิตามระบบประกันสังคมได้เลย (ปัจจุบันกองทุนประกันสังคมให้สิทธิการรักษาพยาบาลกรณีไม่ได้เจ็บป่วยจากการทำงาน) ส่วนในด้านสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง กรณีทุพพลภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การให้เงินทดแทนรายได้ และการตาย ให้มีการปรับสิทธิประโยชน์ให้เท่ากัน โดยถือส่วนที่สูงกว่าเป็นเกณฑ์ และให้คณะกรรมการประกันสังคมและคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทนมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้จัดสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างจากทั้งสองกองทุนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

การคุ้มครองแรงงานต่างด้าว

ประเทศไทยต้องให้การคุ้มครองแรงงานต่างด้าวตามหลักปฏิบัติของอนุสัญญาฉบับที่ 111 ว่าด้วยการเลือกปฏิบัติ (การจ้างงานและการประกอบอาชีพ) ค.ศ.1958 (Convention No.111 Concerning Discrimination) รัฐบาลไทยโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ได้ให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 111 เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2560 โดยอนุสัญญาฉบับนี้ กำหนดให้มั่นนโยบายและมาตรการระดับชาติเพื่อจัดการเลือกปฏิบัติและส่งเสริมโอกาสความเสมอภาคในการจ้างงานและการประกอบอาชีพ โดยมุ่งเน้นการจัดการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง สถานะ

ทางสังคม สำหรับความหมายของการจ้างงานและการประกอบอาชีพตามอนุสัญญานี้จะครอบคลุมถึงการเข้าถึงการฝึกพัฒนาฝีมือแรงงาน การจ้างงานและการประกอบอาชีพบางประเภท รวมทั้งเงื่อนไขและสภาพการจ้าง (Royal Thai Government, 2017; Ministry of Foreign Affairs, 2017) และเป็นไปตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 ที่กำหนดให้แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยต้องขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย จึงสามารถปฏิบัติงานได้ หากผู้ประกอบการนำแรงงานผิดกฎหมายเข้ามาทำงานในสถานประกอบการ รัฐบาลมีการกำหนดบทลงโทษจับ ปรับหนักกับผู้เป็นนายจ้าง สถานประกอบการ และแรงงานต่างด้าวที่ทำผิดกฎหมาย เป็นเหตุทำให้แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการไทย ต้องดำเนินการยื่นขอใบอนุญาตทำงานภายใน 30 วัน ตามกฎกระทรวงแรงงาน และมีผลการศึกษาของ Sajjanand (2015) ที่พบว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองถูกกฎหมายส่วนใหญ่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงานของไทย และไทยได้ปฏิบัติสอดคล้องกับปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและอนุสัญญาที่เกี่ยวข้องที่ไทยได้ให้สัตยาบันแล้ว อย่างไรก็ตาม แรงงานต่างด้าวที่จะได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายเงินทดแทนนั้นต้องเป็นแรงงานที่เข้าเมืองอย่างถูกกฎหมายและได้รับใบอนุญาตทำงานเท่านั้น ซึ่งในอดีตมีข้อมูลที่สะท้อนว่าแรงงานต่างด้าวถูกไล่ออกจากสิทธิเงินทดแทนเพราะพวกเขาเป็นผู้เข้าเมืองผิดกฎหมาย การประสพอันตรายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตามคำสั่งของนายจ้าง ช่วยรักษาผลประโยชน์ของผู้จ้างงานจึงไม่ได้รับการคุ้มครองจากกองทุนนี้ (Subcommittee on Human Rights, Refugees and Asylum Statelessness, Internally Displaced Persons, Lawyers Council, 2011)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่จัดทำโดย Tongsamsi, Luxchaikul, and Tongsamsi (2019) เกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยสำรวจจากแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่ทำงานในจังหวัดปัตตานีจำนวน 210 คน จากจำนวนประชากรที่ทำงานในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 3,875 คน คน โดยผู้ให้ข้อมูลต้องทำงานในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้ แรงงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีสัญชาติเมียนมา รองลงมาเป็นสัญชาติกัมพูชา แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โดยทุกคนทำงานในแผนกผลิต มีสถานภาพเป็นลูกจ้างรายวันมากที่สุด แรงงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี อาศัยในบ้านพักที่นายจ้างจัดให้โดยไม่คิดค่าเช่า จากการศึกษาระดับความรู้ของแรงงานต่างด้าวตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนเงินทดแทนนั้น พบว่าแรงงานมีความรู้ด้านสิทธิกองทุนเงินทดแทนมากที่สุดด้านการเข้าถึงการรักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วยจากการทำงาน ตอบถูกร้อยละ 91.0 ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่น้อยที่สุด คือ ค่าทดแทนกรณีประสพอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ตอบถูกเพียงร้อยละ 27.6 โดยแรงงานต่างด้าวสามสัญชาติมีความรู้สิทธิด้านเงินทดแทนระดับมาก จากคะแนนเต็ม 13 คะแนน ($\bar{X}=7.26$, $S.D.=1.62$) ขณะที่ผลการวิจัยด้านการได้รับการคุ้มครองแรงงานจากกองทุนเงินทดแทนพบว่า แรงงานประเมินว่าตนเองได้รับการคุ้มครองระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ($S.D.=0.39$) จากคะแนนเต็ม 4 อีกทั้ง มีงานวิจัยของ Noiprom (2019) ที่เสนอว่าจังหวัดเลยควรทบทวนหรือเพิ่มเติมนโยบาย

นำแรงงานต่างด้าวสัญชาติลาวเข้าสู่ระบบการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนเพื่อดูแลสิทธิประโยชน์ของแรงงานเหล่านี้ได้เท่าเทียมกับคนไทย

จากการศึกษาบทบาทของกองทุนเงินทดแทนกับการคุ้มครองลูกจ้างที่ทำงานในประเทศไทย แล้วนั้น พบว่าสำนักงานประกันสังคมสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้างได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งมีช่องทางติดต่อสื่อสารกับนายจ้างและลูกจ้างที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ลูกจ้างส่วนใหญ่เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ของตนภายใต้กองทุนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม มีนายจ้างบางส่วนที่จ้างแรงงานต่างด้าวทำงาน แต่หลีกเลี่ยงการนำแรงงานไปขึ้นทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายอันหมายถึงต้นทุนการผลิตสินค้าหรือบริการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ไม่มีสิทธิขึ้นทะเบียนลูกจ้างในกองทุนเงินทดแทน จึงไม่ได้รับการคุ้มครองจากกองทุนดังกล่าว ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลเรื่องการจ้างงานควรมีการส่งเสริมและติดตามให้นายจ้างขึ้นทะเบียนลูกจ้างอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

สรุปและข้อเสนอแนะ

กองทุนเงินทดแทนมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย สูญหาย หรือถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแก่นายจ้างทุกภาคส่วนได้รับความคุ้มครอง และมีหลักประกันความมั่นคง ส่งผลให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ นายจ้างมีหน้าที่ขึ้นทะเบียนลูกจ้าง (ทั้งแรงงานชาวไทยและต่างชาติ) ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน รวมถึงแจ้งการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือสูญหายของลูกจ้างภายในระยะเวลาที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด เพื่อช่วยพิทักษ์สิทธิของลูกจ้างให้ได้รับการคุ้มครองตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกองทุน ขณะเดียวกันลูกจ้างพึงศึกษาทำความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และสิทธิของลูกจ้างที่พึงได้รับการคุ้มครองภายใต้กฎหมายอื่นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปกป้องสิทธิของตนและเพื่อนร่วมงาน อีกทั้ง นายจ้างและลูกจ้างควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ หรือจัดเป็นวาระประจำในการประชุมร่วมระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ และสร้างความมั่นใจแก่ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานให้นายจ้างว่าพึงได้รับการดูแลภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายอย่างครอบคลุม ครบถ้วน อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์การดูแลลูกจ้างที่ดีของประเทศไทย อนึ่ง สถิติการประสบอันตรายที่นำเสนอในบทความฉบับนี้เป็นไปตามกรอบของพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเผยแพร่สู่สาธารณะบนเว็บไซต์ ผู้เขียนจึงนำข้อมูลที่น่าสนใจมาใช้วิเคราะห์เพิ่มเติม ส่วนการดำเนินงานตามกรอบพระราชบัญญัติเงินทดแทน (ฉบับ 2) พ.ศ. 2561 ยังไม่มีผู้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หรือศึกษาอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่การให้ความคุ้มครองแรงงานของกองทุน บทบาทของนายจ้างที่ส่งเสริมให้ลูกจ้างได้ขึ้นทะเบียนกับกองทุน การเข้าถึงสิทธิของลูกจ้าง รวมถึงปัญหาอุปสรรคการเข้าถึงสิทธิของลูกจ้าง เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการคุ้มครองแรงงานภายใต้กองทุนเงินทดแทนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Department of Labour Protection and Welfare. (2007). *Appropriate model for labour welfare in Thailand*. Bangkok: Excellent business management. [in Thai]
- Krutchaiyant, T. (2002). *The Workmen's Compensation Act: A comparative study of Thailand Act and some countries in ASIA* (Master's thesis). Dhurakijpundit University, Bangkok. [in Thai]
- Laohaudomchok, W. (2019). *Vision zero: Global strategy on occupational safety and health*. Retrieved from http://osh.labour.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=755%3Avision-zero-&catid=19%3A-m---m-s&Itemid=201 [in Thai]
- Ministry of Foreign Affairs. (2017). *Thailand's ratification of convention No.111 on concerning discrimination (employment and occupation), 1958*. Retrieved from <http://mfa.go.th/main/en/news3/6886/78580-Thailand%E2%80%99s-Ratification-of-ILO-Convention-No.-111.html> [in Thai]
- Ministry of Labour. (2017). *Ministry of Labour: Policy/vision/mission*. Retrieved from https://www.mol.go.th/%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%B0%E0%B8%99%E0%B8%B3%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99/policy_vision_mission/ [in Thai]
- National Statistical Office. (2017). *Population 15 years and over by labor force status and sex, whole kingdom: 2007-2016*. Retrieved from <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries03.html>
- _____. (2018). *The labour force survey whole kingdom quarter 4: October-December 2017*. Bangkok: National Statistical Office.
- _____. (2019). *The labour force survey whole kingdom quarter 4: October-December 2018*. Bangkok: National Statistical Office.
- Noiprom, N. (2019). Laotian aliens labour movement in Loei Province area. *Research and Development Journal Loei Rajabhat University*, 14(49), 41-51. [in Thai]
- Pansiri, N. (2015). *The study of safety behavior of safety officers in Surat Thani industries* (Master's thesis). Prince of Songkla University, Songkhla. [in Thai]
- Royal Thai Government. (2017). *Thailand's ratification of convention No.111 to ILO*. Retrieved from <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/4532> [in Thai]
- Sajjanand, S. (2015). Protection of migrant workers in Thailand: A case study of Nonthaburi Province. *STOU Journal*, 28(2), 139-154. [in Thai]
- Sirijaroonwong, U., & Boonruksa, P. (2018) Causal analysis of over 3-day injury at work using fault tree analysis: A case study of 17 manufacturers in Samut Prakarn Province. *Journal of Safety and Health*, 11(1), 1-14. [in Thai]

- Social Security Office. (2015). *Annual report 2014 Workmen's Compensation Fund*. Nonthaburi: Social Security Office. [in Thai]
- _____. (2016). *Annual report 2015 Workmen's Compensation Fund*. Nonthaburi: Social Security Office. [in Thai]
- _____. (2017). *Annual report 2016 Workmen's Compensation Fund*. Nonthaburi: Social Security Office. [in Thai]
- _____. (2018). *Annual report 2017 Workmen's Compensation Fund*. Nonthaburi: Social Security Office. [in Thai]
- _____. (2019a). *Annual report 2018 Workmen's Compensation Fund*. Nonthaburi: Social Security Office. [in Thai]
- _____. (2019b). *Number of Insured Persons under Article 33*. Retrieved from https://www.sso.go.th/wpr/main/privilege/ข้อมูลสถิติกองทุนประกันสังคม_sub_category_list-label_1_168_736 [in Thai]
- _____. (2019c). *Benefits of Workmen's Compensation Fund*. Retrieved from https://www.sso.go.th/wpr/main/privilege/กองทุนเงินทดแทน_category_list-text-photo_1_126_0 [in Thai]
- Subcommittee on Human Rights, Refugees and Asylum Statelessness, Internally Displaced Persons, Lawyers Council. (2011). *Policy and strategy to solve the problems from migrant labour*. Bangkok: Raks Thai. [in Thai]
- Tamjai, A., Suttawet, C., & Chomtohsuwan, T. (2018). The performance evaluation of the Compensation Fund and policy recommendation. *Governance Journal*, 7(1), 30-65. [in Thai]
- Thosuwanjinda, V. (2018). A linkage of employees rights and benefits in the Workmen's Compensation Fund Bill and Social Security Bill. *Kasem Bundit Journal*, 19(1), 209-220. [in Thai]
- Tongsamsi, K., Luxchaigul, N., & Tongsamsi, I. (2019). *Labour protection of foreign workers under Social Security Fund and Compensation Fund in Pattani province*. Pattani: Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University. [in Thai]
- Wasinarom, S. (1997). *Welfare in the organization: Management concepts and methods*. Bangkok: Med-try Printing. [in Thai]
- Workmen's Compensation Act (No.2) B.E. 2561. (2018). *Royal Thai Government Gazette*. Retrieved from <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/107987/133237/F-1793562944/THA107987%20Tha.PDF> [in Thai]
- Workmen's Compensation Act B.E. 2537. (1994). *Royal Thai Government Gazette*. Retrieved from <http://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/46852/91104/F-1944612989/THA46852%20%20Eng.pdf>

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

วารสารหัตถ์ใหญ่วิชาการ เป็นวารสารที่จัดพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ นิติศาสตร์ และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยหัตถ์ใหญ่ รวมทั้งสถาบันและหน่วยงานอื่น ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งจัดพิมพ์เป็นราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ: ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม) รับพิมพ์ผลงานที่ไม่เคยพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร รายงาน หรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ทุกบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบเชิงวิชาการจากผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กองบรรณาธิการเรียนเชิญ จำนวน 2-3 ราย บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารจำนวน 1 เล่ม

1. ประเภทผลงานที่ตีพิมพ์

1. บทความวิจัย (Research Article) เป็นผลงานที่ได้มาจากการค้นคว้าและวิจัยด้วยตนเอง ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง

2. บทความวิชาการ (Academic Article) เป็นผลงานที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการ มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยมุ่งเน้นการนำเสนอความรู้ใหม่ในเชิงวิชาการ ประกอบด้วย บทนำ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (เนื้อหาต้องชี้ถึงประเด็นของสิ่งที่ต้องการนำเสนออย่างชัดเจน) บทวิจารณ์หรือสรุป และเอกสารอ้างอิง

2. การจัดรูปแบบของบทความ

2.1 ชื่อเรื่อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้รูปแบบอักษร TH Sarabun PSK ขนาด 20 ตัวหนา

2.2 ชื่อผู้เขียน มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใช้รูปแบบอักษร TH Sarabun PSK ขนาด 16 ตัวหนา

2.3 บทคัดย่อ ระบุทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย โดยเป็นการกล่าวให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษา วิธีดำเนินการ เครื่องมือในการศึกษา ผลที่ได้จากการศึกษา ความยาวของบทคัดย่อในแต่ละภาษาต้องไม่เกิน 250 คำ พร้อมระบุคำสำคัญ (Keywords) อย่างน้อย 3 คำ แต่ไม่เกิน 5 คำ

2.4 เนื้อหา บทความทั้งฉบับมีจำนวนไม่เกิน 16 หน้ากระดาษ A4 (รวมเอกสารอ้างอิงท้ายเล่ม) พิมพ์ด้วยตัวอักษร TH Sarabun PSK ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 16 กำหนดระยะห่างจากขอบซ้าย ขอบขวา ขอบบน และขอบล่าง 2.54 ซม. พร้อมระบุหมายเลขหน้าที่มุมบนขวา

2.5 หัวข้อหลักในบทความ เช่น บทนำ วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด วิธีวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และเอกสารอ้างอิง พิมพ์ด้วยตัวอักษร TH Sarabun PSK ขนาด 19

2.6 ตารางและภาพประกอบ ควรมีเฉพาะที่จำเป็น มีหมายเลขกำกับ เช่น รูปที่ 1 หรือ ตารางที่ 1 โดยต้องเป็นภาพที่มีลายเส้นคมชัด

2.7 เอกสารอ้างอิง ใช้ระบบอ้างอิงของสมาคมจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association: APA) โดยมีรายละเอียดทั่วไป ดังนี้ (รายละเอียดพร้อมตัวอย่างดูในเอกสารแนบท้ายหรือดูในเว็บไซต์)

- 1) การอ้างอิงภายในเนื้อหา ต้องตรงกับเอกสารอ้างอิงท้ายเล่ม
- 2) การอ้างอิงควรใช้รูปแบบที่วารสารกำหนดโดยสม่ำเสมอทั้งบทความ
- 3) การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิงให้เรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ

3. การส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์

ผู้เขียนสามารถส่งบทความโดยเข้าสู่เว็บไซต์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/HatyaiAcademicJournal/index> ซึ่งมีคู่มือแนะนำการใช้งานอยู่ทางด้านขวามือ (For Author)

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ
ตัวอย่างเช่น

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). *Behavior in organization* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Lewe, W. (2009). *Orthopedic massage: Theory and technique* (2nd ed.). Edinburgh: Mosby Elsevier.

Martin, R. J., Fanaroff, A. A., & Walsh, M. C. (2006). *Fanaroff and Martin's neonatal - perinatal medicine: Diseases of the fetus and infant* (Vol. 1) (8th ed.). Philadelphia: Mosby Elsevier.

Stock, G., & Campbell, J. (Eds.). (2000). *Engineering the human genome: An exploration of the science and ethics of altering the genes we pass to our children*. New York: Oxford University Press.

2. บทความหรือบทในหนังสือ

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความหรือบท. ใน ชื่อบรรณาธิการ (บรรณาธิการ), ชื่อหนังสือ (เลขหน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ ตัวอย่างเช่น

- Calico, P. A., Debisette, A. T., & Turbettaub, M. (2005). Nursing workforce: Challenges and opportunities. In M. M. Gullatte (Ed.), *Nursing management: Principles and practice* (4th ed., pp. 167-185). Pittsburgh, PA: Oncology Nursing Society.
- Haybron, D. M. (2008). Philosophy and the science of subjective well-being. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), *The science of subjective well-being* (pp. 17-43). New York, NY: Guilford Press.

3. บทความในวารสาร

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกกลางผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ ตัวอย่างเช่น

- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 147-154.
- Johnson, M. E., Dose, A. M., Pipe, T. B., Petersen, W. O., Huschka, M., Gallenberg, M. M., ... Fresh, M. H. (2009). Center prayer for women receiving chemotherapy for recurrent ovarian cancer: pilot study. *Oncology Nursing Forum*, 36, 424-428.

4. รายงานการวิจัย

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกกลางผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (รายงานการวิจัย). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ ตัวอย่างเช่น

- Chitnomrath, T. (2011). *A study of factors regarding firm characteristics that affect financing decisions of public companies listed on the stock exchange of Thailand* (Research report). Bangkok: Dhurakij Pundit University. [in Thai]

5. วิทยานิพนธ์

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral dissertation หรือวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต หรือ Master's thesis). ชื่อสถาบันการศึกษา, สถานที่พิมพ์.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ ตัวอย่างเช่น

- Kachornkittiya, N. (2012). *Antecedents and consequences of public service motivation of municipal employees in the three Southern Border provinces of Thailand*. (Doctoral dissertation). Prince of Songkla University, Songkhla. [in Thai]
- Caprette, C. L. (2005). *Conquering the cold shudder: The origin and evolution of snake eyes* (Doctoral dissertation). Ohio State University, Columbus, OH.
- Nickels, D. W. (2005). *The relationship between IT-business alignment and organizational culture: An exploratory study* (Doctoral dissertation). University of Memphis, Memphis, TN.

6. การนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการ

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. (ปี, เดือน). ชื่อเรื่องที่นำเสนอ. ใน หรือ In ชื่อของประธานจัดงาน (ประธาน หรือ Chair), ชื่อการประชุม. ชื่อหน่วยงานที่จัดประชุม, สถานที่จัด.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ท้ายข้อความ ตัวอย่างเช่น

- Jankingthong, K. (2019, July 12-13). Confirmatory Factor Analysis of Organizational Citizenship Behavior of Personnel in Southern Border Provinces Administrative Center (SBPAC). In *The 10th Hatyai National and International Conference*. Hatyai University, Songkhla. [in Thai]
- Majid, S. (2005, July 11-13). Library and information education in Singapore. In D.P. Rachamanata (Chair), *Workshop on issues and challenges in developing professional LIS Education and Training in Indonesia within the ASEAN region*. Organized by National Library of Indonesia, Indonesia.

7. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. /หน่วยงาน. (ปีที่ปรับปรุงข้อมูล). ชื่อเรื่อง. จาก URL

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ทำย่ข้อความตัวอย่างเช่น

CNN Wire Staff. (2011). *How U.S. forces killed Osama bin Laden*. Retrieved from <http://www.cnn.com/2011/WORLD/asiapcf/05/02/bin.laden.raid/index.html>

Wong, A. W. (2009). Pregnancy postpartum infections. Retrieved from <http://emedicine.medscape.com/article/796892-overview>

8. บทความในนิตยสาร / หนังสือพิมพ์

ชื่อสกุล, อักษรนำชื่อต้น. อักษรนำชื่อกลางผู้แต่ง. (ปี, เดือน วัน). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้า.

กรณีผู้เขียนเป็นคนไทย ให้ใช้รูปแบบเดียวกับชาวต่างชาติ และเพิ่ม [in Thai] ทำย่ข้อความตัวอย่างเช่น

Boonnoon, J. (2011, April 28). Manufacturers flood Thai market. *The Nation*, p. 7A. [in Thai]

Evans, R. (2009, November 18). Nation sign “free sky” accord. *Bangkok Post*, p. B6.

Kluger, J. (2008, January 28). Why we love. *Time*, pp. 54-60.

Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. *The Washington Post*, pp. A1, A4.

การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนที่ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารหาดใหญ่วิชาการ สามารถส่งต้นฉบับ (ไฟล์ word) ได้ทางระบบวารสารออนไลน์ (<https://www.tci-thaijo.org/index.php/HatyaiAcademicJournal/index>)

และบางสาขาที่มีความเฉพาะขอให้เสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือมีตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป อย่างน้อย 3 ท่าน ที่อยู่ต่างสถาบันกับผู้เขียน เพื่อประเมินบทความของผู้เขียน รายละเอียดการส่งบทความสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่คำแนะนำสำหรับผู้เขียนภายในเล่มวารสารหาดใหญ่วิชาการทุกฉบับ หรือที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/HatyaiAcademicJournal/index>

บทบาทและหน้าที่

บทบาทของผู้นิพนธ์ (Duties of Authors)

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าบทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์เป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์ที่ได้มาก่อน ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น และไม่ซ้ำซ้อนหรือละเมิดลิขสิทธิ์จากผลงานเขียนของผู้อื่น
2. บทความที่มีชื่อผู้นิพนธ์หลายคน ต้องได้รับการยินยอมจากผู้นิพนธ์ทุกคน
3. ผู้นิพนธ์ต้องศึกษารายละเอียดคำแนะนำสำหรับผู้เขียน และเขียนบทความตามรูปแบบที่วารสารหาดใหญ่วิชาการกำหนด
4. หากมีการนำผลงานของผู้อื่นมาใช้ในบทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ ผู้นิพนธ์ต้องทำการอ้างอิงในเนื้อหา (In-text Citation) และทำรายการอ้างอิงท้ายบทความ (Reference) ตามรูปแบบที่วารสารหาดใหญ่วิชาการกำหนด
5. กรณีผู้นิพนธ์เป็นนิสิตหรือนักศึกษา บทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ต้องแสดงชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นหนึ่งในผู้นิพนธ์ร่วม
6. เนื้อหาทั้งหมดที่ปรากฏในบทความที่ส่งมาเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ เป็นความรับผิดชอบของผู้นิพนธ์ หากมีการละเมิดลิขสิทธิ์ ผู้นิพนธ์ยินยอมรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

บทบาทของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการต้องพิจารณาคุณภาพบทความเบื้องต้นก่อนเข้าสู่กระบวนการประเมิน โดยไม่มีอคติในทุกด้าน
2. บรรณาธิการต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนที่อาจพึงมีหรือพึงได้ จากการตอบรับบทความให้เข้าสู่กระบวนการพิจารณาของวารสาร
3. ตลอดช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความหนึ่ง ๆ บรรณาธิการต้องเก็บรักษาข้อมูลของการประเมินบทความนั้น ๆ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง อันอาจนำไปสู่ความเสียหายต่อผู้นิพนธ์และวารสาร
4. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมินโดยทันที และดำเนินการติดต่อผู้นิพนธ์หลักเพื่อให้ทำการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อบรรณาธิการจะได้นำไปใช้ประกอบในการตอบรับหรือปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้นต่อไป

บทบาทของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

1. ตลอดช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความหนึ่ง ๆ ผู้ประเมินต้องเก็บรักษาข้อมูลของการประเมินบทความนั้น ๆ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง อันอาจนำไปสู่ความเสียหายต่อผู้นิพนธ์และวารสาร
2. หากผู้ประเมินได้รับบทความซึ่งตนเองอาจมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม ผู้ประเมินควรดำเนินการแจ้งให้บรรณาธิการทราบโดยทันที
3. ผู้ประเมินควรประเมินบทความภายในระยะเวลาที่วารสารกำหนด
4. ผู้ประเมินควรประเมินบทความด้วยความรู้ ความสามารถ เพื่อให้บทความที่ได้รับการประเมินมีคุณภาพทางวิชาการ และผู้นิพนธ์สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับกลับไปแก้ไข เพื่อให้บทความมีความสมบูรณ์ทางวิชาการ และก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อไป



ใบสมัครสมาชิก วารสารหาดใหญ่วิชาการ
HATYAI ACADEMIC JOURNAL

เลขที่สมาชิก.....
เลขที่ใบเสร็จรับเงิน.....
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการวารสารหาดใหญ่วิชาการ

ข้าพเจ้า(นาย, นาง, นางสาว)นามสกุล.....

มีความประสงค์

☐ สมัครเป็นสมาชิกวารสารหาดใหญ่วิชาการ.....ปี (ปีละ 400 บาท)

☐ ต่ออายุสมาชิก.....ปี (ปีละ 400 บาท)

ที่อยู่(สำหรับจัดส่งวารสาร).....

.....

.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

มือถือ.....E-mail :

ออกใบเสร็จในนาม ชื่อ.....

ที่อยู่.....

.....

.....

เงื่อนไขการชำระเงิน : โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราษฎร์อุทิศ ประเทออมทรัพย์
เลขที่บัญชี 961-0-01258-2 พร้อมสำเนาใบโอนเงินไปยังกองบรรณาธิการจัดการ ทางโทรสาร 074-425467

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร
(.....)

กรุณาส่งใบสมัครที่ : บรรณาธิการวารสารหาดใหญ่วิชาการ ฝ่ายเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 โทรศัพท์ 074-200347 หรือ 074-200300 ต่อ 347
โทรสาร 074-425467 E-mail : hu_apc@hu.ac.th