



วารสารศิลปศาสตร์ ราชมณฑลพระนคร

Journal of Liberal Arts

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon



ปีที่ 4 ฉบับ 1 มกราคม – มิถุนายน 2567

Vol.4 No.1 January – June 2024

ISSN 3057-1049 [Online]



วารสารศิลปศาสตร์ราชวมงคลพระนคร

Journal of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Vol. 4 No. 1 January - June 2024

ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2567

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง สำหรับนักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งแวดวงวิชาการ และสังคมทั่วไป

ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

1. ขอบเขตเนื้อหาประกอบด้วย ศิลปศาสตร์ การโรงแรม การท่องเที่ยว วัฒนธรรม ภาษาและการสื่อสาร การศึกษา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ประเภทบทความ ประกอบด้วย บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความหนังสือ และบทความปริทัศน์

นโยบายการกลั่นกรองบทความ

1. วารสารมีการตีพิมพ์อย่างต่อเนื่องและมีการตรวจสอบคุณภาพของบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบบทความ (peer reviewer) ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกที่ไม่ได้สังกัดสถาบันเดียวกับผู้เขียนบทความและมาจากหลากหลายสถาบัน จำนวน 3 คนต่อบทความ โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียนบทความและผู้เขียนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Double-blind peer review)

2. บทความต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด และต้องไม่ละเมิด หรือคัดลอกผลงานผู้อื่น

3. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ และตารางประกอบที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์เฉพาะส่วนบุคคลของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป และไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

ติดต่อกองบรรณาธิการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ

โทรศัพท์ 02-6653555 ต่อ 1002

อีเมล : j_larts@rmutp.ac.th

ที่ปรึกษา

ดร.ณัฐวรพล รัชสิริวัชรบุล

รองศาสตราจารย์ ดร.นัฐโชติ รักไทยเจริญชีพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธิภูมิ สุวรรณเวช

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคนาจารย์

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรพงษ์ สูงปานเขา

คณะศิลปศาสตร์

รองบรรณาธิการ

อาจารย์เมทิกา พ่วงแสง

คณะศิลปศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

Prof. (Adj.) Dr. Supraprawat Siripipatthanakul

Prof.Dr. Richard Jugar

ศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช

รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา

รองศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญภา กุลนาคดล

รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ ช้างชะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง

ดร.เพ็ญพิมพ์ พวงสุวรรณ

Manipal GlobalNxt University, Malaysia

University of San Carlos, Philippines

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยพะเยา

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ เอี่ยมสำอางค์	คณะศิลปศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ	คณะศิลปศาสตร์
ดร.สุวรรณา เข้มแดง	คณะศิลปศาสตร์
ดร.ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์	คณะศิลปศาสตร์
ดร.ผกามาศ ชัยรัตน์	คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายจัดการและเลขานุการกองบรรณาธิการ

อาจารย์เมทิกา พ่วงแสง	คณะศิลปศาสตร์
นางสาวนุชาวดี แซ่ตัน	คณะศิลปศาสตร์

ฝ่ายพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ	คณะศิลปศาสตร์
ดร.สุวรรณา เข้มแดง	คณะศิลปศาสตร์
ดร.ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์	คณะศิลปศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

Reviewers

รองศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

รองศาสตราจารย์วรงค์ดี มหัทธโนบล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี โยธาวุธ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รองศาสตราจารย์วชิรวัตรดี อาริยะสิริโชติ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนรัตน์ รัตนพงศ์ธระ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐมน พันธุ์ชาติรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนทยา สาสี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลธิชา สุพรรณนาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร

สถาบันเทคโนโลยีภาคตะวันออกแห่งสุวรรณภูมิ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณารีญา วีระกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังคณา แวซอเหาะ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์หทัยวรรณ วิชัยดิษฐ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ดร.วัลภา หัตถกิจพานิชกุล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร.พิมพ์ร วัฒนากมลกุล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ดร.บุญเพ็ง สิทธิวงษา

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ดร.ปิยะกาญจน์ สุพรรณชนะบุรี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ดร.ยุวรี โชคสวนทรัพย์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทบรรณาธิการ

“วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนคร” หรือ “Journal of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon” ปีนี้ดำเนินการเป็นปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2567) ฉบับนี้วารสารมีการเปลี่ยนชื่อใหม่ เดิมชื่อวารสาร “วารสารศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร” เมื่ออย่างก้าวสู่ปีที่ 4 จึงได้มีการปรับเปลี่ยนให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล ซึ่งดำเนินการโดยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ผู้ดำเนินงานมุ่งหวังว่าวารสารนี้จะ เป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หรือสาขา ที่เกี่ยวข้อง สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตหรือนักศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึง ปริญญาเอก นักวิชาการอิสระ หรือบุคคลทั่วไปที่สนใจนำเสนอบทความ

สำหรับวารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนครฉบับนี้ ยังคงเข้มข้นไปด้วยเนื้อหาสาระทางวิชาการ โดยทุก บทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาเพื่อ ตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความจะไม่ทราบข้อมูลของผู้เขียน บทความและผู้เขียนไม่ทราบชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Double-blind peer review) สำหรับวารสาร ฉบับนี้ ประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 5 บทความ และบทความวิชาการ จำนวน 2 บทความ เช่น บทความ วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้งานโปรแกรม Power BI ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยพะเยา” หรือ บทความวิชาการเรื่อง “การเมืองเรื่องตัวอักษร: จากขบวนการปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมันในยุคสาธารณรัฐจีนสู่สัทอักษรพินอินในยุคสาธารณรัฐประชาชนจีน” เป็นต้น

กองบรรณาธิการวารสารฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพในอนาคต ขอขอบคุณผู้เขียน บทความและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และใน โอกาสนี้ขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ นำเสนอบทความเข้ารับการ พิจารณากลั่นกรองเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่สู่สาธารณะและเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการต่อไป

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรพงษ์ สูงปานเขา

อาจารย์เมธิกา พ่วงแสง

สารบัญ

บทความวิจัย

- การประยุกต์ใช้งานโปรแกรม Power BI ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน
โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยพะเยา 1
ดวงใจ ไชกล้ำ, ปภาอร เขียวสีมา, ชวลิต ชนินทรสงขลา และ สมบูรณ์ ใจประการ
- ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ
กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม 19
วรรณสา ยุระรัตน์, รินลดา อามาศย์สมบัติ และ สุรารักษ์ ศรีลาศักดิ์
- การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี
ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 32
อภิญา อภิญญาวงศ์ และ ภัทรา สุขะสุนนท์
- พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและองค์ประกอบคุณภาพการบริการ
ของโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 46
ผกามาศ ชัยรัตน์, นเรศ กันธะวงศ์ และ หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์
- การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21
ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 59
ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร และ ไมตรี เจริญรณานนท์

บทความวิชาการ

- การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : แนวคิดและวิธีปฏิบัติ 72
สุชาติ เดชทองจันทร์ ลิ้มปนนาคทอง, ชินรัตน์ สมสืบ และ ศักย์ ทับพลี
- การเมืองเรื่องตัวอักษร: จากขบวนการปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมันในยุคสาธารณรัฐจีน
สู่ตัวอักษรพินอินในยุคสาธารณรัฐประชาชนจีน 85
ปวิวรรต นาครักษา

การประยุกต์ใช้งานโปรแกรม Power BI ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยพะเยา

ดวงใจ ใจกล้า¹ ปภาอร เขียวสีมา^{2*} ขวลิต ชนินทรสงขลา³ และ สมบูรณ์ ใจประการ⁴

^{1-3*} คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

⁴ คณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

Received 8 January 2024; Revised 24 February 2024; Accepted 27 February 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI และประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารต่อผลการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ประยุกต์ใช้เครื่องมือโปรแกรม Microsoft Power BI เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในอดีตจนถึงปัจจุบันในรูปแบบที่เข้าใจง่าย แสดงสารสนเทศการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงผลเป็นแผนภูมิ กราฟ ฮิสโตแกรม ใช้อัลกอริทึมการพยากรณ์เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียลพยากรณ์รายได้การบริการทางทันตกรรม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรม

การวิจัยนี้ทำการทดสอบการทำงานของระบบผ่านการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้บริหารเพื่อสามารถเข้าใจและใช้งานระบบได้ การประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์จำนวน 14 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์จำนวน 14 คน มีความพึงพอใจต่อผลการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI ในด้านการนำไปใช้งาน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($x = 4.54$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 (S.D. = 0.64) และระดับความพึงพอใจต่อผลการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI รวมทุกด้านอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($x = 4.43$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 (S.D. = 0.69) จากการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า โปรแกรม Power BI ที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นผู้บริหารสามารถนำระบบไปใช้ในการพยากรณ์ข้อมูลและสนับสนุนการตัดสินใจได้

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, การพยากรณ์, เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียล, โปรแกรมพาวเวอร์บีไอ, แดชบอร์ด

*Corresponding Author: paphaon.kh@up.ac.th

Applying Power BI to Analyze Performance Report Data of School of Dentistry, University of Phayao

Duangjai Jaikla¹ Paphaon Kheawseema^{2*} Chawalit Chanintonsongkhla³
and Somboon Chaiprakarn⁴

^{1-3*}School of Dentistry, University of Phayao

⁴Faculty of Engineering, Science and Technology, Suvarnabhumi Institute of Technology

Abstract

The study of the design and development of reporting data on dental hospital performance using Power BI program. The objective is to design and develop reporting of hospital operating results. Dentistry using Power BI program and evaluating management's satisfaction with the design and development of dental hospital performance data reporting. Can be used in forecasting using tools: Microsoft Power BI program. The resulting elements are visualizations from data analysis. Display results as charts, graphs, histograms, and more for easy understanding. Including using the simple exponential technique forecasting algorithm of Microsoft Power BI program to forecast dental service revenue. To compare current performance with historical data. N Through sharing results from indicators reports with executives. To support the decision-making of dental hospital administrators The operation of the system is tested through knowledge transfer to executives so that they can understand and use the system. Including evaluating satisfaction using questionnaires. Data were analyzed by averaging and standard deviation the results of the study found that 14 Faculty of Dentistry executives were satisfied with the results of the design and development of reporting data on dental hospital operating results using the Power BI. In terms of use has the highest level of satisfaction There was a mean value of 4.54 ($\bar{X}$ = 4.54) and a standard deviation of 0.64 (S.D. = 0.64) and level Satisfied with the results of designing and developing data reporting on dental hospital operating results using a business intelligence system, including all aspects, at a good level. The mean is 4.43 ($\bar{X}$ = 4.43) and the standard deviation is 0.69 (S.D. = 0.69), including content and design and use. From this study, it can be concluded that the Power BI program designed and developed can be used by administrators to forecast data and support decision making.

Keywords: Information system, Forecast, Exponential Technique, Power BI Program, Dashboard

*Corresponding Author: paphaon.kh@up.ac.th

บทนำ

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา สภามหาวิทยาลัยพะเยาให้ความเห็นชอบในคราวประชุม ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง จัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม ศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2560 (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560) เพื่อเป็นหน่วยงานให้บริการด้านทันตกรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา และสามารถตอบสนองนโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชนของรัฐบาลในการแก้ปัญหาด้านสุขภาพและทางด้านสาธารณสุขของประเทศเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยในช่วงแรกได้ดำเนินการภายใต้การบริหารงานของศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา และเมื่อปีงบประมาณพ.ศ.2563 โรงพยาบาลทันตกรรมได้มาอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และได้มีการเริ่มใช้โปรแกรม BMS-HosXP ในวันที่ 31 สิงหาคม 2563 ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง (Tripak & Pamonsinlapatham, 2019) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ป่วย และช่วยลดภาระในการทำรายงานประจำเดือนของฝ่ายต่าง ๆ การศึกษาปัญหาจากระบบงาน ปัจจุบันพบว่า เมื่อผู้บริหารต้องการข้อมูลสำหรับการวางแผนงานต่างๆ สามารถพิมพ์รายงานได้จากระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งเป็นรูปแบบรายงานทั้งหมดเป็นตัวเลข ไม่สะดวกต่อการนำเสนอที่ประชุมหรือการติดตามผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทันตกรรม จำเป็นต้องไปรวบรวมข้อมูลและจัดทำใหม่ในโปรแกรมอื่นๆ ให้อยู่ในรูปแบบของการนำเสนอ (Presentation) ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดเตรียมรายงาน และอาจเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการเตรียมข้อมูลได้ ในการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานในระบบ BMS-HosXP อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและนำเสนออย่างเป็นรูปธรรม (ไตรรัตน์ ใบศรี, 2559) เพื่อรายงานให้ผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรมได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลทันตกรรมอย่างทันเวลา และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตของโรงพยาบาลทันตกรรมต่อไป

โรงพยาบาลทันตกรรมได้เติบโตในโลกที่มีการเชื่อมต่อแบบรวดเร็วและเป็นดิจิทัลด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นต้องสร้างข้อมูลจำนวนมากที่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มผลตอบแทนสูงสุดจากข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้มองเห็นถึงความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากเครื่องมือช่วยการตัดสินใจและใช้ Dashboard คือ การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นข้อมูลใน Report อยู่แล้วหรือข้อมูลใหม่ ๆ มาสรุปให้เห็นภาพได้ในหน้าเดียวและเป็นข้อมูลที่อัปเดตสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ทันเวลามีส่วนของหน้ากระดานที่ใช้ในการสรุปข้อมูลแบบ Executive ในมุมมองต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดูได้ง่าย ๆ ใช้เวลาในการตีความสั้น ๆ ใช้ในการติดตามเรื่องที่สนใจเพื่อเห็นการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลตลอดเวลาโปรแกรมง่าย ๆ ในการช่วยทำ Dashboard มีหลายเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ แอปพลิเคชัน Microsoft Power BI (มธุริน ปิ่นทอง และจารุวรรณ พลอยดวงรัตน์, 2564) เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกอันมีค่ามาวิเคราะห์สำหรับการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ซึ่งโปรแกรม Power BI คือเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการแปลงข้อมูลปกติให้เป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปช่วยในการตัดสินใจ วิเคราะห์ผล หรือเฝ้าติดตามต่างๆ และเพื่อช่วยให้ผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรมตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาดยิ่งขึ้นผ่านการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งเป็น

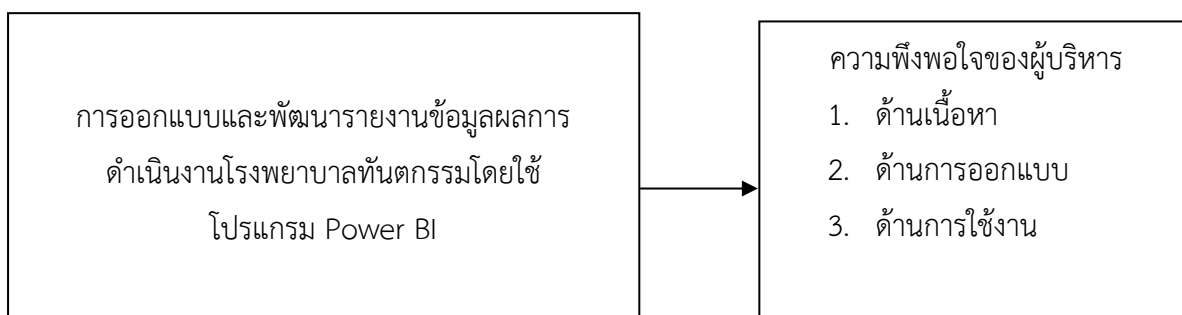
โปรแกรมที่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาวิเคราะห์และประมวลผลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมให้ทันสมัยและตอบรับกับทุกสถานการณ์และประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารจัดการโรงพยาบาลทันตกรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ และด้านการใช้งานของผู้บริหารต่อผลการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้ Dashboard คือการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่อาจจะเป็นข้อมูลใน Report อยู่แล้วหรือข้อมูลใหม่ ๆ มาสรุปให้สามารถเห็นภาพได้ในหน้าเดียวและเป็นข้อมูลที่อัปเดตสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้ทันเวลามีส่วนของหน้ากระดานที่ใช้ในการสรุปข้อมูลแบบ Executive ในมุมมองต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดูได้ง่าย ๆ ใช้เวลาในการตีความสั้น ๆ ใช้ในการติดตามเรื่องที่สนใจเพื่อเห็นการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลตลอดเวลาโปรแกรมง่าย ๆ ในการช่วยทำ Dashboard มีหลายเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Power BI



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยเพื่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมด้วยระบบธุรกิจอัจฉริยะโดยใช้โปรแกรม Power BI ในครั้งนี้ได้ศึกษานิยามและความหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI) จะเป็นระบบที่ช่วยประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีความแม่นยำ รวดเร็ว และตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (Al-edenat & Alhawamdeh, 2022) ซึ่ง BI จะมีการทำงานอัตโนมัติ โดยรวบรวมฟังก์ชันต่างๆ ทางธุรกิจไว้มากที่สุด หากองค์กรมีการประยุกต์ใช้ BI ในองค์กร จะทำให้เกิดการใช้นวัตกรรมจาก

การนำระบบสารสนเทศสำหรับการรวมข้อมูล ความสามารถในการวิเคราะห์ และการนำเสนอให้ได้มาซึ่งข้อมูล สำหรับการตัดสินใจที่มีคุณค่า ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร (Chaudhry & Dhingra, 2021) ปัจจุบันระบบ BI สามารถช่วยองค์กรดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามการดำเนินการขององค์กรให้เป็นไปตาม KPI ได้ ซึ่งองค์กรสามารถนำโปรแกรม Power BI ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้หลายแนวทาง ดังนี้ (Srivastava, 2023) 1) การใช้ BI เพื่อรวบรวมข้อมูลทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2) การใช้ BI เพื่อปรับตัวองค์กรทางธุรกิจ (KPI) ขององค์กรให้ประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ 3) การใช้ BI เพื่อให้เข้าใจข้อมูลความต้องการและพฤติกรรมเชิงลึกของลูกค้าที่มีความหมาย เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4) การใช้ BI เพื่อติดตามการดำเนินการขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

การประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI เพื่อพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะในองค์กรเป็นการนำนวัตกรรมในการนำระบบสารสนเทศสำหรับการรวมข้อมูล ความสามารถในการวิเคราะห์ และการนำเสนอ ให้ได้มาซึ่งข้อมูล สำหรับการตัดสินใจที่มีคุณค่า ตลอดจนมีส่วนสำคัญในการช่วยในการตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร แนวทางการประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI มาใช้ในองค์กรนั้น จะต้องมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการทางธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การปรับปรุงความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน การลดต้นทุนงบประมาณขององค์กร และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหาร คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น (Chaudhry & Dhingra, 2021) แนวคิดเรื่องการประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI มีปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม Power BI มาใช้ ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI คือ การให้ความสำคัญกับข้อมูล กระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งต้องการการเปลี่ยนแปลงและจัดวางกลยุทธ์อย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการนำ BI ไปใช้ ไม่จำเป็นต้องรื้อปรับระบบองค์กรโดยรวม แต่เป็นการสร้างความร่วมมือภายในให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การผสมผสานกระบวนการทำงานของ BI กับวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งในที่สุดประโยชน์ของการนำ BI ไปใช้จะเป็นไปสำหรับองค์กรในการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลที่ดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Janyapoon & Liangrokapart, 2021) นอกจากนี้ยังใช้ในการพยากรณ์โดยใช้แบบจำลองการปรับเรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียล พยากรณ์ค่าอนุกรมเวลาปกติในอนาคตแบบวนซ้ำจากการถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของค่าอนุกรมในอดีต แบบจำลองที่เรียบง่ายที่สุด การใช้เอกซ์โพเนนเชียลแบบง่าย คำนวณค่าระดับถัดไปหรือค่าที่ปรับเรียบจากการถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยของค่าจริงล่าสุดและค่าระดับล่าสุด ยังมีจุดข้อมูลในอนุกรมเวลามากแค่ไหน ผลการพยากรณ์ก็จะยิ่งดีขึ้นตามไปด้วย การมีข้อมูลเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งหากต้องการสร้างแบบจำลองความแปรผันตามฤดูกาล เพราะแบบจำลองมีความซับซ้อนและต้องมีหลักฐานในรูปแบบข้อมูลมากขึ้น เพื่อให้มีความแม่นยำในระดับที่สมเหตุสมผล ในทางกลับกันหากพยากรณ์โดยใช้ข้อมูลที่สร้างโดยใช้กระบวนการสร้างข้อมูลจริงมากกว่าสองรายการ จะได้การพยากรณ์คุณภาพต่ำ เพราะแบบจำลองสามารถจับคู่ได้เพียงรายการเดียว (Tableau, 2023) ดังนั้นโปรแกรม

Power BI สร้างกราฟและโมดูลการคาดการณ์อนุกรมเวลา อัลกอริทึมที่ Power View ใช้สำหรับการคาดการณ์อนุกรมเวลาโปรแกรม Power BI จัดเตรียมการปรับให้เรียบแบบเอกซ์โพเนนเชียลสองเวอร์ชัน เวอร์ชันหนึ่งสำหรับข้อมูลตามฤดูกาล (ETS AAA) และอีกหนึ่งเวอร์ชันสำหรับข้อมูลที่ไม่มีฤดูกาล (ETS AAN) Power BI ใช้แบบจำลองที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติเมื่อเริ่มการคาดการณ์สำหรับแผนภูมิเส้น โดยยึดตามการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีต สรุปหากต้องการดูแนวโน้มและการคาดการณ์อย่างรวดเร็วในเฟรมเดียวกันเพื่อทำความเข้าใจและตัดสินใจทางธุรกิจโปรแกรม Power BI สามารถช่วยอำนวยความสะดวกได้ (Analytics Vidhya, 2023)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประยุกต์ใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะโดยโปรแกรม Power BI เป็นการนำเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูล มาใช้เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีความแม่นยำ รวดเร็วและตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ระบบยังสามารถช่วยองค์การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตาม KPI ได้ (สันติ เติมผล และกฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2566) คล้ายกับงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการตัดสินใจสำหรับการสั่งซื้อสินค้าโดยใช้เทคนิคธุรกิจอัจฉริยะ กรณีศึกษา บริษัท มิสเตอร์ซูชิ จำกัด โดยใช้โปรแกรม Power BI ซึ่งระบบนี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารนำมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจ (มัลลิกา วัฒนและคณะ, 2561) ในขณะเดียวกันมีการศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนการพยากรณ์และการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีศึกษากลุ่มโรงพยาบาล สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้โปรแกรม Power BI (Business Intelligence) ผ่านโปรแกรมไมโครซอฟท์ เพาเวอร์ บีไอ (Microsoft Power BI) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แตกต่างกันที่การพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการพยากรณ์ของผู้บริการ กรณีศึกษากลุ่มโรงพยาบาล โดยนำข้อมูลผู้ป่วยกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ปี 2060-2561 ซึ่งฐานข้อมูลเป็น Oracle Database 11g มาสร้าง View Oracle จากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล มาวิเคราะห์ผ่านโปรแกรม Power BI ด้วยโปรแกรม Microsoft Power BI โดยสามารถแสดงผลมูมองได้ทั้งหมด 3 มูมอง ได้แก่ มูมองรายงาน (Report View) มูมองข้อมูล (Datasheet View) และมูมองความสัมพันธ์ (Relationship View) การพัฒนาและทดสอบความพึงพอใจของการพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนการพยากรณ์และการตัดสินใจของผู้บริหาร กรณีศึกษากลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Power BI ร่วมกับ Oracle Database Server 11g และนำข้อมูลการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) ปี 2553-2560 จากฐานข้อมูลระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ด้วยการสร้าง View Oracle ด้วยโปรแกรม PL/SQL Developer เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้ และใช้อัลกอริทึมการพยากรณ์เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียลอย่างง่ายของโปรแกรม Microsoft Power BI ในการพยากรณ์แนวโน้มรายได้การรักษาพยาบาลและจำนวนผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังไม่ติดต่อ NCDs มีอัตราเพิ่มขึ้น (ปัทมา เทียงสมบุญ และคณะ, 2561) และยังมีการศึกษา โปรแกรม Power BI สำหรับสนับสนุนงานจำหน่ายไฟฟ้าที่พัฒนาขึ้นสามารถนำเสนอข้อมูลจำหน่ายไฟฟ้าประกอบด้วย 3 รายงานหลัก คือ รายงานด้านหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า รายงานด้านใบแจ้งค่าไฟฟ้าคงค้างและรายงานด้านสถิติงานจำหน่ายไฟฟ้า อีกทั้งยังสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยเว็บเบราว์เซอร์หรือโปรแกรมประยุกต์แท็บเล็ตในสมาร์ทโฟนและความพึงพอใจของ

ผู้ใช้งานโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนงานจำหน่ายไฟฟ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (พีระพงษ์ พิพัฒน์เจษฎากุล และคณะ, 2562) Microsoft Power BI เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล Power BI แสดงข้อมูลเป็นภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลโควิด-19 โดยใช้ Power BI เพื่อทำความเข้าใจแนวโน้มและรูปแบบของการแพร่ระบาด ด้วยการแสดงภาพข้อมูล จึงสามารถแสดงในแผนภูมิคอลัมน์แบบเรียงซ้อน ตาราง และแผนที่ได้ ทำให้ง่ายและเข้าใจง่ายถึงรูปแบบของการแพร่ระบาด อีกทั้งยังช่วยให้เข้าใจว่าโควิดส่งผลกระทบต่อโลกอย่างไร แสดงด้วยแดชบอร์ด Power BI โดยใช้คุณลักษณะแดชบอร์ดที่เชื่อมต่อกกราฟภาพส่วนต่างๆ (Singh & et al., 2023) กรณีศึกษาเกี่ยวกับ Ly Foods' SC เพื่อจัดการประสิทธิภาพโดยใช้แดชบอร์ด Microsoft Power BI แดชบอร์ดประกอบด้วย หน้าหลักสามหน้า ได้แก่ ภาพรวม รายละเอียดคำสั่งซื้อ และหน้าการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ หน้าภาพรวมนำเสนอข้อมูลสรุปที่ครอบคลุมของทั้งระบบทำให้ผู้ใช้สามารถติดตามการอัปเดต KPI แบบเรียลไทม์ ด้วยการใช้ประโยชน์จากความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจนและขยายคุณสมบัติกราฟิกและสถิติหลักของ Power BI Powell (2017, 2018) Power BI สามารถเข้าถึงข้อมูลแบบตารางที่หลากหลายในรูปแบบต่างๆ ตั้งแต่ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ไปจนถึงไฟล์ข้อความธรรมดา และรวมข้อมูลก่อนที่จะโหลดลงใน Excel ซึ่งทำให้สามารถควบคุมประเภทข้อมูลได้ดีขึ้น (Nabi & et al., 2023) และจากการศึกษาการวิเคราะห์การดูแลสุขภาพจิตโดยใช้ Power BI & Machine Learning เริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นคุณลักษณะพิเศษ เนื่องจากได้รวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบฟอร์ม Google ที่มีคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับไลฟ์สไตล์ปกติที่จิตแพทย์มักถาม จากนั้นจึงเผยแพร่แบบฟอร์มไปทั่ววิทยาเขต ซึ่งช่วยในการรวบรวมข้อมูลจากบันทึก 250 รายการ จากนั้นตามด้วยการประมวลผล เริ่มวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือการแสดงผลภาพ Power BI เราใช้กราฟ แผนภูมิ และ KPI ต่างๆ ใน Power BI เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และเปรียบเทียบเมื่อคุณใช้งาน การเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ใน Power BI เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่ช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับการนำทางที่กำหนดเอง เพื่อแสดงผลภาพหมวดหมู่เฉพาะในกราฟหรือแผนภูมิใด ๆ สำหรับข้อมูลที่แม่นยำ (Virani & et al., 2023)

โดยสรุปแล้วการที่นำเทคโนโลยีธุรกิจอัจฉริยะโดยโปรแกรม Power BI มาพัฒนาระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นระบบแบบไหน จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์และสามารถนำไปวางแผนสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรต่อไปได้ทั้งยังเป็นเครื่องมือในการช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว นำไปปฏิบัติงานได้ อย่างสะดวกและถูกต้อง ช่วยลดทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากรด้านเวลาและด้านงบประมาณ จากการให้เจ้าหน้าที่ครุภัณฑ์ใช้ระบบแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่สามารถเรียกรายงานเพื่อนำไปเสนอผู้บริหารได้ทันทีประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานได้อย่างมาก เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน (พลอยไพลิน หาญสุทธิชัย และกฤษณะ ไวยมัย, 2566)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินการทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2

ขั้นตอน	ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง	เครื่องมือที่ใช้
 1. รวบรวมข้อมูลดิบ	ฐานข้อมูล BMS-HOSxP	PostgreSQL
 2. จัดเตรียมข้อมูล	ข้อมูลเวชระเบียน ข้อมูลการรักษาทางทันตกรรม	Microsoft Excel
 3. การสร้างระบบรายงานข้อมูล Dashboard	ข้อมูลอนุกรมเวลาและผลการทำนาย	Microsoft Power BI
 4. การถ่ายทอดองค์ความรู้ การประเมินความพึงพอใจและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร	ผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ	Microsoft Form

ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

รายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ของข้อมูลและรวบรวมข้อมูล เป็นการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ โดยการนำข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ ศึกษาเอกสารที่มีอยู่ ตรวจสอบวิธีการทำงานในปัจจุบัน สัมภาษณ์ผู้ใช้และผู้จัดการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบเอกสารที่มีอยู่ ได้แก่ คู่มือการใช้งาน แผนผังใช้งานขององค์กร รายงานต่าง ๆ ระบบการศึกษาวิธีการทำงานในปัจจุบันจะทำให้รู้ว่าจะจริง ๆ ทำงานอย่างไรมาโดยใช้โปรแกรม Power BI มาใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทันตกรรมและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และเก็บรวบรวมรายงานเดิมที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ข้อมูล BMS-HOSxP จากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล เช่น แฟ้มข้อมูลผู้ป่วย แฟ้มข้อมูลแพทย์ แฟ้มข้อมูลยาและเวชภัณฑ์ แฟ้มข้อมูลการเงิน แฟ้มข้อมูลบัญชี เป็นต้น รวมไปถึงข้อมูลสรุปผลการประชุม และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

2. การจัดเตรียมข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลเวชระเบียน และข้อมูลการรักษาทางทันตกรรม มาความสะอาดข้อมูล (Cleaning data) โดยการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป เช่น การกรองข้อมูลที่ไม่ต้องการ การเปลี่ยนรูปแบบข้อมูล (Transform data) โดยแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน เช่น การเปลี่ยนข้อมูลข้อความให้เป็นตัวเลข

3. การสร้างระบบรายงานข้อมูล Dashboard โดยใช้อัลกอริทึมการพยากรณ์เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียลอย่างง่ายของโปรแกรม Microsoft Power BI ในการพยากรณ์รายได้และจำนวนคนใช้ในการเข้ารับบริการทางทันตกรรมให้กับผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการออกแบบระบบ และทำเป็นโครงร่างเพื่อให้ผู้ใช้งานและผู้บริหารได้เห็นภาพเพื่อพิจารณาตัดสินใจ ประกอบด้วย รายงานสถิติรายได้การให้บริการทางทันตกรรม รายงานสถิติรายได้การให้บริการทางทันตกรรมแยกตามสิทธิการรักษา รายงานสถิติการให้บริการทางทันตกรรมแยกตามคลินิก รายงานการพยากรณ์สถิติรายได้การบริการทางทันตกรรม รายงานการพยากรณ์สถิติจำนวนคนไข้ที่เข้ามารับการบริการทางทันตกรรม ในการออกแบบโปรแกรมผู้วิจัยได้คำนึงถึงความปลอดภัย (Security) ของระบบ เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น โดยกำหนดการเข้าถึงข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ให้มีการ Login การใช้งานระบบโดยใช้ Username และ Password และทำการสร้างภาพจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะสื่อเป็นแผนภูมิ กราฟ ฮิสโตแกรม และอื่น ๆ เพื่อให้เข้าใจง่าย รวมไปถึงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในปัจจุบันกับข้อมูลในอดีต ผ่านการแชร์ผลลัพธ์จากรายงานตัวชี้วัดและใช้อัลกอริทึมการพยากรณ์เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียลอย่างง่ายของโปรแกรม Microsoft Power BI ในการพยากรณ์รายได้การบริการทางทันตกรรมให้กับผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. การถ่ายทอดองค์ความรู้ ประเมินความพึงพอใจและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร ผู้วิจัยถ่ายทอดองค์ความรู้การใช้งานโปรแกรม Microsoft Power BI ให้กับผู้บริหารเห็นถึงกระบวนการและผลลัพธ์ของระบบ และการทดสอบ เพื่อประเมินว่าระบบสามารถไปใช้และสามารถสนับสนุนการตัดสินใจในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหาที่ต้องการจะวัด โดยคำนวณหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ในการให้คะแนน และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รายข้ออยู่ระหว่าง 0.67 -1.00 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า ข้อมูลในแบบสอบถามมีความเชื่อถือ (พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาสร, 2561)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 14 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบไปด้วย 1) คณบดี/ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม จำนวน 1 คน 2) รองคณบดี/รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม จำนวน 4 คน 3) ผู้ช่วยคณบดี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม จำนวน 3 คน และ 4) หัวหน้างาน จำนวน 6 คน โดยกลุ่มประชากรสามารถดูหน้ารายงานได้เหมือนกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เก็บข้อมูลและแปลผลข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อนำมาประกอบการอภิปรายผลในการศึกษาวิจัย

3. ผลประเมินความพึงพอใจของของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการประเมินความพึงพอใจของระบบได้แบ่งระดับตามเทคนิคของลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.50 - 4.49	หมายถึง	ดี
2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	พอใช้
1.0 - 1.49	หมายถึง	ควรปรับปรุง

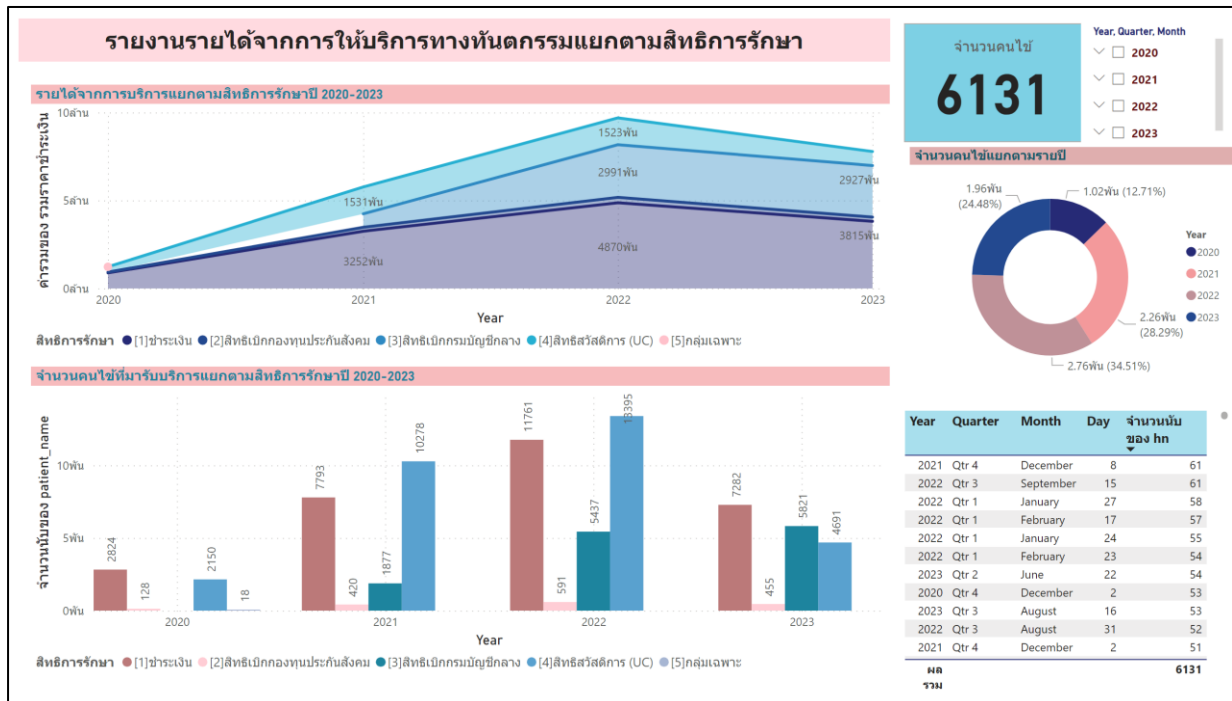
ผลการศึกษา

1. การออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI ผู้ใช้งานมีการ Login การเข้าใช้งานระบบ โดยการใช้ Username และ Password ในการดูรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม แสดงดังรูปที่ 3 - 7



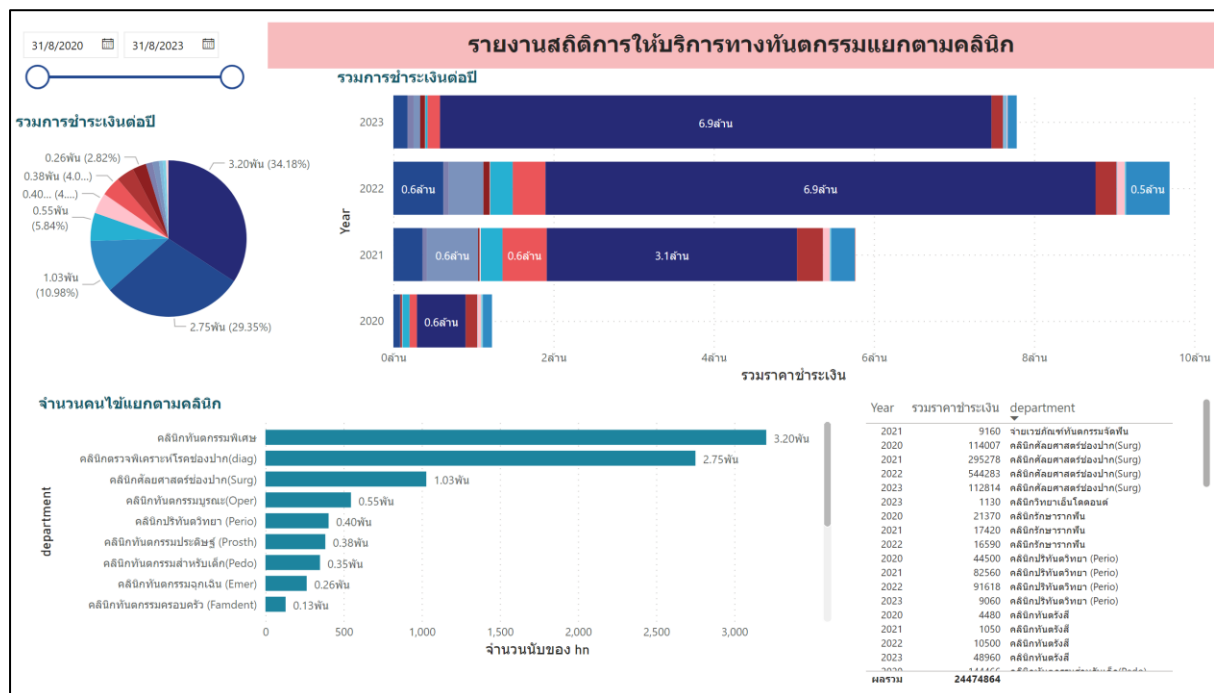
ภาพที่ 3 รายงานสถิติรายได้การให้บริการทางทันตกรรมปี 2020-2023

จากภาพที่ 3 รายงานสถิติรายได้การให้บริการทางทันตกรรมปี 2020-2023 โดยปี 2022 มีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมสูงที่สุด คิดเป็น 39.62% และปี 2020 มีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมน้อยที่สุด คิดเป็น 5.03%



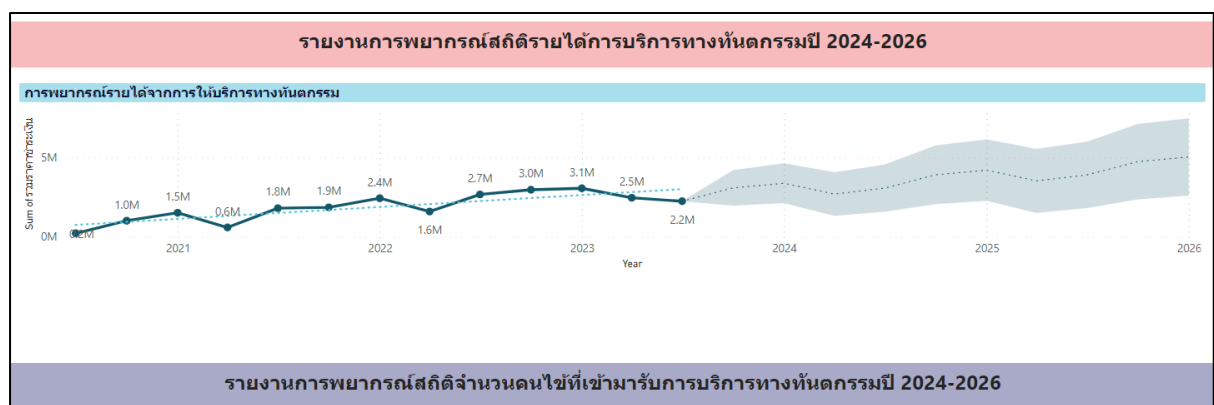
ภาพที่ 4 รายงานสถิติรายได้การให้บริการทางทันตกรรมแยกตามสิทธิการรักษา

จากภาพที่ 4 รายงานสถิติการให้บริการทางทันตกรรมแยกตามสิทธิการรักษา โดยการชำระเงินมีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมสูงที่สุด คิดเป็น 52.45% และกลุ่มเฉพาะมีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมน้อยที่สุด คิดเป็น 0.008%



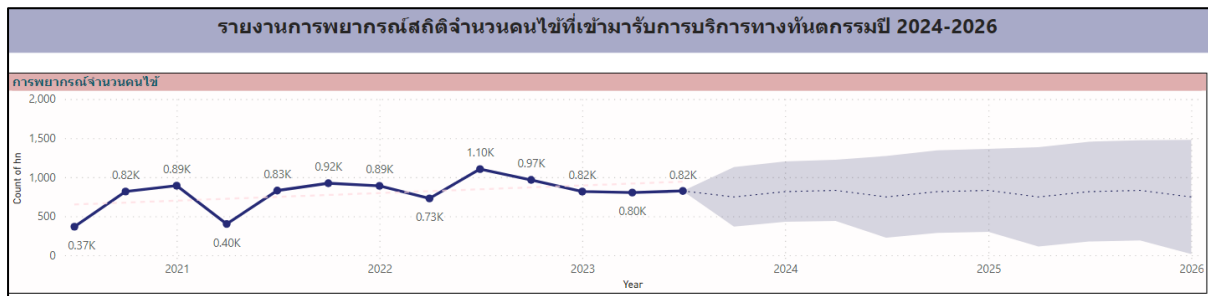
ภาพที่ 5 รายงานสถิติการให้บริการทางทันตกรรมแยกตามคลินิก

จากภาพที่ 5 รายงานสถิติการให้บริการทางทันตกรรมแยกตามคลินิก โดยคลินิกทันตกรรมพิเศษมีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมสูงสุด คิดเป็น 34.18% และคลินิกรักษารากฟันมีรายได้การให้บริการทางทันตกรรมน้อยที่สุด คิดเป็น 0.68%



ภาพที่ 6 รายงานการพยากรณ์สถิติรายได้การบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026

จากการวิจัยพบว่ารายงานการพยากรณ์สถิติรายได้การบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026 มีผลการพยากรณ์ในปี 2024 แสดงในรูปที่ 5



ภาพที่ 7 รายงานการพยากรณ์สถิติจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามารับการบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026

จากการวิจัยพบว่ารายงานการพยากรณ์สถิติจำนวนผู้ใช้ที่เข้ามารับการบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026 มีผลการพยากรณ์ แสดงในภาพที่ 7

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารต่อผลการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินต่อการออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านเนื้อหา			
1. ข้อมูลครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	0.73	ดี
2. ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	0.85	ดี
3. ข้อมูลทันสมัย อัปเดตต่อสถานการณ์	4.50	0.76	ดีมาก
เฉลี่ยรายด้าน	4.40	0.78	ดี
ด้านการออกแบบและการใช้งาน			
1. แดชบอร์ดมีความสวยงาม	4.50	0.65	ดีมาก
2. รายงานผลเข้าใจง่าย เลือกใช้สีสันทันเหมาะสม	4.50	0.52	ดีมาก
3. ระบบตอบสนองได้รวดเร็ว	4.36	0.63	ดี
4. แอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.14	0.86	ดี
เฉลี่ยรายด้าน	4.37	0.66	ดี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการนำไปใช้งาน			
1. รายงานเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผนและดำเนินงาน	4.64	0.50	ดีมาก
2. เห็นแนวโน้มผลปฏิบัติการในอดีตจนถึงปัจจุบันได้	4.50	0.65	ดีมาก
3. รายงานช่วยในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงาน	4.50	0.65	ดีมาก
4. เป็นประโยชน์ในการติดตามผลปฏิบัติงาน	4.57	0.65	ดีมาก
5. การกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน และความปลอดภัยในการเข้าถึง	4.50	0.76	ดีมาก
ข้อมูลเหมาะสม			
เฉลี่ยรายด้าน	4.54	0.64	ดีมาก
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม	4.43	0.69	ดี

จากผลการทดสอบการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม โดยใช้โปรแกรม Power BI โปรแกรม Microsoft Power BI ได้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม โดยใช้โปรแกรม Power BI จากผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 14 คน สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ในด้านเนื้อหาพบว่า ได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X}$ = 4.40) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 (S.D. = 0.78) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี ในด้านการออกแบบและการใช้งานพบว่าได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X}$ = 4.37) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 (S.D. = 0.66) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านการออกแบบและการใช้งานอยู่ในระดับดี และในด้านการนำไปใช้งานพบว่าได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X}$ = 4.54) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 (S.D. = 0.64) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านการนำไปใช้งานอยู่ในระดับดีมาก สรุปการประเมินความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมในทุกด้านได้ผลค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 ($\bar{X}$ = 4.43) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 (S.D. = 0.69) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมอยู่ในระดับดี

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนาและออกแบบระบบ โดยใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะโดยโปรแกรม Power BI สามารถนำมาประมวลผลด้านการให้บริการทางทันตกรรม รายได้ในการให้บริการทางทันตกรรม สถิติการให้บริการทางทันตกรรม แยกตามสิทธิการรักษา ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารจัดการระบบการให้บริการ และยังเป็นการวางแผนทางการเงินของโรงพยาบาลทันตกรรมได้เป็นอย่างดี อีกทั้งรูปแบบของรายงานมีความกระชับ อ่านง่าย สามารถมองภาพโดยรวมได้ชัดเจน สอดคล้องกับ สันติ เต็มผล และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2566) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI เป็นการนำเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีความแม่นยำ รวดเร็วและตอบสนองการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ระบบ POWER BI สามารถช่วยองค์การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตาม KPI ได้

การประเมินความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม โดยใช้โปรแกรม Power BI จากผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 14 คน พบว่า 1) ด้านการนำไปใช้งาน พบว่าได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 (S.D. = 0.64) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านการนำไปใช้งานอยู่ในระดับดีมาก 2) ด้านเนื้อหาพบว่าได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 (S.D. = 0.78) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี 3) ด้านการออกแบบและการใช้งานพบว่าได้ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ($\bar{X} = 4.37$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 (S.D. = 0.66) ซึ่งแสดงว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อการออกแบบและพัฒนาการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรม ด้านการออกแบบและการใช้งานอยู่ในระดับดี และจากการใช้อัลกอริทึมการพยากรณ์เทคนิคเอกซ์โพเนนเชียลอย่างง่ายของโปรแกรม Microsoft Power BI ในการพยากรณ์รายได้การบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026 และจำนวนคนไข้ที่เข้ามารับการบริการทางทันตกรรมปี 2024-2026 มีอัตราเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนากระบวนการจองผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวโพดเพื่อวางแผนการผลิต สามารถช่วยจัดการและวางแผนการผลิตได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลการจอง ค้นหาข้อมูลจากระบบ และสามารถนำข้อมูลมาวางแผนการผลิตได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยเครื่องมือที่ใช้ Power BI ซึ่งผู้ใช้งานมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ซึ่งระบบนี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตทราบข้อมูลการจองและนำไปวางแผนกิจกรรมของแปลงผลิตได้อย่างถูกต้อง ลดปัญหาความล่าช้า ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล ทำให้บริษัทมีการวางแผนการผลิตที่ดี สามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน และช่วยผู้บริหารตัดสินใจวางแผนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปริญญพร สิงหเดช และคณะ, 2566) สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบพยากรณ์คุณภาพการบริหารหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาด้วยไมโครซอฟท์พาวเวอร์บีไอ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. การนำโปรแกรม Power BI มาช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลสามารถทำได้หลากหลายมิติ แต่การพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนการพยากรณ์และการตัดสินใจของผู้บริหารของโรงพยาบาลทันตกรรมพบว่า ยังต้องการรูปแบบรายงานและอัลกอริทึมการพยากรณ์ในระบบ Microsoft Power BI ในรูปแบบหรือวิธีการอื่น เพื่อเพิ่มมุมมองในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มปริมาณการเข้ามารับบริการทางทันตกรรมของคนไข้ในอนาคต ทั้งนี้ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำการรายงานในมิติอื่น ๆ และมีประเด็นวิธีในการพยากรณ์มาศึกษาอย่างละเอียดต่อไป เพิ่มประสิทธิภาพในการนำรายงานจากโปรแกรม Power BI ไปใช้งานได้อย่างมีคุณภาพ

2. การพยากรณ์รายได้จากการเข้ารับบริการทางทันตกรรม ต้องอาศัยข้อมูลย้อนหลังเพื่อทำการพยากรณ์ ซึ่งโรงพยาบาลทันตกรรมเพิ่งก่อตั้งขึ้นและเปิดรับคนไข้ตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ.2563 ซึ่งมีข้อมูลย้อนหลังในการนำมาออกแบบและพัฒนาระบบได้ในระยะเวลาอันสั้น หากต้องการข้อมูลที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น จึงต้องอาศัยข้อมูลย้อนหลังมากกว่านี้

3. Business Intelligence (BI) ประกอบด้วย Artificial Intelligence (AI) และ Human Intelligence (HI) ดังนั้น ควรเพิ่มตัวแปรเหล่านี้ ในการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในการวิจัยครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การออกแบบและพัฒนารายงานข้อมูลผลการดำเนินงานโรงพยาบาลทันตกรรมโดยใช้โปรแกรม Power BI สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาแนะนำช่วยเหลือในการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณ คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์ ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ที่ได้กรุณาให้แนวคิดต่าง ๆ ข้อเสนอแนะหลายประการ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สุดท้ายขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- ไตรรัตน์ ใบศรี. (2559). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลประชากรในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์/ Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 27(2), 98-107.
- ปริญญพร สิงหเดช และคณะ. (2566). การพัฒนาระบบการจองผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าวโพดเพื่อวางแผนการผลิต. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 5(1), 32-45.
- ปวีณา ปรีชากุล และคณะ. (2564). การ พัฒนาระบบพยากรณ์คุณภาพการบริหารหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาด้วยไมโครซอฟต์พาวเวอร์บีไอ. *Research Journal Phranakhon Rajabhat: Science and Technology*, 16(1), 41-55.

- ปัทมา เพียงสมบูรณ์. (2561). การพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนการพยากรณ์และการตัดสินใจของ
ผู้บริหาร กรณี ศึกษา กลุ่มโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
พลอยไพลิน หาญสุทธิชัย และกฤษณะ ไวยมัย. (2566). ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหาร
จัดการ สินทรัพย์ครุภัณฑ์. วารสารงานวิจัยและพัฒนาเชิงประยุกต์ โดยสมาคม ECTI, 3(1), 9-19.
- พิศิษฐ์ ตัณฑวนิช และพนา จินดาสร. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC วารสารการวัดผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24(2), 3-12.
- พีระพงษ์ พิพัฒน์เจษฎากุล. (2561). การพัฒนาโปรแกรม Power BI เพื่อสนับสนุนงานจำหน่ายไฟฟ้า. วารสาร
วิชาการ" การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ", 5(2), 48-56.
- มธุริน ปิ่นทอง และจารุวรรณ พลอยดวงรัตน์. (2564). แดชบอร์ดเพื่อการจัดการฐานข้อมูลนักเรียน. วารสาร
สมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย (ส พบ ท.), 3(4), 25-34.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2560). ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง จัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม ศูนย์การแพทย์และ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2560.พะเยา: มหาวิทยาลัยฯ.
- มัลลิกา วัฒนะ และคณะ. (2561). ระบบการตัดสินใจสำหรับการสั่งซื้อสินค้าโดยใช้เทคนิคธุรกิจอัจฉริยะ
กรณีศึกษา บริษัท มีสเตอร์ซูชิ จำกัด. JOURNAL OF INFORMATION SCIENCE AND
TECHNOLOGY, 8(2), 25-36.
- วรรณวิภา วงศ์ไธสสกุล. (2554). ดาต้าแวร์เฮาส์และดาต้าไมนิ่งสำหรับการบริหาร. วารสารปัญญาทัศน์, 2(2),
79-92.
- สันติ เต็มผล และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2566). การประยุกต์ใช้โปรแกรม Power BI : เครื่องมือเพิ่ม
ประสิทธิภาพ การดำเนินงานขององค์กร. Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology
(Humanities and Social Sciences), 9(1), 302-315.
- Al-edenat, M., & Alhawamdeh, N. (2022). Reconsidering Individuals' Competencies in Business
Intelligence and Business Analytics toward Process Effectiveness: Mediation- Moderation
Model. Business: Theory and Practice, 23(2), 239-251.
- Analytics Vidhya. (2023). How to Use Power BI for Accurate Forecasting and Analysis (Updated
2023). <https://www.analyticsvidhya.com/blog/2020/07/time-series-forecasting-using-microsoft-power-bi/>.
- Chaudhry, K., & Dhingra, S. (2021). Modeling the Critical Success Factors for Business Intelligence
Implementation: An ISM Approach. International Journal of Business Intelligence
Research (IJBIR), 12(2), 1-21.
- Janyapoon, S., & Liangrokapart, J. (2021). Critical Success Factors of Business Intelligence
Implementation in Thai Hospitals. International Journal of Healthcare Information Systems
and Informatics, 16(4). 1-21.

- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Nabil, D. H., & et al, B. C. (2023). Managing supply chain performance using a real time Microsoft Power BI dashboard by action design research (ADR) method. *Cogent Engineering*, 10(2), 2257924.
- Singh, G., Kumar, A., Singh, J., & Kaur, J. (2023, March). Data Visualization for Developing Effective Performance Dashboard with Power BI. In *2023 International Conference on Innovative Data Communication Technologies and Application (ICIDCA)* (pp. 968-973). IEEE.
- Srivastava, S. (2023). *Why is Business Intelligence Important for Your Organization?.* appinventiv. Retrieved from <https://appinventiv.com/blog/importance-of-business-intelligence-system>.
- Tableau. (2023). *วิธีการทำงานของการพยากรณ์ใน Tableau*.
https://help.tableau.com/current/pro/desktop/th-th/forecast_how_it_works.htm
- Tripak, D., & Pamonsinlapatham, P. (2019). DEVELOPMENT OF MEDICAL RECORD QUERY APPLICATION FOR HOSxP, HoMC and HOSPITAL OS FOR PHARMACEUTICAL CARE. *Thai Bulletin of Pharmaceutical Sciences*, 14(2), 1-14.
- Virani, J., & et al, P. (2023, March). Mental Healthcare Analysis using Power BI & Machine Learning. In *2023 4th International Conference on Signal Processing and Communication (ICSPC)* (pp. 73-76). IEEE.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม

วรวรรสา ยุระรัตน์¹ รินลดา อามาศย์สมบัติ² และ สุรารักษ์ ศรีลาศักดิ์^{3*}

¹⁻²นักศึกษาปริญญาตรี วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{3*}อาจารย์ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

Received 30 December 2023; Revised 27 February 2024; Accepted 27 February 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม โดยกลุ่มตัวอย่างวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาท่องเที่ยว จังหวัดนครพนม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ส่วนความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือคาดว่าจะเดินทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในครั้งต่อไป ความงดงามของศิลปวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามของสภาพภูมิทัศน์โดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว มีความสวยงามและกำลังเป็นที่นิยม ประหยัดค่าใช้จ่ายและคุ้มค่ากับการเดินทางมาท่องเที่ยว การอนุรักษ์ด้านสถาปัตยกรรมของแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางมีความสะดวกปลอดภัยและสามารถเดินทางมาได้หลายเส้นทาง การได้สัมผัสวิถีชีวิตของคนในชุมชนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว สภาพของถนนในเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การจัดการจราจรในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม, ผู้สูงอายุ, พญาศรีสัตตนาคราช

*Corresponding Author: surarak@npu.ac.th

Factors Affecting the Cultural Tourism Decisions of Elderly Tourists: A Case Study of Naga Monument, Phaya Si Sattanakarat, Nakhon Phanom Province

Wanwasa Yurarat ¹ Rinlada Armatsombut ² and Surarak Srilasak^{3*}

¹⁻²Graduate Students, Tourism and Service Industry College, Nakhon Phanom University

^{3*}Lecturer, Tourism and Service Industry College, Nakhon Phanom University

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the cultural tourism decision of Thai elderly tourists, a case study of Naga Monument, Phaya Si Sattanakarat, Nakhon Phanom Province. It is a quantitative research the sample size was 400 people from Purposive Sampling. Data were also analyzed using statistics, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics. The result shown the factors affecting the cultural tourism decision of elderly tourists, a case study of Naga Monument, Phaya Si Sattanakarat, Nakhon Phanom Province is personal factors including gender, age, education and monthly income. The opinions that affect the decision making of cultural tourism among elderly tourists as a whole it has the highest average level, an average of 4.56. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was expect to be a cultural trip next time, the beauty of the arts, culture and the overall landscape of tourist attractions, popular, save money and worth the trip, architectural conservation, the traveling is convenient and safe, experiencing the way of life of people in the community, routes to access tourist attractions and traffic management.

Keywords: Cultural Tourism, Elderly, Naga Mounument

*Corresponding Author: surarak@npu.ac.th

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรโลก ส่งผลให้ประชากรวัยสูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นโดยลำดับ ในปี พ.ศ.2552 ทั่วโลกมีจำนวนประชากรสูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปประมาณ 1,005 ล้านคน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,710 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 15 ของประชากรโลก และมีแนวโน้มสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น ในปี พ.ศ.2553 พ.ศ. 2558 และ พ.ศ.2563 คิดเป็นร้อยละ 15.6 ร้อยละ 16.9 และ ร้อยละ 18.6 ของประชากรทั้งหมด (ตุลยราศี ประเทพ, 2564)

ในปี พ.ศ.2564 ประเทศไทยมีประชากรรวม 66.7 ล้านคน ประชากรสูงอายุของประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมาก เมื่อ 50 ปีก่อน ประเทศไทยมีผู้สูงอายุไม่ถึง 2 ล้านคน แต่ในปี พ.ศ.2564 จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มเป็น 12.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 19 ของประชากรทั้งหมด ประเทศไทยกำลังจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ภายในปี พ.ศ.2565 ในอีก 20 ปีข้างหน้าประชากรรวมของประเทศไทยจะเพิ่มช้าลง อัตราเพิ่มประชากรจะลดต่ำลงจนถึงขั้นติดลบ แต่ประชากรสูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประชากรยังมีอายุสูงยิ่งเพิ่มขึ้นเร็ว ในขณะที่ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปจะเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี ผู้สูงอายุวัยปลาย 80 ปีขึ้นไป จะเพิ่มด้วยอัตราเฉลี่ยถึงร้อยละ 7 ต่อปี (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2565)

การเข้าสู่สังคมสูงอายุของประเทศไทยเป็นสัญญาณให้หลายฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้จัดทำแผนรองรับอย่างเป็นระบบไม่ว่าจะเป็นมาตรการด้านหลักประกันรายได้ มาตรการด้านที่อยู่อาศัย มาตรการด้านสุขภาพ และมาตรการด้านการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ในการขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 ภายใต้วิสัยทัศน์ ประเทศไทยมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน หนึ่งในประเด็นที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การดำเนินการปรับโครงสร้างกำลังคนของประเทศ โดยในส่วนของผู้สูงอายุได้วางเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงให้เป็น “สังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง” (Active Aging Society) ใน 7 มิติ ประกอบด้วย 1) สุขภาพ - เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขอย่างยั่งยืน 2) สุขภาพ - เพื่อการแพทย์ปฐมภูมิ เข้าถึงผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง 3) ที่อยู่อาศัย - เพื่อให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยที่มั่นคง 4) การออม - เพื่อให้มีเงินออมไว้ใช้ในยามเกษียณที่เพียงพอ 5) นวัตกรรม - เพื่อสร้างตลาดนวัตกรรมผู้สูงอายุ 6) สภาพแวดล้อมปลอดภัย - เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความปลอดภัย 7) ความมั่นคง - เพื่อให้มีระบบสวัสดิการเพื่อสังคมอย่างเป็นระบบ (พชรนิรพนธ์ เชื้อเล็ก และธวัชหทัย บุญรัตนเสรี, 2561) ในปัจจุบันผู้สูงอายุหันมาสนใจด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกำลังกลายเป็นตลาดใหม่ที่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของหลายประเทศกำลังให้ความสำคัญและตื่นตัว สำหรับประเทศไทยนั้นตลาดกลุ่มผู้สูงอายุก็ถือว่าเป็นตลาดที่น่าสนใจและควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นตลาดที่ผู้บริโภคมีอำนาจในการซื้อค่อนข้างสูงโดยมีการประมาณการว่ามีอำนาจการซื้อสูง แต่สินค้าต้องมีคุณภาพและความปลอดภัยเป็นสำคัญ ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการและพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปเช่นกันกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (มติชนออนไลน์, 2560)

จังหวัดนครพนมเคยเป็นอาณาจักรที่เจริญรุ่งเรืองมาก่อน จึงมีวัฒนธรรมและประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจอยู่มาก ปัจจุบันนครพนมเป็นจุดผ่านแดนไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่สำคัญอีกจุด

หนึ่ง อีกทั้งยังมีความเจริญในหลายๆ ด้าน มีการคมนาคมสะดวกและมีสนามบิน ซึ่งช่วยส่งเสริมศักยภาพทางการท่องเที่ยวของจังหวัดได้เป็นอย่างดี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

นายสมชาย วิทย์ดำรงค์ ผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนม ได้ประกาศให้จังหวัดนครพนมเป็นเมืองท่องเที่ยว ในปี พ.ศ.2559 โดยมีนโยบาย สามที่สุด สู่สุขที่สุด 1. ศักดิ์สิทธิ์ที่สุด พระธาตุพนม และพระธาตุประจำวันเกิด 2. สวยที่สุด สะพานมิตรภาพ 3 (นครพนม – คำม่วน) 3. งามที่สุด ทศนียภาพริมฝั่งโขง และจังหวัดนครพนมยังสร้างแลนด์มาร์คพญานาคขนาดใหญ่ โดยใช้ชื่อว่า **“พระศรีสัตตนาคราช”** โดยมีการสมโภช ระหว่างวันที่ 9 – 17 กันยายน พ.ศ.2559 (สำนักงานจังหวัดนครพนม, 2564)

พญาศรีสัตตนาคราช เป็นแลนด์มาร์คแห่งใหม่ของจังหวัดนครพนม ประดิษฐานอยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขง ถนนสุนทรวิจิตร เทศบาลเมืองนครพนม ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมและความเชื่อเกี่ยวกับพญานาคของชาวไทยและชาวลาวที่อาศัยอยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขงที่มีความศักดิ์สิทธิ์ในฐานะที่เป็นผู้ดูแล ปกปักรักษา แลกลุ่มน้ำโขง รักษาพุทธศาสนาและองค์พระธาตุพนม ทั้งเป็นการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง โดยองค์พญาศรีสัตตนาคราช เป็นตระกูลพญานาคที่สืบสายพันธุ์มาแต่ครั้งพุทธกาลมีความใกล้ชิดพระพุทธรูปองค์และพระพุทธรูปศาสนา จนอาจถือเป็นต้นตระกูลแห่งพญานาคทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งองค์พญาศรีสัตตนาคราชที่จังหวัดนครพนมจัดสร้างขึ้น หล่อด้วยทองเหลือง น้ำหนักรวม 9,000 กิโลกรัม มีลักษณะเป็นพญานาค 7 เศียร พ่นน้ำได้ ขดตัวอยู่บนแท่นฐานแปดเหลี่ยม มีขนาดความกว้าง 6 เมตร ความสูงรวมฐาน 15 เมตร (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครพนม, 2565)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครพนมที่ผ่านมายังคงมีปัญหาและอุปสรรคอีกมากมาย อาทิเช่น การพัฒนาเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยวยังไม่ได้มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและไร้ทิศทาง งบประมาณยังไม่เพียงพอทำให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไม่เป็นที่น่าสนใจดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร ทำให้ระยะเวลาพำนักของนักท่องเที่ยวที่นครพนมเป็นแค่ช่วงสั้นๆ รวมถึงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบาย แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศก็ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยังคงเพิ่มขึ้น และจังหวัดนครพนมได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัด คือ **“เมืองน่าอยู่ ประตุเศรษฐกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้ – ตะวันออก”** หมายถึง การพัฒนาจังหวัดนครพนมให้เป็นศูนย์กลางเมืองการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ในแถบกลุ่มแม่น้ำโขง อาเซียนและจีน โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว สินค้า การบริการ และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทุกรูปแบบให้เที่ยวอย่างสนุก ประทับใจ ปลอดภัย และมีความสุข” (สำนักงานจังหวัดนครพนม, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม เพื่อนำผลลัพธ์มาพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

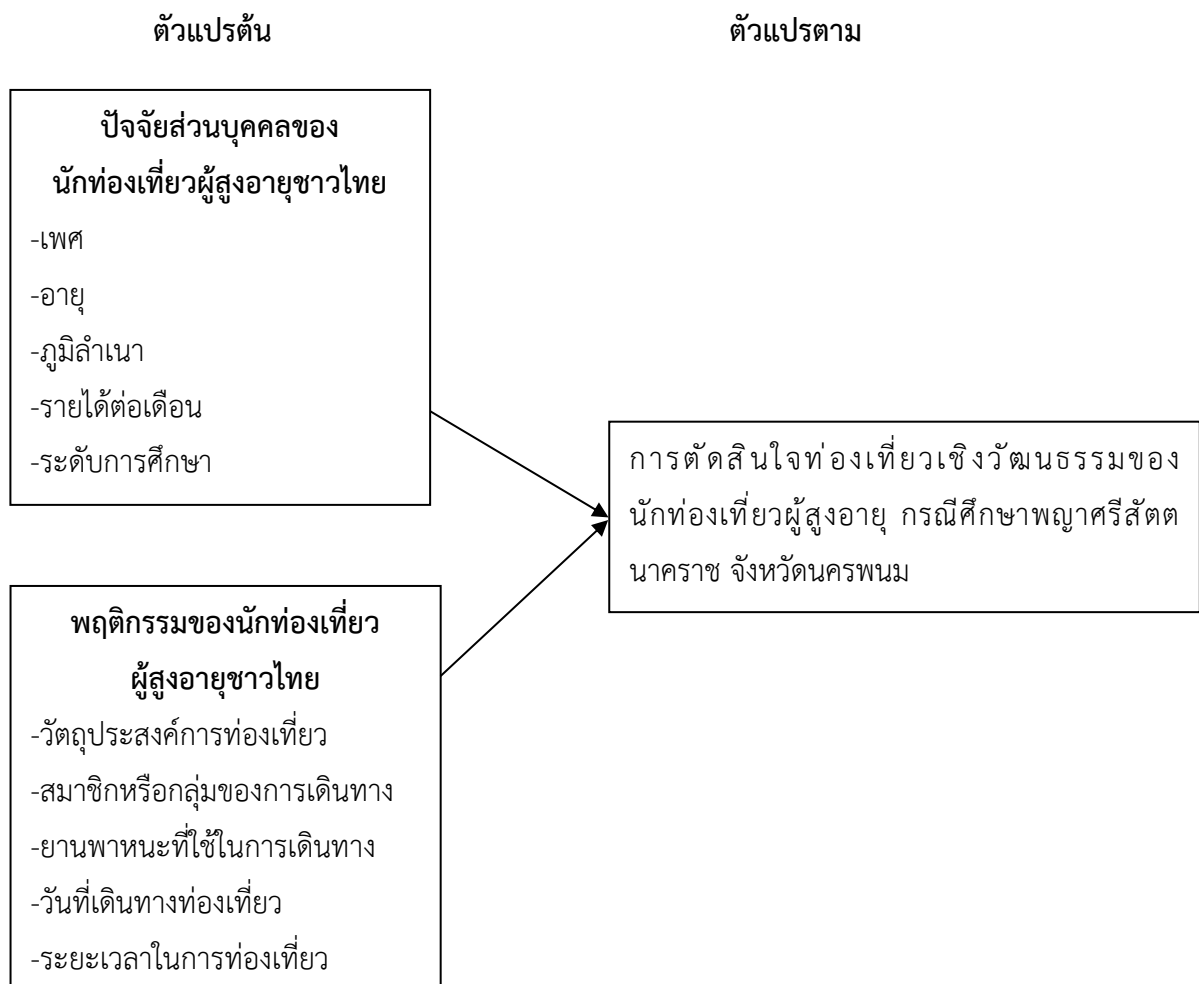
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม
2. เพื่อนำผลลัพท์มาพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

สมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนมแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวแลนด์มาร์ค พญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม จำนวน 183,900 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวแลนด์มาร์ค พญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนในระดับ ± 5 ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 โดยทำการศึกษาข้อมูลและลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2565 – มีนาคม พ.ศ.2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาและจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของคำถามทุกข้อ มีค่า ≥ 0.5 จากนั้นนำไปทดลองเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha, 1970) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตลอดจนงานวิจัยและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นำแนวคิด ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม กำหนดตัวแปรประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
3. ออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับปัญหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตรวจสอบความสอดคล้องของแบบประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ เป็นคำถามปลายปิด แสดงเป็นมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ค่าสถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของ

กลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ใช้ ความแปรปรวนทางเดียว โดยจะนำมาทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ถ้าผลการทดสอบพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยการวิเคราะห์ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1.ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.2 มีอายุอยู่ระหว่าง 60-65 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 66-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.0 และภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.8 และรองลงมาเป็นผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่อเดือนของผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือไม่มีรายได้ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	257	64.2
เพื่อพาครอบครัว หรือญาติพี่น้องมาท่องเที่ยว	121	30.2
เพื่อศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม	16	4.0
เพื่อศึกษาดูงาน	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา คือเพื่อพาครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 30.2 เพื่อศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเพื่อศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามสมาชิก หรือกลุ่มของการเดินทางท่องเที่ยว

สมาชิก หรือกลุ่มของการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
ท่องเที่ยวคนเดียว	19	4.8
ท่องเที่ยวกับเพื่อน	83	20.8
การท่องเที่ยวกับครอบครัว	285	71.2
ท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	13	3.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า สมาชิกหรือกลุ่มของการเดินทางท่องเที่ยวของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ท่องเที่ยวกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมา เดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีการเดินทางท่องเที่ยวคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 4.8 และท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว

ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	300	75.0
รถโดยสารประจำทาง	7	1.8
รถจ้างเหมา เช่น รถตู้ รถทัวร์ รถแท็กซี่ เป็นต้น	92	23.0
รถจักรยานยนต์	1	2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา เป็นรถจ้างเหมา เช่น รถตู้ รถทัวร์ รถแท็กซี่ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 23.0 เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 1.8 และเดินทางโดยใช้รถจักรยานยนต์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามวันที่เดินทางท่องเที่ยว

วันที่เดินทางท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	243	60.8
วันเสาร์-วันอาทิตย์	139	34.8
วันสำคัญทางศาสนา	12	3.0
วันหยุดเทศกาล เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า วันที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาเป็นการเดินทางท่องเที่ยวในวัน เสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 34.8 และวันที่เดินทางท่องเที่ยว น้อยที่สุด คือ วันหยุดเทศกาล เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการท่องเที่ยว

ระยะเวลาในการท่องเที่ยว	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
วันเดียวไปเช้าเย็นกลับ	248	62.0
พักค้างคืน 1 คืน	113	28.2
พักค้างคืน 2-3 คืน	27	6.8
พักค้างคืน มากกว่า 3 คืน	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ วันเดียวไปเช้าเย็นกลับ คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นการพักค้างคืน 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมีการพักค้างคืนมากกว่า 3 คืน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.0

2.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยว

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ประเด็นการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความงดงามของศิลปวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว	4.91	.33	มากที่สุด
การได้สัมผัสวิถีชีวิตของคนในชุมชนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	4.70	.55	มากที่สุด
มีความสวยงามและกำลังเป็นที่นิยม	4.89	.38	มากที่สุด
ประหยัดค่าใช้จ่ายและคุ้มค่ากับการเดินทางมาท่องเที่ยว	4.88	.36	มากที่สุด
การอนุรักษ์ด้านสถาปัตยกรรมของแหล่งท่องเที่ยว	4.82	.43	มากที่สุด
ความสวยงามของสภาพภูมิทัศน์โดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว	4.90	.34	มากที่สุด
สภาพของถนนในเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.40	.70	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	3.41	1.13	มาก
ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่งโดยสาร	3.96	.77	มาก
การจัดการจราจรในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	4.28	.68	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ประเด็นการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การเดินทางมีความสะดวกปลอดภัย และสามารถเดินทาง มาได้หลายเส้นทาง	4.72	.48	มากที่สุด
ท่านคาดว่าจะเดินทางไปท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในครั้ง ต่อไป	4.96	.19	มากที่สุด
รวม	4.56	.54	มากที่สุด

ตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ คาดว่าจะเดินทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในครั้งต่อไป ความงดงามของศิลปวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามของสภาพภูมิทัศน์โดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว มีความสวยงามและกำลังเป็นที่นิยม ประหยัดค่าใช้จ่าย และคุ้มค่ากับการเดินทางมาท่องเที่ยว การอนุรักษ์ด้านสถาปัตยกรรมของแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางมีความสะดวกปลอดภัย และสามารถเดินทางมาได้หลายเส้นทาง การได้สัมผัสวิถีชีวิตของคนในชุมชนบริเวณแหล่งท่องเที่ยว สภาพของถนนในเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การจัดการจราจรในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.96, 4.91, 4.90, 4.89, 4.88, 4.82, 4.72, 4.70, 4.40 และ 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ประถมศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.413	4	0.353	4.259	0.002*
มัธยมศึกษา	ภายในกลุ่ม	32.761	395	0.083		
อนุปริญญา	รวม	34.174	399			
ปริญญาตรี						
ปริญญาโท						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 การตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา พญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากกว่า
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมน้อยกว่า
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมน้อยกว่า
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 60-65 ปี มีภูมิฐานะอาศัยอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยท่องเที่ยวกับครอบครัว เดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ใช้เวลาวันเดียวไปเช้า-เย็นกลับ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลให้มีการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม โดยรวมแตกต่างกัน (sig = 0.002) ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา และส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช พุ่มดารา (2564)

ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง กลุ่มผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคุณภาพสูงกลุ่มผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว คือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของรชพร จันทรสว่าง และยงยุทธ แก้วอุดม (2565) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่มีการใช้จ่ายสูง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ เพื่อใช้เวลาอยู่กับญาติ/บุตรหลาน/เพื่อน เพื่อการเยี่ยมญาติ/บุตรหลาน/เพื่อน ตามลำดับ ส่วนการใช้ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพญาศรีสัตตนาคราช จังหวัดนครพนม ใช้ช่วงเวลาวันจันทร์-วันศุกร์ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา ปาลโมกษ์ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการตลาดท่องเที่ยวของผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใช้ช่วงเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวทุกโอกาสตามความสะดวก วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดต่อเนื่อง

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีวัตถุประสงค์เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยท่องเที่ยวกับครอบครัว เดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ ใช้เวลาวันเดียวไปเช้า-เย็นกลับ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการเดินทางท่องเที่ยวในภูมิภาคเดียวกัน ระยะทางระหว่างจังหวัดไม่ไกลกันจนเกินไป สามารถที่จะเดินทางท่องเที่ยวแบบไปเช้า-เย็นกลับได้ ประกอบกับผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวพร้อมกับครอบครัวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวภายในหนึ่งวันจึงไม่สูงมากนัก ในส่วนของการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ นั้น เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรและนักท่องเที่ยวที่มีเป็นจำนวนมากในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ วันหยุดราชการและวันหยุดยาวต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆ และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว
2. ควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไว้ดูแลชีวิตและทรัพย์สิน
3. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม เทศบาลเมืองนครพนม ควรเข้ามาดูแลจัดการพื้นที่ในส่วนของที่จอดรถ ห้องน้ำ และการจัดการจราจร
4. ควรมีจุดสำหรับปฐมพยาบาล
5. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ* (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2565, จาก : <http://www.mots.go.th>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). *นครพนม*(ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2565 จาก <https://thai.tourismthailand.org/Destinations/Provinces/%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%A1/579>
- ชนิษฐา ปาลโมกษ์ และคณะ. (2562). *การพัฒนาการตลาดท่องเที่ยวของผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ตุลยราศรี ประเทพ. (2564). *ศตวรรษที่ 21 กับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย* (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://bsru.net/>
- ธวัช พุ่มดารา. (2564). *การศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคุณภาพสูง กลุ่มผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรสงคราม* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พจน์วีรณ เชื้อเล็ก และธวัชหทัย บุญรัตนเสวี. (2561). *กำลังคนสูงวัย: ความท้าทายในการบริหารจัดการ*. *วารสารข้าราชการ*. 60(4): 12-14.
- มติชนออนไลน์. (2560). *สังคมผู้สูงอายุกับอนาคตประเทศไทย* (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_575355
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2565). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564*. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รชพร จันทร์สว่าง และยงยุทธ แก้วอุดม. (2565). *การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่มีการใช้จ่ายสูง* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- สำนักงานจังหวัดนครพนม. (2564). *แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม พ.ศ.2561-2564* (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ ธันวาคม 2565, จาก http://www2.nakhonphanom.go.th/news_struct/?page=5
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครพนม. (2565). *พญาศรีสัตตนาคราช* (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จาก <https://nakhonphanom.prd.go.th/th/content/category/detail/id/224/iid/3448>
- Cronbach, L., J. (1973). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper and Row.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

อภิญญา อภิญญาวงศ์^{1*} และ ภัทรา สุขะสุนธร²

^{1,2}สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Received 3 February 2024; Revised 21 February 2024; Accepted 27 February 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร 2) การรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และ 3) อิทธิพลของการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อและสวมใส่กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีอยู่ในระดับมาก และ 3) การส่งเสริมการตลาด ด้านการโฆษณา ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขายส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดของผู้จัดจำหน่ายกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี พัฒนาคุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี และผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้บริหารตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีใช้เป็นแนวทางในการเลือกเครื่องมือการส่งเสริมการตลาดได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การรับรู้คุณค่าตราสินค้า การส่งเสริมการตลาด กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี

*Corresponding Author: 6222093014@dru.ac.th

Marketing Promotion Affecting the Brand Value Perception of Italian Brand Eyeglass Frames among Consumers in Bangkok

Apinya Apinyawong^{1*} and Patra Sukasukont²

^{1,2}Department of Marketing, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the marketing promotion of Italian brand eyeglass frames among consumers in Bangkok, 2) the perception of brand value of Italian brand eyeglass frames among consumers in Bangkok, and 3) the influence of marketing promotion that affects the perception of brand value of Italian brand eyeglass frames among consumers in Bangkok. The sample in this research was 400 customers who had purchased Italian optical frame brand and living in Bangkok. The researchers used a multi-stage sampling method. The research tool was a questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, means, and standard deviations and test hypothesis with multiple regression equations.

The results of the study found that 1) the level of opinion about the marketing promotion of Italian brand eyeglass frames among consumers in Bangkok was at high. 2) customers perceived the brand value of Italian brand eyeglass frames at high level and 3) marketing promotion including advertisement, publishing and public relations, and sales promotion affected the perception of brand value of Italian brand eyeglass frames among consumers in Bangkok with statistically significant level of 0.05. Moreover, the results of this research can be helpful in improving the marketing promotion strategies of Italian brand eyeglass frame distributors, developing brand value for Italian brand eyeglass frames and help brand managers of Italian eyeglass frame brands for choosing suitable marketing promotion tools.

Keywords: Brand Value Perception, Marketing Promotion, Italian brand eyeglass frames

*Corresponding Author: 6222093014@dru.ac.th

บทนำ

ศูนย์วิจัยกรุงศรีเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเกี่ยวกับแว่นตาและกรอบแว่นตาว่า ผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายกรอบแว่นตาแบรนด์ดังระดับโลก มีภาพรวมมูลค่าตลาดแว่นตาในปัจจุบันน่าจะต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท โดยมีการเติบโตขึ้นในทุกปี และกลุ่มแว่นสายตายังเป็นตลาดใหญ่กว่าร้อยละ 90 ส่วนกลุ่มแว่นตาแฟชั่น และกันแดดยังมีสัดส่วนน้อยประมาณร้อยละ 10 เนื่องจากคนไทยยังไม่ได้ให้ความสำคัญต่อแว่นกันแดดที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง และยังคงนิยมซื้อใช้ในช่องทางร้านค้าทั่วไป อย่างไรก็ตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข่าวสารได้ตลอดเวลา ผู้บริโภคจึงรับรู้กระแสแฟชั่นมากขึ้น ทำให้ค่านิยมทางสังคมได้เปลี่ยนแปลงตามกระแสแฟชั่น และความต้องการแว่นตาแบรนด์เนมจึงมีเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2565)

กรอบแว่นนั้นเป็นส่วนประกอบหนึ่งของแว่นตาที่มีไว้สำหรับสวมเลนส์เพื่อที่จะช่วยดวงตา โดยปกติแล้วจะสวมใส่เพื่อปรับแก้การมองเห็น ป้องกันตา หรือเพื่อป้องกันรังสีเหนือม่วง โดยแว่นตานี้จะถูกใช้กันมาอย่างต่อเนื่อง เราสามารถพบได้ในผู้ที่ปัญหาในเรื่องของระยะการมองเห็นผิดปกติ เช่น ปัญหาสายตาสั้น สายตายาว อีกทั้งยังมีผู้ที่ประสบปัญหาเกี่ยวข้องกับโรคเกี่ยวข้องกับดวงตา ซึ่งต้องใช้แว่นในการบำบัด และป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับตาหรือผู้สวมใส่โดยตรง ช่วยป้องกันแสงสีฟ้าจากจอคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยเสริมบุคลิก และการแต่งตัวของผู้สวมใส่ให้มีรสนิยมมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้คุณสมบัติของแว่นตาจึงแตกต่างกันออกไป ซึ่งกรอบแว่นตาแต่ละประเภทอาจมีคุณสมบัติต่างกัน เช่น พลาสติกมีน้ำหนักเบา ผู้สวมใส่จะไม่รู้สึกปวดศีรษะ แต่ก็มีปัญหาว่าอาจไม่คงทนยาวนานเท่ากับชนิดโลหะ ซึ่งมีน้ำหนักมากกว่า แต่ก็มีราคามากกว่าชนิดพลาสติก อย่างไรก็ตามรูปแบบของกรอบแว่นในปัจจุบันนี้มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบต่างกันไปตามรูปทรง เช่น แบบกลม แบบวงรี และแบบเหลี่ยม ฯลฯ เนื่องจากปัจจุบันมีกรอบแว่นตาให้เลือกหลากหลายแบรนด์ และหลากหลายเกรด ตั้งแต่กรอบแว่นตาแบรนด์เนมราคาสูงไปจนถึงกรอบแว่นตาตลาดล่างที่มีราคาถูกแต่ก็จะมีคุณภาพแตกต่างกันในเรื่องของรูปลักษณ์ คุณภาพ ราคา และการบริการหลังการขาย (ปรัชญา ดอนจินดา, 2563)

ตราสินค้ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เนื่องจากปัจจุบันแว่นตาแบรนด์เนมได้กลายเป็นเครื่องประดับอย่างหนึ่งไปแล้วทำให้มีความต้องการแว่นสายตา หรือแว่นกันแดดแบรนด์เนมมากขึ้นตามไปด้วย ถึงแม้ว่ากลุ่มแว่นตาแฟชั่นเป็นตลาดเฉพาะกลุ่ม แต่กลับเป็นตลาดที่มีอัตราการเติบโตสูงมาก โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ที่มีไลฟ์สไตล์ใช้ชีวิตบนโลกเทคโนโลยี และออนไลน์ (ธิดา ตระกูลแก่นชาเดช และคณะ, 2565) กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีนั้นเป็นกรอบแว่นตาที่นำเข้าจากประเทศอิตาลีเป็นแบรนด์ที่มีชื่อเสียงโด่งดังทั่วโลกได้ถูกออกแบบจากดีไซน์เนอร์ระดับต้น ๆ ของโลกมีรูปแบบที่ทันสมัย ผลิตจากวัสดุชั้นดี และมีการเซอร์วิสที่ดีทำให้เป็นที่ต้องการของผู้คนที่พอมีกำลังซื้อ แต่สำหรับคนบางกลุ่มจะมองว่าราคาแพงเกินไป เนื่องจากกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีมีราคาค่อนข้างสูงจึงทำให้กลุ่มคนเหล่านั้นไม่กล้าที่จะตัดสินใจซื้อหรืออาจจะมองว่ายังไม่จำเป็นมากนัก และที่สำคัญยังมีคู่แข่งหลายแบรนด์ในตลาดเดียวกัน รวมทั้งยังมีคู่แข่งที่เป็นแว่นที่ราคาถูก แต่มีรูปแบบที่คล้ายกัน แต่อาจจะแตกต่างกันตรงที่แบรนด์ไม่ค่อยเป็นที่รู้จักมากนัก คุณภาพไม่ดีเท่ากับแบรนด์อิตาลี (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2565) ดังนั้น การส่งเสริมการตลาดจึงเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้บริโภครู้จักตราสินค้า และตัดสินใจได้ง่ายขึ้นในการที่จะเลือกซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์เนมที่มีราคาค่อนข้างสูง เมื่อผู้บริโภคได้เห็น

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ และโปรโมชั่นที่จะช่วยกระตุ้นความสนใจ นำไปสู่การตัดสินใจซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีแบรนด์นั้นๆ และเมื่อได้ลองสวมใส่แล้วได้รับรู้ถึงคุณภาพ รู้สึกชอบก็จะทำให้เกิดการภักดีในตราสินค้าไปจนถึงการจดจำตราสินค้าและชื่อแบรนด์เดิมในครั้งถัดไป แบรนด์อิตาลีที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมในระดับโลกประกอบไปด้วย แบรนด์กุชชี แบรนด์โบเตกา แบรนด์เวอซาเซ่ แบรนด์บลูการี แบรนด์พราด้า และแบรนด์เฟนดี

ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า การส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีจริงหรือไม่ และการส่งเสริมการตลาดรูปแบบใดบ้างที่จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการจัดการส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีให้สามารถจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์เนม อีกทั้งช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการแว่นตาและกรอบแว่นตาในการวางแผนกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดมากขึ้น

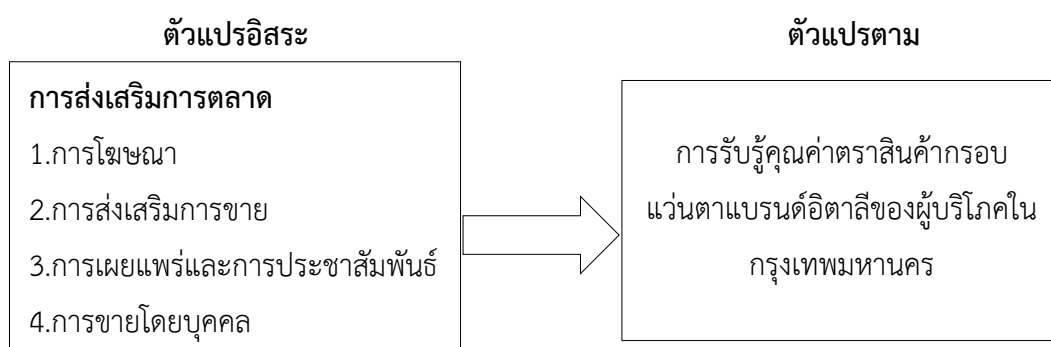
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

การส่งเสริมการตลาดส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 ผู้วิจัยเลือกใช้การส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และการขายโดยบุคคล ตามทฤษฎีของ (Kotler, 2017) เพื่อเข้ามาช่วยเสริมหรือกระตุ้นความสนใจ ใจของผู้บริโภคให้ตัดสินใจซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี อย่างไรก็ตามเครื่องมือการส่งเสริมการตลาดแต่ละเครื่องมือมีการทำหน้าที่สำคัญในการสร้างการรับรู้คุณค่าตราสินค้าอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยซื้อและสวมใส่กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริโภคที่เคยซื้อและสวมใส่กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage) ได้แก่ 1) สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เนื่องจากแต่ละเขตในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างทางประชากรที่เหมือนกัน จึงเลือก 4 เขต จาก 50 โดยการจับฉลาก ประกอบไปด้วย เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย 2) ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งให้แต่ละเขตมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน คือ เขตละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 4 เขต เท่ากับ 400 คน โดยแจกแบบสอบถามโดยการลงภาคสนามตามห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ของแต่ละเขตและขอความอนุเคราะห์จากร้านจำหน่ายแว่นตาในการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีที่ชื่นชอบ มีลักษณะการตอบแบบเลือกคำตอบ 2) การส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และด้านการขายโดยบุคคล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และระดับความเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี ได้แก่ ด้านความภักดีในตราสินค้า ด้านการรู้จักตราสินค้า ด้านการรับรู้ในคุณภาพ และด้านความเชื่อมโยงกับตราสินค้า เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item–Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) ผลจากการหาค่า IOC ได้

เท่ากับ 0.967 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951 อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค ได้เท่ากับ 0.958

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage) ได้แก่ 1) สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เนื่องจากแต่ละเขตในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างทางประชากรที่เหมือนกัน จึงเลือก 4 เขต จาก 50 โดยการจับฉลาก ประกอบไปด้วย เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตคลองสาน เขตบางกอกน้อย 2) ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งให้แต่ละเขตมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าๆ กัน คือ เขตละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 4 เขต เท่ากับ 400 คน โดยแจกแบบสอบถามโดยการลงภาคสนามตามห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ของแต่ละเขตและขอความอนุเคราะห์จากร้านจำหน่ายแว่นตาในการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลได้จนครบถ้วน และนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลการส่งเสริมการตลาดและการรับรู้คุณค่าตราสินค้าการอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลการส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าการอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) แบบเป็นขั้นตอน (Stepwise)

ผลการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีช่วงอายุ 30-45 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และส่วนใหญ่เลือกซื้อแบรนด์กุชชี (Gucci) มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด
ของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี ภาพรวม

การส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตา แบรนด์อิตาลี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล
ด้านการโฆษณา	3.89	0.489	มาก
ด้านการส่งเสริมการขาย	3.85	0.476	มาก
ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์	3.76	0.491	มาก
ด้านการขายโดยบุคคล	4.26	0.502	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	3.94	0.372	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94, SD=0.372$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการขายโดยบุคคล ($\bar{x} = 4.26, SD=0.502$) ส่วนด้านที่มีความเห็นด้วยในระดับมากมีจำนวน 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการโฆษณา ($\bar{x} = 3.89, SD=0.489$) ด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{x} = 3.85, SD=0.476$) และด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.76, SD=0.491$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของกรอบแว่นตา
แบรนด์อิตาลี ภาพรวม

การรับรู้คุณค่าตราสินค้าของกรอบแว่นตา แบรนด์อิตาลี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล
1.ด้านความภักดีในตราสินค้า	3.60	0.656	มาก
2.ด้านการรู้จักตราสินค้า	3.57	0.702	มาก
3.ด้านการรับรู้ในคุณภาพ	3.58	0.527	มาก
4.ด้านความเชื่อมโยงกับตราสินค้า	3.72	0.502	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	0.514	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62, SD=0.514$) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความเชื่อมโยงกับตราสินค้า ($\bar{x} = 3.72, SD=0.502$) ด้านความภักดีในตราสินค้า ($\bar{x} = 3.60, SD=0.656$) ด้านการรับรู้ในคุณภาพ ($\bar{x} = 3.58, SD=0.527$) และด้านการรู้จักตราสินค้า ($\bar{x} = 3.57, SD=0.702$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภค
ในกรุงเทพมหานคร (Multiple regression วิธี Stepwise)

Model	Unstandardize Standard				Sig.	Collinearity	
	d Coefficients		ized	t		Statistics	
	Coefficie						
	B	Std.	Beta			Toleranc	VIF
		Error				e	
(Constant)	2.049	.221		9.261	.000**		
1.ด้านการโฆษณา (X ₁)	.311	.060	.295	5.141	.000**	.647	1.546
2.ด้านการส่งเสริมการขาย (X ₂)	.275	.073	.262	3.777	.000**	.643	1.255
4.ด้านการเผยแพร่และการ ประชาสัมพันธ์ (X ₄)	.174	.075	.161	2.322	.021*	.645	1.247
R=0.39 R ² = 0.15 Adj. R ² = 0.15 SEE. = 0.47							

จากตารางที่ 3 พบว่า การส่งเสริมการตลาด ด้านการโฆษณา ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขายส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สามารถอธิบายการผันแปรของการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 15.0 โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์การส่งผลในรูปแบบของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

คะแนนดิบ:

$$Y = 2.049 + (0.311) X_1 + (0.174) X_2 + (0.275) X_4$$

คะแนนมาตรฐาน:

$$Y = 9.261 + (0.295) X_1 + (0.262) X_2 + (0.161) X_4$$

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

1. การส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงจากมากไปน้อยประกอบไปด้วย ด้านการขายโดยบุคคล รองลงมา คือ ด้านการโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากรอบแว่นแบรนด์อิตาลีมีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นการใช้พนักงานให้บริการด้วยความใส่ใจ โดยที่พนักงานจะมีความสุขภาพ อ่อนน้อม และมีความรอบรู้ด้านผลิตภัณฑ์ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้บริโภคเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำกรอบแว่นตาที่เหมาะสมแก่ผู้บริโภคได้ และมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ร้านจำหน่ายกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีมีการเผยแพร่ผ่านทาง Facebook สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี มีเนื้อหาเน้นภาพลักษณ์ที่หรูหรา โดยเน้นคุณสมบัติของกรอบแว่น และการเผยแพร่ผ่านทาง Instagram สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี เน้นเรื่องการรับรองคุณภาพ เมื่อเผยแพร่ผ่านทาง web site สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี อีกทั้งยังใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลในประเทศ เน้นการให้ความสำคัญกับแหล่งผลิต ใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วโลก การโฆษณา ณ จุดขาย สามารถดึงดูดความสนใจได้ดี มีการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี มีการเผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ ผ่านทาง line และ e-mail สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ดี จึงจะช่วยให้ผู้บริโภคมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจซื้อกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีได้ เป็นไปในทำนองเดียวกับแนวคิดเกี่ยวข้องกับแนวคิดการส่งเสริมการตลาดของ กฤติณัฏฐศิรินรกุล (2560) ที่ได้กล่าวว่า กิจกรรมส่งเสริมการตลาด หมายถึง เครื่องมือในการสื่อสารติดต่อจากผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการไปยังผู้บริโภคเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ และชักจูงให้ผู้บริโภคเกิดความคิดและพฤติกรรมตามที่ต้องการ นำมาซึ่งการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการ โดยการขายโดยบุคคล ถือเป็นการสื่อสารติดต่อโดยตรง ระหว่างผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการกับผู้บริโภค เพื่อให้ความรู้และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการ ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการจากผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการต้องการ การขายโดยใช้บุคคลเป็นการสื่อสารติดต่อแบบตัวต่อตัว ซึ่งผู้จำหน่ายจะพยายามช่วยเหลือผู้บริโภค และชักจูงผู้บริโภคซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ลักษณะการขายโดยใช้พนักงานขายมีลักษณะเป็นการเผชิญหน้าระหว่างบุคคล ในที่นี้เป็นการเผชิญหน้าระหว่างผู้จำหน่าย และผู้ที่คาดว่าจะเป็นผู้บริโภค พนักงานจะใช้ความพยายามกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อจูงใจให้เกิดการซื้อ รวมถึงมีการโฆษณา ซึ่งเป็นการใช้สื่อประเภทต่างๆ ในการสื่อสาร โน้มน้าวใจ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ โดยการโฆษณานั้นจะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์และยอดขายได้อย่างรวดเร็ว โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิทธิพงศ์ ชลเชธาร และพัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2564) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องสวนประสมทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้าสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าตราสินค้ายูนิโคล่ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย พบว่าผู้บริโภคมีความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับปัจจัยการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัณฐชยากาญจน์ บินสุวรรณ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากในการส่งเสริมการตลาด โดยระบุว่าสินค้าที่มีส่วนลดและโปรโมชั่น มีของสมนาคุณ มีความสนใจสินค้าที่ผ่านการโฆษณา มีการโฆษณาถี่ ๆ ทำให้ตัดสินใจซื้อสินค้า แปรนด์ที่ซื้อมีบัตรแลกซื้อหรือบัตรกำนัล มีการจัด Road Show ส่งเสริมสินค้า มีพนักงานส่งเสริมการขายคอยให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับส่วนลดและโปรโมชั่นผ่าน SMS หรือ E-mail และการจัดประชุมให้ข้อมูลสินค้าและข้อมูลการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ

2. การรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นแบรนด์อิตาลีอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงจากมากไปน้อย

ประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อมโยงกับตราสินค้า รองลงมาคือ ด้านความภักดีในตราสินค้า ด้านการรับรู้ในคุณภาพ และด้านการรู้จักตราสินค้า ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีมีการสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ วางตำแหน่งของตราสินค้าไว้ในความคิดของผู้บริโภค จึงทำให้ผู้บริโภคมีความเห็นว่าการสวมใส่กรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีทำให้รู้สึกเป็นผู้มีรสนิยม ช่วยเสริมบุคลิกให้เมื่อสวมแว่นตา ทำให้มีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้น ทำให้รู้สึกเป็นคนทันสมัย และได้รับการยอมรับในสังคม นอกจากนี้เมื่อใช้งานกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีแล้วเกิดความพึงพอใจกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี มีความชื่นชอบกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีมากกว่าแบรนด์อื่น จึงทำให้ผู้บริโภคยังคงจะซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีแม้จะราคาแพงกว่าแบรนด์อื่นจะแนะนำให้คนรู้จักซื้อกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี มีความผูกพันกับกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี และเกิดความภักดีในที่สุดทำให้ผู้บริโภคมีการรับรู้ตราสินค้าอยู่ในระดับมาก เป็นไปในทำนองเดียวกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของ Schiffman & Kanuk (2007) ที่ระบุว่า ความภักดีในตราสินค้า หมายถึง ความพึงพอใจที่สม่ำเสมอ และการซื้อตราสินค้าเดิมในผลิตภัณฑ์ของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หรือเป็นความตั้งใจที่จะซื้อซ้ำ และให้การสนับสนุนตราสินค้าที่พอใจ โดยมีการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคต ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มีการซื้อตราสินค้าเดิมหรือกลุ่มตราสินค้าเดิมซ้ำๆ การศึกษาถึงอุปนิสัยการซื้อของผู้บริโภคพบว่าตราสินค้าที่มีส่วนการครองตลาดมากขึ้นจะเป็นส่วนเดียวกับกลุ่มของผู้ซื้อที่มีความภักดีต่อตราสินค้าคุณค่าตราสินค้าของบริษัทเกิดจากการที่ผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้าของบริษัท เมื่อซื้อไปแล้วพอใจก็จะทำให้เกิดความภักดีและซื้อซ้ำ ซึ่งจะทำให้บริษัทมีผลกำไรในระยะยาว ตลอดจนความเชื่อมโยงกับตราสินค้าในการบริหารคุณค่าตราสินค้านั้นจะเน้นทำให้คุณค่าตราสินค้าเกิดความเชื่อมโยงกับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมโยงกับสิ่งเหล่านี้ อาจรวมถึงรูปลักษณะของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมคุณภาพ ความเป็นสากลระดับโลก การมุ่งที่ผู้บริโภค ความมีชื่อเสียง การพูดถึง หรือแถลงข่าวหรือการมีสัญลักษณ์ที่เฉพาะความเชื่อมโยงกับตราสินค้าเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการให้ตราสินค้ายืนหยัดอยู่ในใจผู้บริโภค โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา นันตีสู้ และอุมารสี ศรีบุญลือ (2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับพิมพิศา อัสวศุขชัย (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณค่าตราสินค้าและระดับของผลิตภัณฑ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อแว่นตากันแดด Ray Ban ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ผู้บริโภคมีการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าแว่นตากันแดด Ray Ban ในภาพรวมในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของธิดิมา คงชัย (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณค่าตราสินค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อรองเท้า Onitsuka Tiger ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า คุณค่าตราสินค้าด้านการรู้จักตราสินค้า ความผูกพันกับตราสินค้า ด้านคุณภาพที่รับรู้กับตราสินค้า ด้านความภักดีตราสินค้า และด้านสินทรัพย์อื่น ๆ ของตราสินค้าโดยรวม อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.การส่งเสริมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า การส่งเสริมการตลาด ประกอบไปด้วย ด้านการโฆษณา รองลงมา คือ ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการขายส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะร้านจำหน่ายกรอบแว่นตาแบรนด์

อิตาลีมีการเผยแพร่ผ่านทางสื่อออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่หรูหรา คุณสมบัติของกรอบแว่น การรับรองคุณภาพ อีกทั้งยังใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลในประเทศ และใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วโลก นอกจากนี้ยังมีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของกรอบแว่นตา วัตถุดิบที่ใช้ผลิตสินค้า เปิดช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมจากผู้บริโภค ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ มีการเสริมภาพลักษณ์ของตราสินค้า มีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน และรณรงค์รักษาสีแว่นตาส่งเสริมภาพลักษณ์ของตราสินค้า ตลอดจนมีการให้ส่วนลดเมื่อซื้อพร้อมเลนส์หรือผลิตภัณฑ์แบรนด์เดียวกัน มีการบริการหลังการขายตลอดอายุใช้งาน มีการให้ส่วนลดแก่ผู้บริโภครายใหม่ มีการนำกรอบแว่นตเก่ามาแลกกรอบแว่นตาใหม่ มีการให้ส่วนลดราคาแก่ผู้บริโภคที่ซื้อซ้ำภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการให้สินเชื่อเพื่อการซื้อ มีการให้ของแถมผลิตภัณฑ์ประเภทที่ใช้ร่วมกันกับแบรนด์สินค้า ชิงโชคของรางวัล และมีการสะสมแต้มเพื่อนำมาแลกของรางวัล จึงส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภค เป็นไปทางเดียวกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของวิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) โดยกล่าวถึงการรับรู้คุณค่าตราสินค้า หมายถึง คุณค่าที่มีอยู่ในตราสินค้าที่มีชื่อเสียง เป็นลักษณะที่แสดงถึงการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ (Schiffman & Kanuk, 2009) หรือหมายถึง ตราสินค้าที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ซึ่งเป็นทุนหรือคุณค่าเพิ่มในตัวผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการสร้างมูลค่าให้กับตราสินค้าในวิสัยทัศน์ของผู้บริโภคซึ่งเป็นผลมาจากกิจกรรมทางการตลาดและโฆษณาที่ดีและต่อเนื่องรวมทั้งประสบการณ์ดีๆ ที่ผู้บริโภคพึงหวังจะได้รับจากความนิยมใช้ตราสินค้าหนึ่ง ๆ และศศิณภา เลาหสินณรงค์ (2558) ที่ได้ให้คำนิยามว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้าคือ ตราสินค้าที่ผู้บริโภคมองเห็นว่ามีคุณค่าเป็นตราสินค้าที่ผู้บริโภคมิทัศนคติที่ดีต่อคุณสมบัติของสินค้าและชื่นชอบตราสินค้านั้นความตระหนักถึงตราสินค้าคือการจดจำหรือระลึกได้ถึงตราสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างการรับรู้คุณค่าตราสินค้าการรับรู้คุณภาพคือ การรับรู้คุณภาพโดยรวมของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า ซึ่งการรับรู้คุณภาพจะทำให้เกิดความสำเร็จทางด้านการเงินกลยุทธ์รวมถึงด้านอื่นๆของตราสินค้าอีกด้วย การเชื่อมโยงตราสินค้าคือเป็นความสัมพันธ์ซึ่งเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ของตราสินค้าเข้ากับความจริงของผู้บริโภคโดยความสัมพันธ์ดังกล่าวจะช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับตราสินค้าและเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงความรู้สึกของผู้บริโภคเข้ากับตราสินค้านั้น ๆ ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาด ด้านการขายโดยบุคคลไม่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะก่อนที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าประเภทแว่นตาแบรนด์เนมอย่างกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีที่มีราคาค่อนข้างสูงนั้น จะต้องทำการศึกษาข้อมูลของกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีอย่างละเอียด รวมถึงมีความเข้าใจถึงคุณค่าตราสินค้าได้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานผู้จำหน่ายกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีอาจไม่ต้องแนะนำรายละเอียดให้กับผู้ซื้อ และผู้ซื้อไม่ได้ใช้การให้ข้อมูลของพนักงานเกี่ยวกับในการจดจำตราสินค้าของกรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลี โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐกาญจน์ สุวรรณธารา และธีระ เตชะมณีสถิตย์ (2560) ที่ศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้านี้ระหว่างผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางตราสินค้าไทยกับตราสินค้าต่างประเทศในระบบขายตรง พบว่า รูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางตราสินค้าไทยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า คือ ด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนิสา เฟื่องพูนวกิจ (2562) ที่ได้ศึกษาถึง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ราปิก้า คอฟฟี่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า การสื่อสารการตลาด ได้แก่ การโฆษณาสินค้า การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ราปิก้า คอฟฟี่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การส่งเสริมการตลาดของกรอบแว่นแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาการส่งเสริมการตลาดให้มีความครอบคลุม เพื่อให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อเพิ่มขึ้น

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นแบรนด์อิตาลีอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรดำเนินการดังนี้

1.2.1 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ผ่านทางสื่อออนไลน์ โดยให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่หรูหรา คุณสมบัติของกรอบแว่น การรับรองคุณภาพ อีกทั้งยังใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลในประเทศ และใช้ฟรีเซเตอร์ที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วโลก

1.2.2 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของกรอบแว่นตา วัตถุดิบที่ใช้ผลิตสินค้า เปิดช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมจากผู้บริโภค ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ มีการเสริมภาพลักษณ์ของตราสินค้า มีการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน และรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของตราสินค้า

1.2.3 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดเมื่อซื้อพร้อมเลนส์ หรือผลิตภัณฑ์แบรนด์เดียวกัน มีการบริการหลังการขายตลอดอายุใช้งาน มีการให้ส่วนลดแก่ผู้บริโภครายใหม่ มีการนำกรอบแว่นตาเก่ามาแลกกรอบแว่นตาใหม่ มีการให้ส่วนลดราคาแก่ผู้บริโภคที่ซื้อซ้ำภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการให้สินเชื่อเพื่อการซื้อ มีการให้ของแถมผลิตภัณฑ์ประเภทที่ใช้ร่วมกันกับแบรนด์สินค้า ซิงโครของรางวัล และมีการสะสมแต้มเพื่อนำมาแลกของรางวัล

1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ด้านการโฆษณา รองลงมา คือ ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขาย ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้ากรอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ประกอบการควรดำเนินการดังนี้

1.3.1 ผู้ประกอบการควรให้การฝึกอบรมพนักงานให้มีความสุภาพ อ่อนน้อม และมีความรอบรู้ด้านผลิตภัณฑ์ สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้บริโภคเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำกรอบแว่นตาที่เหมาะสมแก่ผู้บริโภคได้

1.3.2 ผู้ประกอบการควรทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าเป็นผู้มีรสนิยม การเสริมบุคลิกให้เมื่อสวมแว่นตา สร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคมากขึ้น

2.ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบว่า การส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ด้านการโฆษณา รองลงมา คือ ด้านการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และด้านการส่งเสริมการขายส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าการอบแว่นตาแบรนด์อิตาลีของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด โดยให้ความสำคัญกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า และอาจศึกษาในประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งอาจมีผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าได้เช่นกัน เช่น การสื่อสารการตลาด และการบริหารตราสินค้า เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤติณภัทร ศิรินรกุล. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อแว่นตาในร้านแว่นตาทั่วไปของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ม.ป.ท.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2565). รายงานแนวโน้มสินค้าแบรนด์มูลค่าสูงในอิตาลี. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2566, จาก <https://www.ditp.go.th/en/post/138408>
- จันทร์จิรา นันตีสุ และอุมาวสี ศรีบุญลือ. (2561). อิทธิพลของส่วนประสมการตลาดและภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 13(2), 1-16.
- ณัฐกาญจน์ สุวรรณธรา และธีระ เตชะมณีสถิต. (2560). รูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าระหว่างผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางตราสินค้าไทยกับตราสินค้าต่างประเทศในระบบขายตรง. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุรนารี*, 8(2), 41-59.
- ณัฐชยากาญจน์ บินสุวรรณ. (2559). แผนธุรกิจเครื่องสำอาง ZANE Cosmetics. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธิดา ตระกูลแก่นชาเดช และคณะ. (2565). แรงจูงใจของผู้บริโภคและพฤติกรรมการซื้อแว่นสายตา. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 5(1), 81-96.
- ธิดิมา คงชัย. (2560). คุณค่าตราสินค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อรองเท้า Onitsuka Tiger ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.
- ปรัชญา ดอนจินดา. (2563). พฤติกรรมการซื้อแว่นตาของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ิศา อัสวสุภชัย. (2565). คุณค่าตราสินค้าและระดับของผลิตภัณฑ์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อแว่นตากันแดด Ray Ban ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มาร์เก็ตติ้งมูฟ จำกัด.

ศศิณภา เล่าหลินณรงค์. (2557). *คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (ความตั้งใจ ความสนใจ ความต้องการ และการตัดสินใจซื้อ) สินค้าแบรนด์เนมแท้. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย*
กรุงเทพ

ศูนย์วิจัยกรุงศรี. (2565). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทย ปี 2566. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน*
2566, จาก [https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-](https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-summary-outlook-2023)
outlook/industry-summary-outlook-2023

สุนิศา เฟื่องพูนวณิช. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ราบิก้า คอฟฟี่ของผู้บริโภคในเขต*
กรุงเทพมหานคร.(รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อิทธิพงศ์ ชละธาร และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญ. (2564). *สวนประสมทางการตลาด และคุณค่าตราสินค้า*
ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าตรายูนิโคล่ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในประเทศไทย (รายงาน
วิจัย). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรังสิต.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Cronbach, L. J. (1951). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. London : Pearson.

Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie Lazar. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. Englewood Cliffs.
New Jersey: Prentice – Hall.

พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ของโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร

ผกามาศ ชัยรัตน์^{1*} นเรศ กันธะวงศ์² และ หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์³

^{1*3}คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received 17 January 2024; Revised 6 March 2024; Accepted 18 March 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 2.เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติใช้ในการศึกษา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า 1) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 48 รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครโดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 22.8 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทล เพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ร้อยละ 58 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ ร้อยละ 44.8 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 61.5 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 33 เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 29.2 และร้อยละ 80.8 จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของที่พักโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้านการดูแลเอาใจใส่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น และด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การใช้บริการ, ที่พักโฮสเทล, กรุงเทพมหานคร

*Corresponding Author: pakamas.c@rmutp.ac.th

Behavior of Thai Tourists Using Services and the Components of Hostel Service Quality in Bangkok

Pakamas Chairatana^{1*} Naret kuntawong and Hathairad. Pattamawiwat⁴

^{1*-3}Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Abstract

The purpose of this research was to study 1) the behavior of Thai tourists who using hostel accommodation in Bangkok 2) the opinions of Thai tourists regarding the quality of service in hostel accommodation in Bangkok. This research is quantitative research. The research was collected by 400 questionnaires from Thai tourists. The descriptive data was analyzed by frequency and percentage.

The research results showed that the behavior of Thai tourists who come to use hostel accommodation in Bangkok: 48 percent knowing about hostel accommodation in Bangkok by searching information from the internet/social media. 22.8 percent choose to use hostel accommodation because the accommodation has complete facilities. 58 percent choose to use hostel accommodation in Bangkok area during holidays. 44.8 percent choose to use hostel accommodation in Bangkok area 1 time per month. 61.5 percent have expenses for using hostel accommodation in Bangkok area 1,001-1,500 baht per time. 33 percent traveled alone to use hostel accommodation in Bangkok area, 29.2 percent and 80.8 percent would return to use hostel accommodation in Bangkok area. The data on Thai tourists' opinions on the quality of service provided by hostels in Bangkok found that tourists had the highest opinions on care, followed by trust. Reliability Environmental aspects seen and responding to needs, respectively.

Keywords: The choice of service, Hostel-style accommodation, Bangkok

*Corresponding Author: pakamas.c@rmutp.ac.th

บทนำ

ธุรกิจที่พักโฮสเทลถือเป็นธุรกิจด้านบริการนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ต้องการการบริการที่หรูหรา แต่กลับต้องการพบปะผู้คน ความเป็นกันเอง ความใกล้ชิด ความอบอุ่นจากผู้ให้บริการหรือพนักงาน ดังนั้นผู้ให้บริการหรือพนักงานจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเหมือนมานอนที่บ้านเพื่อน เกิดความรู้สึกอุ่นใจ แต่ไม่ละเลยเรื่องความปลอดภัย และการพูดจาที่ดี รวมทั้งการให้คำแนะนำต่าง ๆ นอกจากนี้ การเลือกทำเลที่ตั้งก็ถือได้ว่าทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเช่นเดียวกัน และเพื่อให้การบริหารธุรกิจที่พักแรมโฮสเทล ประสบความสำเร็จ จะต้องมีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการแข่งขันเพื่อหาลูกค้า การดูแลลูกค้า การดูแลรักษาสถานที่ การบริหารทีมงาน การกำหนดแผนการตลาด และที่สำคัญคือการบริหารเงิน (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีภักสิทธิ์, 2559)

นักท่องเที่ยวได้ทำการตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะมีความจำเป็นในเรื่องความต้องการด้านพาหนะเพื่อการเดินทาง ความต้องการด้านที่พัก ความต้องการด้านอาหารการกิน ความต้องการด้านของที่ระลึก และความต้องการด้านความบันเทิงเริงรมย์ ซึ่งความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ได้ก่อให้เกิดธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผลิตในหลายสาขา ทั้งสินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักแรมซึ่งมีบทบาทโดยตรงในการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ห่างไกล และจำเป็นต้องค้างแรมพักผ่อนระหว่างการเดินทาง และในปัจจุบันถือได้ว่าธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ โดยมีรูปแบบของการให้บริการหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท อพาร์ทเมนต์ แมนชั่นคอนโดมิเนียม ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักรับรอง บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ หรือแม้กระทั่งที่พักราคาประหยัดที่เรียกว่าโฮสเทล

รูปแบบการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันเปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวเริ่มเดินทางท่องเที่ยวแบบคนเดียวมากขึ้น เนื่องจากความต้องการอิสระและความต้องการพึ่งตนเอง ซึ่งธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลเป็นธุรกิจที่พักแรมประเภทหนึ่งที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบ Self-service จึงทำให้ธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลมีบทบาทมากขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่ตอบสนองด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมเดินทางใหม่ ๆ ของนักท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะสำคัญของที่พักแรมโฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวในราคาประหยัดที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าพักได้จำนวนไม่มากนัก และมีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ซึ่งลักษณะของห้องพักจะมีลักษณะคล้ายห้องพักที่มีทั้งแบบแยกห้องพัก แยกโซนระหว่างชาย – หญิงอย่างชัดเจน ในส่วนของนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติและกลุ่มคนในประเทศ (Hostel Management, 2017)

ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศไทยรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 38.3 ล้านคน ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสนับสนุนหลักมาจากนักท่องเที่ยวในช่วงอายุ 25 – 34 ปีจากทั่วโลกที่หลั่งไหลเข้ามายังประเทศไทยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ในอัตราที่มากกว่าร้อยละ 28 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมดที่เข้ามายังประเทศไทย และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมอยู่ที่ร้อยละ 12.5 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 จนถึง ปี พ.ศ. 2560 ในขณะที่กลุ่มอายุอื่นอยู่ที่ร้อยละ 9 และจากการสำรวจของ Hostelworld group ผู้ให้บริการจอง Hostel ออนไลน์อันดับ 1 ระบุว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจ

ที่พักแรมโฮสเทลมากกว่าร้อยละ 70 เป็นชาวมิลเลนเนียล (Millennials) ซึ่งกำลังกลายเป็นผู้บริโภคหลักในหลากหลายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (มาร์เก็ตติ้งออนไลน์, 2562)

การวิเคราะห์ข้อมูลบน TripAdvisor พบว่า จำนวน 9 จังหวัดภายในประเทศไทยที่มีจำนวนที่พักแรมโฮสเทลมากที่สุด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงราย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (หัวหิน) และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามลำดับ โดยจังหวัดที่มีสัดส่วนที่พักแรมโฮสเทลต่อจำนวนที่พักทั้งหมดมากที่สุดคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นอย่างน้อยร้อยละ 17 จากที่พักทั้งหมดกว่า 3,000 แห่ง (มาร์เก็ตติ้งออนไลน์, 2562) อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ที่เริ่มต้นตั้งแต่ช่วงที่ประเทศจีนมีผู้ติดเชื้ออันดับ 1 เมื่อประมาณเดือน มกราคม 2563 และนำมาสู่การปิดประเทศไทยจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ล้วนมีผลต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยวและบริการภายในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมากจะเห็นได้ว่าตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 เป็นต้นมา ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว มีการเปิดกิจการไปแล้วร้อยละ 80 แต่เนื่องจากการให้มาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐ เมื่อเดือน มิถุนายน 2563 ได้ทำให้ธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นธุรกิจกลุ่มแรกที่เริ่มเปิดกิจการ และธุรกิจกลุ่มสุดท้ายที่ทยอยเปิดกิจการ คือ กลุ่มสถาบันบันเทิง (ภัทรพร ตันงาม, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจที่พักโฮสเทล ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในธุรกิจที่พักแรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการและกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแบบโฮสเทลในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทยได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเนื่องจากการที่ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่ชัดเจน แต่ทราบว่ามีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกะกุล (2543) โดยการประมาณค่าสัดส่วนของกลุ่มประชากร ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความคลาดเคลื่อนจำนวน 400 คน

2. **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยมี 2 ตอนประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการมีตัวแปรวัดจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

4. **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยตรวจสอบ 2 วิธีประกอบด้วย การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence:IOC) โดยผลที่ได้มีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์คุณภาพและนำแบบสอบถามทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง และได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.70

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

6. **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย** ผู้วิจัยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) โดยวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ค่า (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) โดยผู้วิจัยกำหนดการแปรค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของ (สุตา สุวรรณภิรมย์ และวิจิต อ้วน, 2548) ซึ่งกำหนดช่วงไว้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางการรับรู้และทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
1.1 เพื่อน	60	15.0
1.2 สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์	192	48.0
1.3 สืบค้นข้อมูลจากหนังสือและนิตยสาร	32	8.0
1.4 สืบค้นข้อมูลจาก website	116	29.0
รวม	400	100.0
2. เหตุผลในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
2.1 ราคาของที่พัก	32	8.0
2.2 สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง	57	14.2
2.3 อยู่ใกล้แหล่งคมนาคมที่การเดินทางที่ง่ายและสะดวก	38	9.5
2.4 ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	91	22.8
2.5 ที่พักที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	83	20.8
2.6 เป็นที่พักที่มีความทันสมัย	57	14.2
2.7 การประชาสัมพันธ์ของที่พักโฮสเทล	42	10.5
รวม	400	100.0
3. ช่วงเวลาในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
3.1 วันจันทร์ ศุกร์	8	2.0
3.2 วันเสาร์-อาทิตย์	120	30.0
3.3 วันหยุดเทศกาลต่าง ๆ	232	58.0
3.4 วันหยุดพักผ่อนประจำปี	40	10.0
รวม	400	100.0
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
4.1 1 ครั้งต่อเดือน	179	44.8
4.2 2 ครั้งต่อเดือน	139	34.8
4.3 3 ครั้งต่อเดือน	69	17.2
4.4 มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	13	3.2
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการที่พักแรมโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานครต่อครั้ง		
5.1 น้อยกว่า 500 บาท	21	5.3
5.2 500 - 1,000 บาท	92	23.0
5.3 1,001 - 1,500 บาท	246	61.5
5.4 ตั้งแต่ 1,500 บาทขึ้นไป	41	10.2
รวม	400	100.0
6. ลักษณะการเดินทางในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
6.1 เดินทางตามลำพัง	132	33.0
6.2 เดินทางกับกลุ่มเพื่อน	116	29.0
6.3 เดินทางกับครอบครัว	67	16.8
6.4 เดินทางกับคนรัก	44	11.0
6.5 เดินทางกับบริษัท หรือหน่วยงาน	41	10.2
รวม	400	100.0
7. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
7.1 รถจักรยานยนต์	29	7.2
7.2 รถโดยสารประจำทาง	73	18.3
7.3 รถยนต์ส่วนบุคคล	103	25.8
7.4 รถบัสไม่ประจำทาง/ รถตู้	57	14.2
7.5 ขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS)	117	29.2
7.6 เรือโดยสาร	21	5.3
รวม	400	100.0
8. ท่านจะกลับมาใช้บริการที่พักอีกหรือไม่		
8.1 กลับมา	323	80.8
8.2 ไม่กลับมา	77	19.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร โดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา ได้แก่ สืบค้นข้อมูลจาก website

จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รู้จักและทราบข้อมูลจากเพื่อน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และสืบค้นข้อมูลจากหนังสือและนิตยสาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลเพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมา ได้แก่ ที่พักที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และเป็นที่พักที่มีความทันสมัย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เท่ากันคือ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 การประชาสัมพันธ์ของที่พักโฮสเทล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 การอยู่ใกล้แหล่งคมนาคมที่การเดินทางที่ง่ายและสะดวก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และราคาของที่พัก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา ได้แก่ วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 วันหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ โดยเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา ได้แก่ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา ได้แก่ 500 - 1,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตั้งแต่ 1,500 บาทขึ้นไปต่อครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และน้อยกว่า 500 บาทต่อครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ได้แก่ เดินทางกับกลุ่มเพื่อน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เดินทางกับครอบครัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 เดินทางกับคนรัก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และเดินทางกับบริษัท หรือหน่วยงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ และใช้บริการขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS) เพื่อมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา ได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รถโดยสารประจำทาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รถบัสไม่ประจำทาง/ รถตู้ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รถจักรยานยนต์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และเรือโดยสาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 และไม่กลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้			
1. ภายในห้องนอนต้องมีความสะอาด มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค เช่น Alcohol 70% แบบสเปรย์	3.617	0.769	มาก
2. ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย เช่น ตู้เซฟ	3.652	0.841	มาก
3. พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในส้วมมีน้ำต้องระบุความลึกไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก	3.790	0.867	มาก
4. โฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย	3.497	0.949	มาก
รวม	3.639	0.406	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1. อุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พัก ที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน	3.415	0.774	มาก
2. ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน	3.792	0.797	มาก
3. การให้บริการจะต้องตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าเสมอ	3.615	0.844	มาก
4. ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และตอบตรงคำถามเสมอ เมื่อลูกค้าพบปัญหา	3.040	1.082	ปานกลาง
รวม	3.465	0.448	มาก
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ			
1. พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือ รวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.000	0.867	มาก
2. การมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ	3.732	1.016	มาก
3. การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าขึ้น	3.842	0.857	มาก
4. การมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า	3.182	0.985	ปานกลาง
รวม	3.689	0.481	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านความไว้วางใจ			
1. พนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เช่น การออกเอกสารต่าง ๆ ต้องถูกต้อง	3.687	0.768	มาก
2. ที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง	3.657	0.867	มาก
3. พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้	3.862	0.880	มาก
4. พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว	3.922	0.870	มาก
รวม	3.782	0.433	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่			
1. พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยให้บริการตรงกับความต้องการรวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของลูกค้า	3.537	0.964	มาก
2. พนักงานจะต้องขอโทษทันทีที่ทำผิดพลาด	3.765	0.831	มาก
3. พนักงานมีการแสดงออกทางภาษากายที่ดีรวมถึงการพูดจาอ่อนโยนและสุภาพ	3.802	0.836	มาก
4. พนักงานต้องสร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้าให้เกิดความรู้สึกเหมือนได้อยู่กับเพื่อนหรือคนในครอบครัว	3.960	0.655	มาก
รวม	3.766	0.454	มาก
ภาพรวม	3.668	0.232	มาก

จากตาราง 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.668 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในส้วมวณ้ำต้องระบุมลภาวะไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.790 ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย เช่น ตู้เซฟ ค่าเฉลี่ย 3.652 ภายในห้องนอนต้องมีความสะอาด มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคเช่น Alcohol 70%

แบบสเปรย์ ค่าเฉลี่ย 3.617 และโฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.497 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.465 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.792 การให้บริการจะต้องตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.615 และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พัก ที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.415 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการที่ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำและตอบตรงคำถามเสมอ เมื่อลูกค้าพบปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.040 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.689 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือ รวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.000 การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.842 และการมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.732 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.182 ตามลำดับ

ด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 3.782 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.922 การที่พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้ ค่าเฉลี่ย 3.862 พนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เช่น การออกเอกสารต่าง ๆ ต้องถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.687 และที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.657 ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 3.766 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พนักงานต้องสร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้าให้เกิดความรู้สึกเหมือนได้อยู่กับเพื่อนหรือคนในครอบครัว ค่าเฉลี่ย 3.960 พนักงานมีการแสดงออกทางภาษากายที่ตีรวมถึงการพูดจาอ่อนโยนและสุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.802 พนักงานจะต้องขอโทษทันทีที่ทำผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 3.765 และพนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยให้บริการตรงกับความต้องการรวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.537 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทล ในกรุงเทพมหานครโดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลเพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ

และเลือกใช้บริการในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ อีกทั้งยังเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง และส่วนใหญ่เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร โดยใช้บริการขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS) เพื่อมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันโฮสเทลมีการพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ซึ่งเป็นมากกว่าที่พักราคาถูกที่ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณอย่างจำกัดในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ดี ๆ แล้วได้พักผ่อนแบบไม่หุ่รหามากนัก อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการได้รู้จักเพื่อนใหม่ ได้สัมผัสบรรยากาศใหม่ ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของวรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกรสิกรณ์ (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของโฮสเทล ไว้ว่า โฮสเทลเป็นที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน นอกจากนี้เป็นที่พักราคาประหยัดแล้ว เมื่อมีพื้นที่ใช้งานร่วมกันจึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่มาพักอาศัย เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัจจุบันโฮสเทลได้มีการพัฒนาให้เป็นมากกว่าที่พักราคาถูก มีโฮสเทลจำนวนมากมีบริการที่ดีใกล้เคียงมาตรฐานโรงแรม

2. การศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลโดยส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อการที่พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในสภาวะน้ำต้องระบุงความลึกไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก โฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย

การที่ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำและตอบตรงคำถามเสมอ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พักที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน การที่พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือรวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าเดินทาง การมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และการมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ การที่พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้ พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว ที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง และพนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ์ ทองคำนุช (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องสำคัญในธุรกิจโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลควรมุ่งเน้นด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการการจองที่พักผ่านสมาร์ตโฟน การสำรองที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่พักโฮสเทลไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
2. ควรทำการศึกษาวิจัยที่พักโฮสเทลของจังหวัดอื่นในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้ในเชิงการเปรียบเทียบข้อมูลความเหมือนหรือความแตกต่างของในแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ ทองคำนุช. (2558). *ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทรพร ตันงาม. (2563). ภัทรพร ตันงาม. ส่อง "พัทยา" หลัง จ.ชลบุรี พ้นวิกฤต COVID-19 ติดต่อ 97 วัน. [ออนไลน์]. จาก <https://news.thaipbs.or.th>
- มาร์เก็ตทิงออนไลน์. (2562). *Hostel ต้องปรับตัวอย่างไร ให้ยังชนะใจนักท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/125216>.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีภักดิ์. (2559). *The Hostel Bible* กรุงเทพมหานคร : ชูเปอร์กรีนสตูดิโอ.
- สุดา สุวรรณภิรมย์ และวิจิต อุ๋อัน (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- Hostel Management. (2017). *Definition of Hostel*. Retrieved [ออนไลน์]. จาก <https://hostelmanagement.com/glossary/hostel.html>.

การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ณฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์^{1*} และ ไมตรี เจียมรจนานนท์²

^{1,2}ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีภาคตะวันออกแห่งสุวรรณภูมิและสถาบันนวัตกรรมทางการศึกษา สมาคมส่งเสริมการศึกษาทางเลือก

Received 29 January 2024; Revised 28 March 2024; Accepted 27 April 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 และ 2) การเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ตามการประเมินของครูผู้สอน จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ครู จำนวน 76 คน ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.10$, S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.05$, S.D.=0.61) ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.62) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.61$, S.D.=0.64) (2) เปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ตามการประเมินของครูผู้สอน จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การใช้นวัตกรรม,เทคโนโลยีสารสนเทศ, ผู้บริหารและครูผู้สอน,สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

*Corresponding Author: dr.thiwat@gmail.com

The Use of Innovation and Information Technology for School Administration in the 21st Century by Administrators of Bangchak Prachachanikhom School Group and Wat Subannimit under the Jurisdiction of Chumphon Primary Educational Service Area Office 1

Ntapat Woraphongpat^{1*} and Maitri Jiamrotchananon²

^{1,2}Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism and Education Eastern Institute of Technology Suvarnabhumi (EITS)
and Educational Innovation Institute Association for the Promotion of Alternative Education (EII)

Abstract

The objectives of this research are to study 1) the conditions of use of innovation and technology. Information for educational institution administration in the 21st century for administrators of schools in the Bangchak Prachanikhom Group. and Wat Subannimit Under the Chumphon Primary Educational Service Area Office, Areas 1 and 2) Comparison of the use of innovation and Information technology for educational institution administration in the 21st century for school administrators in the Bangchak Prachanikhom Group. and Wat Subannimit Under the jurisdiction of the Chumphon Primary Educational Service Area Office, Area 1, according to the evaluation of teachers. Classified by education level and work experience. The research sample consisted of 76 teachers using a 5-level rating scale questionnaire as a tool to collect data. Data were analyzed using frequency and mean percentage. and standard deviation and Content Analysis The research results found that 1. Conditions of using innovation and information technology for educational institution administration in the 21st century by administrators of schools in the Bangchak Prachanikhom Group. and Wat Subannimit Under the jurisdiction of the Chumphon Primary Educational Service Area Office, Area 1, the overall level was at a high level in terms of personnel management, followed by budget management. 2. Compare the use of innovation and information technology for school administration in the 21st century by school administrators in the Bangchak Prachanikhom Group. and Wat Subannimit Under the jurisdiction of the Chumphon Primary Educational Service Area Office, Area 1, according to the evaluation of teachers. Classified by education level and work experience Found that there was no difference.

Keywords: Use of Innovation, Information Technology, Administrators and Teachers, Educational Institutions in the 21st Century

*Corresponding Author: dr.thiwat@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคแห่งศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา ทำให้การบริหารและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและเพิ่มสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนการสอน มากยิ่งขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของความรู้และแหล่งความรู้ในสังคมทำให้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีทักษะ 3 ด้าน คือ 1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2. ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และ 3. ทักษะชีวิตและอาชีพเพื่อความสำเร็จทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงพยายามเปลี่ยนบทบาทผู้สอนจากผู้บรรยายมาเป็น การออกแบบกิจกรรมให้ผู้เรียนใช้เป็นเครื่องมือสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยหนุนเสริม และกระตุ้น (2565) ความสะดวกและเสนอแนะเครื่องมือ การเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านวิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะผ่านเทคโนโลยีให้เข้าถึงความรู้ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง นำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนกับเพื่อนในห้องเรียน เรียกกระบวนการเรียนรู้แบบนี้ว่า การเรียนรู้เชิงลึก (Active Learning) ที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered) สำหรับการเรียนรู้ยุคใหม่ประสบความสำเร็จด้วยดี การเรียนรู้ยุคใหม่ใช้ชุมชนความรู้ที่เรียกว่า World knowledge ซึ่งมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลก ผู้เรียนต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว อีกทั้งสามารถแยกแยะค้นหาข่าวสารตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ ต้องการได้ตรงความต้องการ ฐานพัทธ์ วรพงศ์พัทธ์ (2566) เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าศึกษาข้อมูลนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนของผู้เรียนและสามารถนำความรู้มาใช้ในการชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษา โดยนำไปใช้เพื่อการประชุมการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศวางแผนจัดระบบงานในโรงเรียนให้ เป็นหมวดหมู่ มอบหมายงานต่าง ๆ แก่ผู้รับผิดชอบแต่ละงานอย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการจัดทำข้อมูลตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างเป็นระบบสะดวก รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ

กลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร ประกอบด้วย โรงเรียนบ้างบางจาก อำเภอบะพือ โรงเรียนประชานิคม 4 อำเภอบางสะเซ เป็นโรงเรียนขยายโอกาส เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 3 และโรงเรียนอนุบาลเมืองชุมพรวัดสุบรรณนิมิตร อำเภอบึงสามพัน เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เป็นโรงเรียนขยายโอกาส มีการบริหารจัดการศึกษาสอดคล้องกับแนวนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นที่ยอมรับว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในศตวรรษที่ 21 ที่จะทำให้ โรงเรียนสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ยังไม่เคยมีการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในการบริหารสถานศึกษา 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการบริหารวิชาการ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล 4. ด้านการบริหารทั่วไป เพื่อเป็นการพัฒนา

องค์ความรู้ ทางการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคมและวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

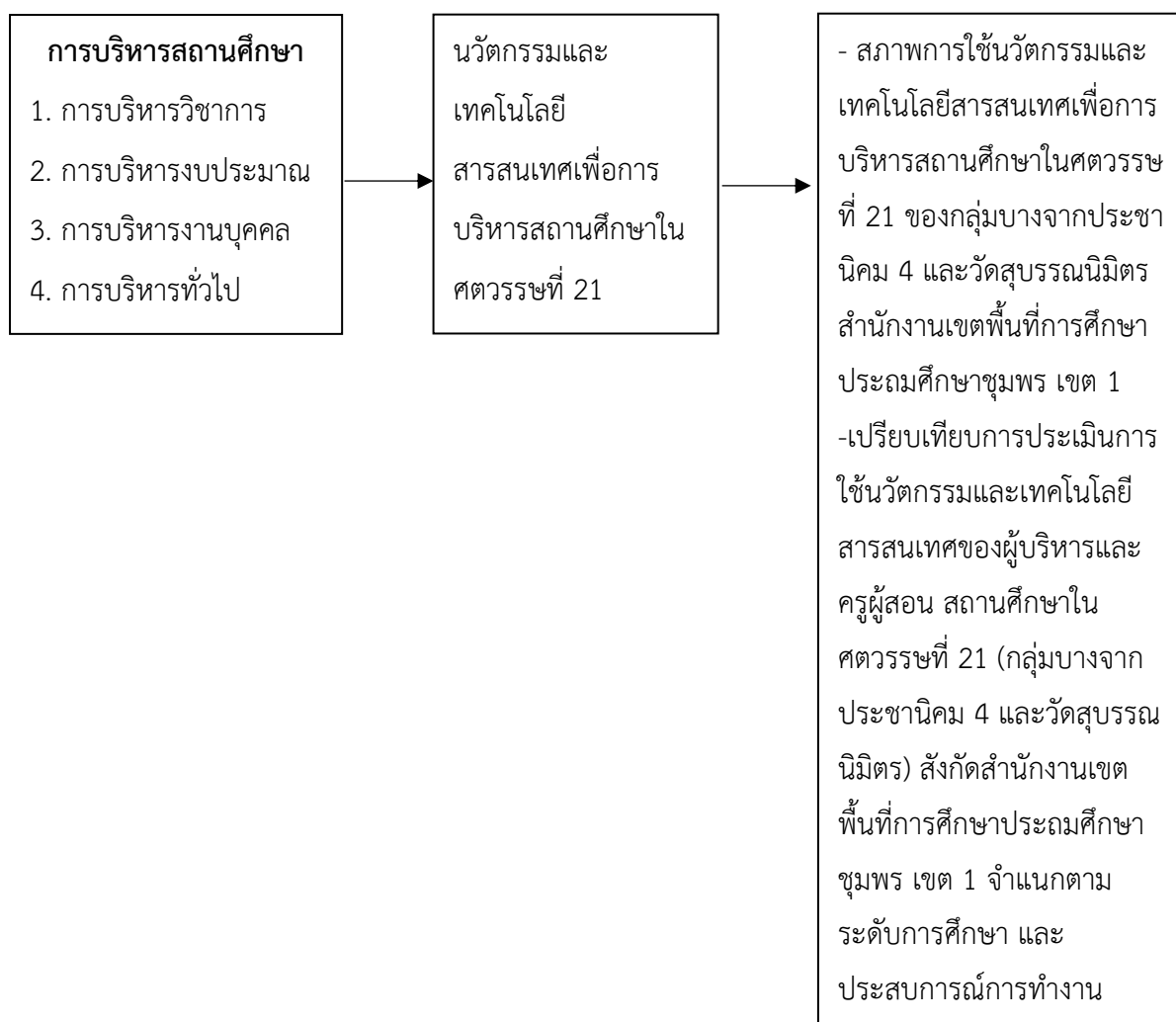
อภิสิทธิ์ ทูริยานนท์ และณฐาพัชร วรพงศ์พัชร (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานวิชาการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 พบว่า 1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ข้าราชการครูที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน จะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมทางการศึกษาโดยใช้ชุดกิจกรรมสร้างสรรค์ ศิลปะกระดาษเพื่อพัฒนากล้ามเนื้อเล็กสำหรับเด็กนักเรียน ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ (1) นวัตกรรมทางการศึกษาโดยใช้ชุดกิจกรรมสร้างสรรค์ศิลปะกระดาษเพื่อ พัฒนากล้ามเนื้อเล็ก สำหรับนักเรียนอนุบาลชั้นปีที่ 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีประสิทธิภาพ 81.38/81.94 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (2) กล้ามเนื้อเล็กของนักเรียนอนุบาลชั้นปีที่ 1 ที่เรียนด้วยกิจกรรมสร้างสรรค์ศิลปะกระดาษหลังการจัดประสบการณ์สูงกว่าก่อนการจัดประสบการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะองค์ประกอบ และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมทางการศึกษาของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนตัว การพัฒนางานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ การพัฒนาบุคลากรและการปรับตัววิถีใหม่ และประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ สำหรับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมทางการศึกษาของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลใน

ประเทศไทยมี 8 องค์ประกอบหลัก วิธีการพัฒนาสามารถทำได้ 5 วิธี ได้แก่ (1) การเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง (2) การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (3) การใช้กรณีศึกษา (4) การเรียนรู้ผ่านเอไอ และ (5) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ส่วนกระบวนการการพัฒนาที่เหมาะสมโดยใช้ PIERI ได้แก่ (1) การวางแผน (2) การนำไปปฏิบัติ (3) การประเมินผล (4) การสะท้อนผล และ (5) การปรับปรุง โดยการกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานประจำปีเพื่อการพัฒนาผู้บริหารให้มีสมรรถนะสูงขึ้น ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสำหรับการผลิตบัณฑิตวิชาชีพการพยาบาลให้มีคุณภาพต่อไป

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่องการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จำนวน 76 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตร Taro Yamane (1973) แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้กลุ่มสาระการเรียนรู้เป็นชั้นภูมิ แล้วจับสลากโดยเทียบสัดส่วนตามจำนวนครูในโรงเรียนเทียบสัดส่วน $76/96 = \text{อัตราส่วน } 1:0.79$ ได้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น จำนวน 76 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตไปยังผู้บริหารโรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากครูผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่ครูด้วยตนเอง พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการตอบให้ครบถ้วนและขอรับกลับคืนด้วยตนเอง
3. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ความสมบูรณ์ จำนวน 76 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาและจากประสบการณ์ในการทำงาน ของครูผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ 1. ด้านการบริหารวิชาการ 2. ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล 4. ด้านการบริหารทั่วไปโดยการหา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมและรายด้าน

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความหมายว่าเห็นว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความหมายว่าเห็นว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความหมายว่าเห็นว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความหมายว่าเห็นว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความหมายว่าเห็นว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และอธิบายด้วยฐานนิยม ค่าความถี่และร้อยละ ในการวิเคราะห์ ปัญหาและข้อเสนอแนะ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) 0.70

3. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และอธิบายด้วยฐานนิยม ค่าความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 นำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85, S.D.=0.61) เมื่อ พิจารณารายด้านค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารงาน บุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D.=0.61) ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.67, S.D.=0.62) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารวิชาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61, S.D.=0.64)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

สภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารวิชาการ	3.61	0.64	มาก
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.05	0.61	มาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.10	0.58	มาก
4. ด้านการบริหารทั่วไป	3.67	0.62	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.85	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าสภาพการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร สถานศึกษา ในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85, S.D.=0.61) เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารงาน บุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D.=0.58) รองลงมาคือ ด้านการบริหารงบประมาณ ($\bar{X}$ = 4.05, S.D.=0.61) ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.67, S.D.=0.62) และด้านการบริหารวิชาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61, S.D.=0.64) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการประเมินการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครูผู้สอน สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการประเมินการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครูผู้สอน สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารงานวิชาการ	ระดับการศึกษา				<i>t</i>	<i>P</i>
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบริหารวิชาการ	4.26	0.63	4.28	0.36	-0.22	0.82
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.35	0.71	4.24	0.62	0.94	0.34

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การบริหารงานวิชาการ	ระดับการศึกษา				<i>t</i>	<i>P</i>
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.30	0.73	4.32	0.65	-0.02	0.98
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.28	0.67	4.23	0.63	1.27	0.20
รวม	4.30	0.67	4.29	0.51	0.39	0.69

จากตารางที่ 2 พบว่าครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเมินการการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครูผู้สอน สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการประเมินการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครูผู้สอน สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การบริหารงานวิชาการ	ประสบการณ์การทำงาน				<i>t</i>	<i>P</i>
	ต่ำกว่า 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
	4.29	0.59	4.24	0.59	0.63	0.30
1. ด้านการบริหารวิชาการ	4.33	0.72	4.27	0.65	0.87	0.38
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.34	0.72	4.28	0.69	0.77	0.44
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.27	0.68	4.23	0.63	1.02	0.52
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.36	0.73	4.27	0.65	0.74	0.45
รวม	4.32	0.67	4.26	0.59	0.58	0.55

จากตารางที่ 3 พบว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ประเมินการการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและครูผู้สอน สถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการณ์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษ ที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D.=0.58) รองลงมาคือด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D.=0.61) ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X}$ = 3.67, S.D.=0.62) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริหารวิชาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61, S.D.=0.64)

1.1 ด้านการบริหารวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใช้ในระบบการติดตาม ประเมินผลการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D.=0.62) รองลงมาคือ มีการใช้จัดทำ ฐานข้อมูลนักเรียนและการรายงานผลการสำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D.=0.58) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ใช้คอมพิวเตอร์แจ้งข้อมูลปฏิบัติงานวิชาการผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.15, S.D.=0.80)

1.2 ด้านการบริหารงบประมาณโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการติดตามประเมินผลการบริหาร งบประมาณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ มีการจัดทำระบบสารสนเทศทะเบียน พัสตที่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.57) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการสอบราคา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระบบการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องตามระเบียบราชการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.65)

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D.=0.58) เมื่อ พิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำข้อมูล สารสนเทศการบริหารงานบุคคลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, S.D.=0.60) รองลงมาคือ มีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดทำอัตราค่าจ้างและทะเบียนประวัติครูและบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D.=0.63) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D.=0.53)

1.4 ด้านการบริหารทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ การบริหารทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 4.01, S.D.=0.70) รองลงมาคือ มีการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดกิจกรรมนักเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D.=0.72) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้ง ช่อม/ตรวจสอบอาคารสถานที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S.D.=0.61)

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สภาพการใช้วัตรกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากโรงเรียนมีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอย่าง เป็นระบบทำให้ครูสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ ภาวะพัฒนากิจ (2558) และ ฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร (2566) นวัตกรรมทางการศึกษา สื่อการเรียนรู้ เรื่องระบบสุริยะบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ด้วยเทคโนโลยีความจริงเสริมได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของกลุ่มบางจากประชานิคม 4 และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ให้มีการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศงานวิชาการทั้ง 7 ด้านอย่างเป็นระบบนั้นซึ่งพบว่าบุคลากรได้รับการพัฒนามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานมีความภาคภูมิใจและชื่นชมในผลงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถออกแบบระบบ จนได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการที่มีความสมบูรณ์เป็นปัจจุบันและสามารถสืบค้นได้ง่ายส่งผลให้โรงเรียนสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า เปรียบเทียบการใช้วัตรกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มบางจากประชานิคม และวัดสุบรรณนิมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ตามการประเมินของครูผู้สอน จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุวัฒน์ ภูเกียรติกาญจน์ และวิจิต แสงสว่าง (2564) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของโรงเรียน ในการพัฒนาและใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอน กำหนดมาตรฐานด้านความสำเร็จให้สอดคล้องกับความเป็นจริงตามศักยภาพที่มีอยู่ของโรงเรียนกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อทำให้มาตรฐานนั้นเป็นจริง ส่งเสริมให้ครูประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตผลงานและการจัดการเรียนการสอนสนับสนุนให้ครูและนักเรียนค้นหาความรู้ผ่านทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งในระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้บริหารควรมีการวางแผนบริหารจัดการการใช้วัตรกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการติดต่อสื่อสารรับความรู้และข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างหลากหลายและตรงตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ
2. โรงเรียนควรจัดทำระบบสารสนเทศข้อมูลนักเรียนและส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบคล่องตัวในการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียน

องค์ความรู้ใหม่

โมเดลภาวะผู้นำทางการศึกษา ดังกล่าว ได้กำหนดให้ความสัมพันธ์(Relationship) เป็นศูนย์กลาง มีกิจกรรมภาวะผู้นำและคุณภาพของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล (Qualities of effective leadership) เป็นองค์ประกอบรายรอบอยู่



จากโมเดลดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางการศึกษาได้แก่ความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งอยู่แกนกลาง และมีพื้นที่การปฏิบัติ (areas of practice) ประกอบด้วย วัฒนธรรม (Culture) ศาสตร์การสอน (Pedagogy) ระบบ (System) ความเป็นหุ้นส่วนและเครือข่าย (Partnership and net works) รวมทั้งกิจกรรมภาวะผู้นำที่ประกอบด้วย การนำการเปลี่ยนแปลง (Leading change) และการแก้ปัญหา (Problem solving) และวงนอกที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล (Qualities of effective leadership)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 โดยการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. ควรมีการศึกษาความต้องการในการอบรมพัฒนาครู ด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอนโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *การจัดระบบบริหารและสารสนเทศภายในสถานศึกษาตาม กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2560*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กฤษณะ วัฒนภักดีกิจ. (2558). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านมะขามทานตะวันสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร (2566). การบริหารนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การจัดการเรียนรู้ด้วยภาพยนตร์ประวัติศาสตร์ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ สำหรับ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเมืองพิทยา 11 (มัธยมสาธิตพิทยา), *วารสารพุทธมอค์*, 8(2), 201-215.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร. (2566). การบริหารงานวิชาการการจัดการเรียนการสอนเทคโนโลยี(วิทยาการคำนวณ) เรื่อง การสร้างผลงาน ในหัวข้อประเพณีแห่เทียนพรรษาโดยใช้เกมส์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา โรงเรียนบ้านโดมประดิษฐ์ จังหวัดอุบลราชธานี, *วารสารชัยภูมิปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์ชัยภูมิ*, 6(2), 24-35.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร. (2566). นวัตกรรมการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบโมไบล์เลิร์นนิ่ง เรื่อง แหล่งโบราณสถานบริเวณเมืองเก่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสตรีวิทยาโดยใช้โปรแกรมโลกเสมือนจริง (Metaverse). *วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา*, 15(1), 119-133.
- เอกนรินทร์ คงชุม และคณะ. (2565). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแกะสลักผักและผลไม้ลายกุหลาบโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลมะนัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสตูล เขต 1. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(1), 79-90.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาต และคณะ. (2566). คุณลักษณะองค์ประกอบ และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมทางการศึกษาของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลในประเทศไทย, *วารสารการศึกษาและนวัตกรรมการเรียนรู้*, 3(3), 207-255.
- สุวัฒน์ ภูเกียรติกายูจน์ และวิจิต แสงสว่าง. (2564). ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหาร สถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 10(3), 68-80 .
- อภิสิทธิ์ ทูเรียนนธ์ และณฐาพัชร วรพงศ์พัชร. (2566). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีเขต 2 , *วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต*, 23(2), 48-64.
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Yamane Taro. (1973). *Statistic: An introductory and lysis. (2nd/ed)*. New York: Harpar and row.

การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : แนวคิดและวิธีปฏิบัติ

สุชาวดี เดชทองจันทร์ ลิ้มปนนาคทอง^{1*} ชินรัตน์ สมสืบ² และ ศักย์ ทับพลี³

¹⁻³วิทยาลัยบริหารแห่งรัฐ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received 3 April 2024; Revised 22 April 2024; Accepted 27 April 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอหลักการแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และตัวอย่างวิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ทั้งในมิติเพศ อายุ และเชื้อชาติ รวมถึงการเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร บทความนี้เป็นการศึกษาในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรม โดยการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ประกอบด้วย หนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทั้งในกลุ่มเพศ อายุ และเชื้อชาติ โดยนำมาเรียบเรียงขึ้นใหม่ในลักษณะของบทความวิชาการ การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น มีแนวทางปฏิบัติที่ดีด้วยการคำนึงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันกับสมาชิกทุกกลุ่มในองค์กรในกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกกระบวนการ การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงานที่ดีที่ทำให้พนักงานทั้งหมดรู้สึกถึงความแตกต่าง อันนำไปสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร และการเสริมสร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันในความแตกต่างระหว่างพนักงานด้วยกันเอง

คำสำคัญ : ความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์, การจัดการความหลากหลาย, การบริหารทรัพยากรมนุษย์

*Corresponding Author: suchavadee.dej@gmail.com

The Management of Human Resource Diversity in an Organization : Concept and Practice

Suchawadee Dechthongchan Limpananakthong^{1*} Chinnarat Somsueb² and Sak Thapli³

^{1*-3}Center for State Administration College, Rajamangala University of Technology Phranakhon

Abstract

The purposes of this academic article are to present the principle and concept of the management of human resource diversity in an organization, and to analyze comparatively the management of human resource diversity with age gender and racial diversities. It also proposes suggestions in terms of practical for the management of human resource diversity in an organization. This article is the form of literature review, as documentary research including books, textbooks, academic articles, and related researches. The data will be analyzed and synthesized and rewritten the management of human resource diversity must be designed and implemented in the form of academic paper. The management of human resource diversity must recognize to the equality and fairness of all group members in the organization in human resource management and development process, set labor relations and a good working atmosphere that makes all employees feel no difference which leads to unity within the organization and reinforce understanding and sympathizing with employee about the differences among employees.

Keywords : Human Resource Diversity, Diversity Management, Human Resource Management

*Corresponding Author: suchavadee.dej@gmail.com

บทนำ

โลกแห่งการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน ได้ถูกท้าทายอย่างหนักหน่วงจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทของการอย่างฉับพลันแบบไร้ทิศทาง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) รวมถึงการเผชิญกับวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมโลก อาทิเช่น วิกฤติการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) วิกฤติภาวะสงครามของประเทศเพื่อนบ้านและประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ วิกฤตเด็กเกิดน้อยผู้สูงวัยเพิ่มขึ้น เป็นต้น การบริหารจัดการองค์กรในยุคนี้ซับซ้อน ยุคสมัยแบบ New Normal และยุคแห่งวิกฤติต่าง ๆ นั้น ย่อมทำให้องค์กรทุกแห่งต้องปรับเปลี่ยนมุมมองแนวคิดการจัดการองค์กรที่แตกต่างไปจากยุคสมัยดั้งเดิมอย่างมากมาย อย่างไรก็ตาม แม้บริบทที่องค์กรต้องเผชิญจะมีการเปลี่ยนแปลงมากเพียงใดก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ทุกองค์กรยังคงต้องให้ความสำคัญ คือ การจัดการคน (Man) กำลังแรงงาน (Workforce) หรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ขององค์กร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรหรือปัจจัยที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ หากองค์กรได้มีการให้ความสำคัญกับการออกแบบและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ ย่อมจะนำมาซึ่งการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันต่อคู่แข่งขององค์กรอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage)

ประเด็นสำคัญสำหรับการบริหารจัดการคน กำลังแรงงาน และทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในปัจจุบันและอนาคตคือ ความหลากหลายของกำลังแรงงาน ทั้งในด้านวัฒนธรรม ชาติพันธุ์ เชื้อชาติ อายุ ศาสนา ความพิการหรือทุพพลภาพ เพศ การศึกษา และความเชื่อ (Ardakani, Abzan, Shaemi and Fathi, 2015) ซึ่งความหลากหลายที่เกิดขึ้น คือ ความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะที่ปัจเจกบุคคลมีโดยสะท้อนออกมาเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Brimhall, Lizano and Barak, 2014) การจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานในองค์กร จึงกลายเป็นกลยุทธ์หนึ่งของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปัจจุบัน ที่ผู้บริหารและนักทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถวิเคราะห์และจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานเหล่านี้ เนื่องด้วยความหลากหลายของกำลังแรงงาน ก่อให้เกิดความแตกต่างในกระบวนการคิด การรับรู้ การเรียนรู้ แรงจูงใจ จนนำมาสู่การแสดงออกซึ่งแตกต่างตามพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรเดียวกัน ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถจัดการความหลากหลายได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถนำความหลากหลายดังกล่าวมาใช้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ย่อมนำมาซึ่งการเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานรวมถึงการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงแข่งขันและการก่อให้เกิดชื่อเสียงขององค์กรได้ด้วย (Cooke and Saini, 2010)

บทความวิชาการเรื่อง การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : แนวคิดและวิธีปฏิบัตินี้ จึงเกิดขึ้น โดยผู้เขียนมีความตั้งใจในการสร้างคุณค่าต่อแวดวงวิชาการและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในการสร้างความเข้าใจในหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และมีการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ทั้งทางด้านเพศ อายุ และเชื้อชาติ รวมทั้งนำเสนอข้อเสนอแนะในการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเนื้อหา

ทั้งหมดนี้ จะนำไปสู่การตระหนักและการเลือกใช้แนวทางการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ถูกต้องและเหมาะสม ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์

ความหมายการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ ผู้เขียนพบว่า มีผู้ให้นิยามการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ไว้มากมาย โดยสามารถแบ่งความแตกต่างของนิยามได้ 3 มุมมอง ดังนี้

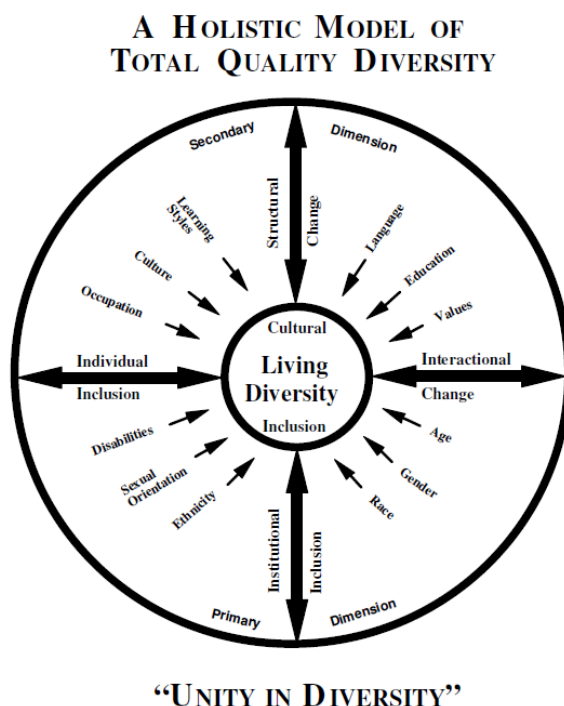
1) การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ มีลักษณะเป็นนโยบายและกลยุทธ์ โดยมองว่าการจัดการความหลากหลาย คือ การที่องค์กรนั้นๆ มีนโยบายบริหารบุคลากรโดยไม่กีดกันจำกัดบุคลากรที่มีความหลากหลาย นั่นคือ ผู้ที่มีความสามารถไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร จะสามารถทำงานกับองค์กรนั้นๆได้ และมีความก้าวหน้าในงานได้รับการดูแลเหมือนพนักงานคนอื่นๆทุกคน (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข,2558)

2) การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ คือกระบวนการและวิธีการ โดยมองว่า การจัดการความหลากหลายเป็นกระบวนการที่เผยให้เห็นถึงพรสวรรค์ต่างๆและความสามารถที่หลากหลายของสมาชิกขององค์กร ชุมชนหรือสังคมนั้น ทั้งนี้ความหลากหลายอาจนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร ชุมชนหรือสังคมต่อไป (Rosado,2008)

3) การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ ในลักษณะของการตระหนักและการยอมรับในความแตกต่างกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ การจัดการความหลากหลาย เป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างพนักงานในองค์กร และความแตกต่างนี้ถือเป็นสินทรัพย์ที่สามารถสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กรได้ ถ้าหากมีการจัดการที่เหมาะสม จนอาจกล่าวได้ว่าการจัดการความหลากหลาย ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Ardakani, Abzan, Shaemi and Fathi, 2015)

จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์นั้น ถือเป็นการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรในระดับนโยบายหรือระดับกลยุทธ์ เพื่อการเสริมสร้างระบบและกระบวนการในการจัดการกับความแตกต่างและความหลากหลายของทุนมนุษย์ของสมาชิกในองค์กร อันนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กรและการสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้แก่องค์กรได้ด้วย

ประเภทความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ Daft (2008 อ้างถึงใน พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว, 2554) ได้แบ่งความหลากหลายของกำลังแรงงานไว้ 2 มิติ คือ มิติระดับปฐมภูมิ (Primary Dimensions) และ มิติระดับทุติยภูมิ (Secondary Dimensions) ซึ่งมีความคล้ายกันกับการแบ่งประเภทความหลากหลายของ Rosado (2008) ซึ่งได้ทำการแบ่งประเภทความหลากหลายของกำลังแรงงานไว้ 2 มิติ คือ มิติระดับปฐมภูมิ (Primary Dimensions) และ มิติระดับทุติยภูมิ (Secondary Dimensions) เช่นกัน ทั้งนี้ Rosado (2008) ได้ให้คำจำกัดความของมิติปฐมภูมิ คือ ความหลากหลายที่ติดตัวมาของคนผู้นั้น ส่วนมิติทุติยภูมิ เป็นความหลากหลายที่เกิดจากการสั่งสมหรือการสร้างขึ้นมาจากบุคคลนั้น ดังแผนภาพที่ 1



—Caleb Rosado, © 1994, 1995, 1996

ภาพที่ 1 ตัวแบบมิติความหลากหลาย

ที่มา : Rosado,C. (2008)

ความสำคัญของการจัดการความหลากหลาย การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นประเด็นสำคัญในการบริหารองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันนี้ หากองค์การจัดการได้ดีมีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากมาย นอกจากนี้ การจัดการความหลากหลายเสมือนเป็นเครื่องมือในการประสานพลัง (Synergize) ของทุนมนุษย์ที่มีในองค์การ ถือเป็นการป้องกันการบริหารจัดการองค์การด้วยการตีความแบบเหมารวม (Stereotyping) การมีอคติล่วงหน้า (Prejudice) รวมถึงการนำไปสู่การเลือกปฏิบัติ (Discrimination) (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2559) นอกจากนี้ การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ยังถือว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งในด้านคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมที่หลากหลาย อันเป็นความสามารถขององค์การในการบริหารและจัดการความหลากหลายเหล่านั้น ความแตกต่างทางคุณลักษณะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงการคำนึงการจัดกระบวนการต่าง ๆ ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ตั้งแต่โอกาสในการจ้างงาน การเติบโตในหน้าที่งาน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2558) ตลอดจนแนวทางในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้ค่าตอบแทนแบบจูงใจ และการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงาน ย่อมนำไปสู่การสร้างให้การทำงานของสมาชิกในองค์การมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

Lockwood (2005) และ Cox and Blake (1991) (ดัดแปลงจากตารางของ Raymond A. Noe ,2012) ได้อธิบายประโยชน์ของการจัดการความหลากหลายขององค์การไว้ ดังนี้

1. ต้นทุนและค่าใช้จ่าย (Cost) คือ การที่องค์การเปิดรับประเด็นความหลากหลาย มีการรับบุคลากร โดยคำนึงถึงความหลากหลายในมิติต่างๆ มากยิ่งขึ้น ย่อมจะทำให้มีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันมากยิ่งขึ้น
2. การสร้างแรงดึงดูด ให้พนักงานเข้ามาทำงานกับองค์การ และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การ (Employee Attraction and Retention) คือ องค์การที่มีการจัดการความหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์การ เพราะองค์การเปิดกว้าง ทำให้คนมีความต้องการจะเข้ามาเป็นสมาชิกหรือเป็นพนักงานขององค์การ พร้อมกับความหลากหลายที่มีอยู่ในตัวของบุคคลผู้นั้น
3. การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ในกรณีขององค์การข้ามชาติ การมีพนักงานหรือสมาชิกขององค์การที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา สังคม และวัฒนธรรม มาจากหลากหลายภูมิภาค หรือหลากหลายท้องถิ่น ย่อมกลายเป็นโอกาสขององค์การที่จะขยายช่องทางในการขยายตลาดของธุรกิจหรือผลิตภัณฑ์ขององค์การได้มากยิ่งขึ้น
4. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การที่บุคคลมีทักษะหลากหลายแตกต่างกัน ย่อมนำไปสู่การเปิดกว้างและกระตุ้นให้บุคคลคิดต่าง คิดหลากหลาย ซึ่งจะนำไปสู่ความคิดในเชิงสร้างสรรค์ หากมีการจัดการที่เหมาะสมและสนับสนุนอย่างเป็นระบบ
5. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ความแตกต่างในความคิด หรือการหาคำตอบ หาทางออกของปัญหาต่างๆ ที่เผชิญอยู่ ย่อมจะช่วยให้องค์การได้คำตอบที่ดีที่สุด หรือเหมาะสมที่สุดจากตัวเลือกที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหา
6. ความยืดหยุ่น (Flexibility) องค์การที่มีความหลากหลายมากจะเพิ่มขีดความสามารถและความสามารถในการปรับตัวตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ความเสมอภาคและความเป็นธรรม

ความเสมอภาคและความเป็นธรรมของมนุษย์ในสังคมโลก เป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะความแตกต่างของมนุษย์ สำหรับประเทศไทยนั้น ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเสมอภาคของมนุษย์ไว้ในรัฐธรรมนูญทุกยุคสมัย ดังเช่นในปัจจุบัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติถึงความเสมอภาคระหว่างบุคคลไว้ว่า “มาตรา 27 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ มาตราการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม”

ในมิติของการบริหารจัดการ Stacy J. Adams (อ้างถึงใน สุธิณี ฤกษ์ขำ, 2560 และ Richa Kaur,Priti Aggarwal and Neha Khaitan ,2014) ได้เสนอทฤษฎีความเสมอภาค ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ความเสมอภาคในสถานที่ทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นเกิดการรับรู้ว่ามีค่าเสมอภาคเกิดขึ้นหรือไม่ และเกิดขึ้นอย่างไร และบุคคลนั้นจะเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเนื่องจากผลการเปรียบเทียบดังกล่าว หรืออาจกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นพยายามเปรียบเทียบความพยายามทุ่มเทของตนหรือปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลลัพธ์ที่ได้หรือสิ่งที่ตนเองได้รับจากความพยายามทุ่มเทนั้น กับความทุ่มเทของบุคคลอื่นและสิ่งที่บุคคลอื่นได้รับ ทั้งนี้หากผลการเปรียบเทียบพบว่า มีความเท่าเทียมกัน หรือความเสมอภาค ย่อมไม่ก่อให้เกิดปัญหาใด แต่หากเมื่อมีการเปรียบเทียบแล้วพบว่า ผลที่ได้ไม่เกิดความเท่าเทียมหรือความเสมอภาคแล้วนั้น ย่อมส่งผลดังนี้

- 1) หากบุคคลผู้นั้นรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับสิ่งตอบแทนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น อาจจะมีแนวโน้มที่จะลดความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งตอบแทนที่ตนได้รับ
- 2) หากบุคคลผู้นั้นรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับสิ่งตอบแทนมากกว่า เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น จะมีแนวโน้มพยายามปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่ตนเองได้มากกว่าผู้อื่น
- 3) บุคคลผู้นั้นอาจเปลี่ยนแปลงสิ่งตอบแทนที่ตนเองได้รับ เพื่อให้การเปรียบเทียบมีความยุติธรรม
- 4) บุคคลผู้นั้นอาจมีการบิดเบือนการรับรู้ของตนเอง หรืออาจแก้ไขผลการเปรียบเทียบ เพื่อให้การเปรียบเทียบมีความยุติธรรม
- 5) บุคคลผู้นั้นอาจแก้ไขการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น โดยอาจเปลี่ยนบุคคลที่ตนเองเปรียบเทียบ
- 6) บุคคลผู้นั้น อาจลาออกจากองค์กร หากได้มีการพยายามทุกวิถีทางแล้ว แต่ไม่สามารถทำให้ตนเองรับรู้ได้ว่า ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมแล้ว

วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความหลากหลาย: เปรียบเทียบการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทางด้านเพศ อายุ และเชื้อชาติ

ในองค์กรปัจจุบัน เราจะพบกลุ่มความหลากหลายอยู่หลายกลุ่มที่มีความน่าสนใจ แต่ที่มักพบเป็นส่วนใหญ่คือ ความหลากหลายทางเพศ (Gender) อายุ (Age) และเชื้อชาติ (Race) ดังกล่าว กลุ่มคนที่มีความหลากหลายที่ทำงานในองค์กรเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกแตกต่าง และการให้ความสนใจต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เช่น การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งต่าง ๆ สิทธิประโยชน์และโอกาสในการพัฒนาตนเอง การเข้าฝึกอบรม หรือการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร บนพื้นฐานของความเสมอภาคและเป็นธรรม

ผู้เขียนจึงขอเสนอการเปรียบเทียบ 1) การจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานทางด้านเพศจากงานวิจัยของเจษฎา นกน้อย (2552) ชื่องานวิจัยเรื่อง การจัดการความหลากหลายในองค์กร: ตัวแบบทางด้านการทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ 2) การจัดการความหลากหลายของอายุ จากงานวิจัยของนพดล เดชประเสริฐ (2561) ชื่องานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความหลากหลายขององค์กรตามช่วงวัยที่ต่างกัน 3) การจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานทางด้านเชื้อชาติจากงานวิจัยของ ฉัตรลัดดา

เลิศจิตรการุณ และคณะ (2559) ชื่องานวิจัยเรื่อง องค์การแห่งความสุข... ท่ามกลางความหลากหลาย และ 4) ความหลากหลายของอายุ กรณีศึกษาความคาดหวังในการเข้าสู่ตลาดแรงงานและการออกแบบงานของเจนเนอเรชันซี จากผลการศึกษาของ พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์ (2566) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยของ เจษฎา นกน้อย (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการความหลากหลายในองค์การ ทางด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยใช้ การศึกษาแบบเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศที่ทำงานในหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชน และใช้เทคนิคการเล่าเรื่องโดยให้กลุ่มตัวอย่างเล่าอัตชีวประวัติ และทำการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการปฏิบัติในประเด็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เท่าเทียมและเป็นธรรมกับเพศอื่น ๆ ในองค์การ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาจะมีการพิจารณาผลงานและความรู้ความสามารถเป็น สำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างที่เพศที่มีในองค์การ ทั้งนี้ ปัจจัยและบริบทที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากร มนุษย์เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศในองค์กร ประกอบด้วย 1) ลักษณะของบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ การแสดงออก และการรับรู้ของบุคคลอื่นว่าเป็นผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ 2) การจัดการ ความหลากหลายในองค์การ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารองค์การมีความหลากหลาย การฝึกอบรมและการให้ ความรู้เกี่ยวกับความหลากหลายขององค์การเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ การมีที่ปรึกษา/กลุ่มที่ไม่เป็นทางการให้ คำแนะนำ และนโยบายไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มใด ๆ 3) บริบทอื่น ๆ ได้แก่ บรรทัดฐานของสังคม และกฎหมาย

สำหรับผลกระทบทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากการที่ผู้เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญต่อผู้มีอัต ลักษณ์หลากหลายทางเพศในองค์การ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่รู้สึกว่าตนเองถูกเลือกปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่าง ผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศทั้งหมดจึงมีขวัญกำลังใจในการทำงานดี มีความรักและความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี และมีความสุขในการทำงาน อย่างไรก็ตามองค์การที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศทำงานอยู่ บางองค์การมีคณะกรรมการบริหาร องค์การที่มีความหลากหลาย บางองค์การมีกลุ่มที่ไม่เป็นทางการคอยให้คำแนะนำในประเด็นทางด้านความ หลากหลายของเพศของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

ส่วนงานวิจัยของนพดล เดชประเสริฐ (2561) ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาชื่องานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการ ความหลากหลายขององค์กรตามช่วงวัยที่ต่างกัน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ตามช่วงวัยที่ต่างกัน คือ Gen Y (นิยามว่าอายุ 20-29 ปี), Gen X (นิยามว่าอายุ 30-39 ปี), Gen BabyBoom (นิยามว่าอายุ 40-49 ปี) โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการความหลากหลายในองค์กรของพนักงานบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ องค์กรมีสื่อต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การแจ้ง email, ประกาศที่บอร์ด เพื่อแสดง ให้เห็นว่าองค์กรมีการยอมรับในความแตกต่างในที่ทำงานทั้งเรื่อง เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น รองลงมา องค์กรมีเครือข่ายที่กว้างขวางในการดึงดูดผู้สมัครงานที่หลากหลาย มีวิธีการคิดและสื่อสารที่หลากหลาย และทุก คนได้รับการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นที่มีความหลากหลาย ปรากฏให้เห็นในทุกระดับขององค์กร มีสภาพแวดล้อมการทำงานมีความเป็นมิตรและให้การต้อนรับทุกคน รวมทั้งพนักงานใหม่ มีการแลกเปลี่ยน

ความคิดและการใช้ทรัพยากรระหว่างพนักงานจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง และองค์กรมีสื่อต่าง ๆ สู่ภายนอกองค์กร เช่น ข้อความการรับพนักงานบนเว็บไซต์ของบริษัทที่สะท้อนให้เห็นว่า องค์กรมีการยอมรับความแตกต่างในที่ทำงานทั้งเรื่อง เพศ อายุ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น

ในขณะที่งานวิจัยของฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ และคณะ (2559) ซึ่งได้ดำเนินการศึกษากรณีศึกษา องค์กรต้นแบบ 6 แห่ง ที่มีการจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานทางด้านเชื้อชาติ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 องค์กรที่ผู้วิจัยเลือกมานั้นมีการจัดการความหลากหลายด้านเชื้อชาติที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ พนักงานต่างทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข สามารถปรับตัวในการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดทีมงานและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี จนนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจากผลการศึกษาได้มีการสรุปแนวทางการดูแลพนักงานที่มีความหลากหลายของกำลังแรงงานทางเชื้อชาติในองค์กร หรือพนักงานต่างชาติไว้ 4 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ 1) การดูแลพนักงานต่างชาติหรือพนักงานที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติให้เท่าเทียมกับพนักงานคนไทย โดยองค์กรดำเนินการจ้างพนักงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และจัดสวัสดิการแก่พนักงานต่างชาติ เท่ากับพนักงานคนไทย ทั้งในด้านของค่าตอบแทน สวัสดิการอาหารและที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ตลอดจนโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพ หมายถึงพนักงานต่างชาติสามารถได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งได้เท่าเทียมกับพนักงานคนไทย 2) การจัดตั้งทีมพี่เลี้ยงหรือผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือพนักงานต่างชาติ เพื่อรับฟังความคิดเห็น ช่วยถ่ายทอดนโยบายหรือสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงาน รวมทั้งเพื่อช่วยแก้ปัญหาของพนักงานต่างชาติ 3) การเรียนรู้วัฒนธรรมของพนักงานแต่ละเชื้อชาติ ทั้งในรูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมที่ตนเองชอบ พร้อมทั้งถ่ายทอดความเชื่อและแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันให้แก่พนักงานคนไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และ 4) การสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบพี่น้อง ด้วยการมีพี่เลี้ยง การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นกันเองของผู้บริหาร และวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่น้องภายในองค์กร

กรณีศึกษาความคาดหวังในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของเจนเนอเรชันซี จากผลการศึกษาของ พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์ (2566) ซึ่งได้ให้คำนิยาม เจนเนอเรชันซี หรือ Generation Z คือ ผู้ที่เกิดในช่วง พ.ศ.2540-2553 เติบโตมากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ได้รับอิทธิพลจากสื่อต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์มสังคมออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของเจนเนอเรชันซี ได้แก่ 1) การทำงานที่ต้องมีความหมาย กล่าวคือ การทำงานที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์การทำงานและโอกาสที่จะได้ทำสิ่งใหม่ ๆ ที่สะท้อนบุคลิกภาพและความเป็นตัวตนอย่างแท้จริง 2) การทำงานที่ยืดหยุ่นและมีอิสระ การที่เจนเนอเรชันซี สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ทำให้แรงงานรุ่นใหม่ไม่มีเส้นแบ่งเวลาการทำงานที่ชัดเจน การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและต้องการปรับชีวิตการทำงานให้เข้ากับชีวิตส่วนตัว จึงต้องการการทำงานที่มีความยืดหยุ่นทั้งเวลาและสถานที่ 3) การได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม องค์กรในอุดมคติของคนเจนเนอเรชันซี ต้องเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างหลากหลาย (Diversity) เช่น ความแตกต่างตามช่วงวัย เพศสภาพ ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น มีการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ความเท่าเทียมนี้รวมถึงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสในการทำงาน และการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น และ 4) การเรียนรู้และเติบโตในหน้าที่การงาน กลุ่มเจนเนอเรชันซี ต้องการหัวหน้างานที่จริงใจ คอยให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงในการทำงาน และคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการพัฒนาเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกองค์กร นอกจากนี้ มุมมองเรื่องราวได้ที่ได้รับจากการทำงานต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพและสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับตนเองในระยะยาวด้วย

บทวิเคราะห์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความหลากหลายทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

จากการศึกษาสาระสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานทางด้านเพศ (ผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ) ของเจษฎา นกน้อย (2552) การจัดการความหลากหลายของอายุ ของ นพดล เดชประเสริฐ (2561) การจัดการความหลากหลายของกำลังแรงงานทางด้านเชื้อชาติของ ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ และคณะ (2559) และกรณีศึกษาความคาดหวังในการเข้าสู่ตลาดแรงงานของเจนเนอเรชันซี จากผลการศึกษาของ พัทธรา โพธิ์ไพฑูรย์ (2566) ทำให้เห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ว่า แม้จะเป็นการจัดการความหลากหลายที่มีความแตกต่างกันในประเภทของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แต่วิธีการปฏิบัติที่ดีในการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

ประการที่ 1 การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันกับสมาชิกทุกกลุ่มในองค์กรในกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหาและการคัดเลือก การพิจารณาความดีความชอบ การพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ การบริหารค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ อย่างไรก็ตามอาจมีสวัสดิการบางอย่างที่สมาชิกในองค์กรบางกลุ่มได้รับสิทธิมากกว่าสมาชิกกลุ่มอื่น ซึ่งเป็นเหตุผลตามธรรมชาติของความหลากหลายนั้น เช่น สวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งผู้ที่มีวัยแตกต่างกัน หรือมีเพศแตกต่างกัน ย่อมมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่แตกต่างกัน ตามหลักการทางการแพทย์ เป็นต้น

ประการที่ 2 การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์และบรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องร่วมมือกันในการจัดบรรยากาศ กิจกรรม แนวทางปฏิบัติต่างๆในองค์กร ที่สามารถทำให้พนักงานทั้งหมดไม่รู้สึกรังเกียจถึงความแตกต่าง อันนำไปสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว ความรักใคร่กลมเกลียว จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรได้ เช่น การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีเชื้อชาติแตกต่างกัน การเรียนรู้ในประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ประการที่ 3 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันในความแตกต่างระหว่างพนักงาน ทั้งความแตกต่างในด้านเพศ อายุ และเชื้อชาติ ที่นำมาซึ่งข้อจำกัดของปัจเจกบุคคลในบางกรณี เช่น พนักงานที่มีอายุมาก ย่อมมีสภาพร่างกายและสุขภาพที่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อย ส่งผลต่องานบางประเภทที่พนักงานที่มีอายุมากอาจไม่สามารถปฏิบัติได้ โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้กำลังร่างกาย หรือ ความเข้าใจในภาษาที่แตกต่างของพนักงานหลากหลายเชื้อชาติ เพื่อนพนักงานอาจต้องช่วยเหลือในการแปลภาษาและตีความภาษาเพื่อความเข้าใจที่

ตรงกัน เป็นต้น แม้มีตินี้จะเป็นเรื่องจิตใจของปัจเจกบุคคล แต่องค์กรต้องมีบทบาทในการเสริมสร้างมิติความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจนี้ให้เกิดขึ้นแก่พนักงานด้วย

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ความท้าทายในการบริหารจัดการขององค์กรในยุคปัจจุบัน คือ การให้ความสนใจกับการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เกิดขึ้นในสังคมโลกซึ่งมีอยู่มาหลายประเภท ความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดขึ้น แม้จะก่อให้เกิดความแตกต่างในกระบวนการคิด การรับรู้ การเรียนรู้ แรงจูงใจ จนนำมาสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของคนแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรเดียวกัน แต่กลับเป็นผลบวกต่อองค์กร คือ ความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือความหลากหลายของทุนมนุษย์ที่องค์กรต้องเลือกหยิบคุณลักษณะแต่ละด้านมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องมีระบบและแนวทางที่เหมาะสมกับความหลากหลายแต่ละประเภท ทั้งนี้ การจัดการความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จึงได้กลายเป็นกลยุทธ์หนึ่งของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่ต้องคำนึงถึงความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร จนนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในเชิงแข่งขันอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรต่อไป

ทั้งนี้จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย (Policy Suggestion) คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกำลังแรงงานที่หลากหลาย เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม เป็นต้น ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการและความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานที่มีความหลากหลาย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่กำลังเผชิญกับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศและของโลก เพื่อให้ประชากรผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดี 2) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติขององค์กร (Practical Suggestion) คือ องค์กรควรมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความหลากหลายในองค์กรขึ้น องค์ประกอบของคณะกรรมการ ควรมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นเลขานุการ และมีตัวแทนผู้บริหารแต่ละสายงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน โดยทำการพิจารณาถึงกำลังแรงงานในองค์กรที่มีความหลากหลาย และการนำจุดเด่นในความหลากหลายนั้นมาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน วิเคราะห์พันธกิจขององค์กรว่าสามารถเปิดรับกำลังแรงงานประเภทใดได้บ้าง เช่น คนต่างชาติ คนพิการ ผู้สูงอายุ ฯลฯ ที่สอดคล้องกับลักษณะงานขององค์กร และร่วมกันออกแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้แก่กำลังแรงงานที่มีความหลากหลาย ให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรม อันนำมาสู่ประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา นกน้อย. (2552). *การจัดการความหลากหลายในองค์กร : ตัวแบบทางด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเท่าเทียมกันของผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ และคณะ. (2559). *องค์กรแห่งความสุข ... ท่ามกลางความหลากหลาย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์องค์กรสุขภาวะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- นพดล เดชประเสริฐ. (2561). การบริหารจัดการความหลากหลายขององค์กร ตามช่วงวัยที่ต่างกัน. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review*, 13(2), 121–134. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/GSC/article/view/165156>.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2558). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน
- พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์. (2566). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2554). การบริหารความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร : กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์. *วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 31(1), 153-159
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2564). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข (Siriyupa Roongrerngsuke). (2558). *D&I เทรนด์ HR ที่มาแรง*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635110>
- สุธินี ฤกษ์ขำ. (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักการและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Ardakani,M. S., Abzari,M., Shaemi,A. and Fathi,S. (2015). Diversity management and human resources productivity: Mediating effects of perceived organizational attractiveness, organizational justice and social identity in Isfahan's steel industry. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 9(2) , 407-432
- Brimhall,K.C., Lizano,E.L., Barak,M.E.M. (2014). The mediating role of inclusion: A longitudinal study of the effects of leader-member exchange and diversity climate on job satisfaction and intention to leave among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 40, 79-88

- Cox, T. H., & Blake, S. (1991). Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness. *The Executive*, 5(3), 45-56.
- Cooke, F. L. and Saini, D.S. (2010). Diversity Management India: A Study of Organizations in Different Ownership Forms and Industrial Sectors. *Human Resource Management*, 49(3),477-500
- Noe, R. A.; Hollenbeck, J. R.; Gerhart,B.; Wright,P.M. (2012). *Human Resource Management*. USA : McGraw-Hill.
- Rosado, C. (2008). What Do We Mean By “Managing Diversity?” *Workforce Diversity*. 3 (Spring 2008), 1-16

การเมืองเรื่องตัวอักษร: จากขบวนการปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมันในยุคสาธารณรัฐจีน สู่สัทอักษรพินอินในยุคสาธารณรัฐประชาชนจีน

ปวิรรต นาครักษา

สาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received 19 March 2024; Revised 22 May 2024; Accepted 27 May 2024

บทคัดย่อ

การปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมัน เป็นแนวคิดที่ต้องการแทนที่ตัวอักษรจีนด้วยตัวอักษรละตินในการเขียนภาษาจีน โดยถูกพูดถึงกันในกลุ่มปัญญาชนจีนหัวก้าวหน้าอย่างกว้างขวางกันมาตั้งแต่ปีแรกของศตวรรษที่ 20 เนื่องด้วยประเทศจีนในเวลานั้น พึ่งเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบสาธารณรัฐใหม่ ๆ สภาพสังคมจีนยังคงอ่อนแอและล้าหลัง ทั้งยังเผชิญกับภัยคุกคามจากมหาอำนาจตะวันตกและญี่ปุ่น ชนชั้นนำและปัญญาชนบางส่วนจึงต้องการปฏิรูปประเทศให้ทันสมัยและเข้มแข็ง ภาษาจีนถูกมองว่าเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสู่ความทันสมัย เนื่องจากอักษรจีนเป็นอักษรภาพที่ซับซ้อน เข้าใจยาก ปัญญาชนหัวก้าวหน้าของจีนร่วมกันขับเคลื่อนความคิดที่จะปฏิรูปภาษาจีนในสังคม จนเกิดเป็นขบวนการปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมัน ซึ่งเป็นที่ถกเถียงกันอย่างกว้างขวางในกลุ่มปัญญาชนจีนด้วยกันที่เห็นต่าง จนกระทั่งพรรคคอมมิวนิสต์จีนซึ่งนำโดยเหมาเจ๋อตง เอาชนะพรรคชาตินิยมจีน (ก๊กมินตั๋ง) ได้ในสงครามกลางเมืองจีน จนนำมาสู่การก่อตั้งประเทศใหม่นามว่า สาธารณรัฐประชาชนจีน ทว่ากลับไม่มีการประกาศใช้อักษรละตินแทนที่อักษรจีนแต่อย่างใด เพียงแต่มีการลดจำนวนขีดของอักษรจีนให้ซับซ้อนน้อยลง ส่วนแนวคิดที่ต้องการแทนที่ตัวอักษรจีนด้วยตัวอักษรละตินนั้น ถูกแทนที่ด้วยระบบสัทอักษรพินอินที่ใช้ตัวอักษรละตินมาบันทึกเสียงอ่านของตัวอักษรจีนแทน บทความนี้นำเสนอภาพรวมพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ของขบวนการปฏิรูปอักษรจีนให้เป็นแบบโรมัน จนนำไปสู่การเกิดขึ้นของระบบสัทอักษรพินอิน อันเป็นระบบมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางที่ทำให้ผู้เรียนภาษาจีนสามารถออกเสียงตัวอักษรจีนได้โดยง่ายผ่านอักษรละตินที่ใช้แทนเสียงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในภาษาจีน

คำสำคัญ: ภาษาจีน; การปฏิรูปอักษรจีน; สัทอักษรพินอิน; อักษรละติน; อักษรจีน

Politics of Letters: From the Chinese Romanization Movement in the Era of the Republic of China to the Hanyu Pinyin in the Era of the People's Republic of China

Pariwat Narkrugsa

Division of Applied Thai Language, Faculty of Liberal Arts,

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Abstract

The Romanization of Chinese characters was a concept used to convert Chinese scripts into Latin alphabets. This notion had been extensively discussed among the progressive Chinese intellectuals since the beginning of the 20th century due to the state of weakness and demoralization resulting from the early establishment of the new republican form of government. The Chinese society itself, as well as the intimidation from the West and Japan, expedited the need to reform the country. Certain intellectuals aimed to build the country to appear modern and powerful. The traditional Chinese scripts were believed to be a part of the obstacles to modernization as they were logographic and seemed arduous to communicate. The effort to modernize the Chinese logographic characters was propelled considerably by the Chinese progressive intellectuals and even caused controversy among some of them. When the Chinese Communist Party (CCP), led by Mao Zedong, defeated the Chinese Nationalist Party (Kuomintang: KMT) in the Civil War, it brought an announcement of the new official name of the country as the People's Republic of China (PRC). However, there was no promise of applying Latin characters as a complete substitute for Chinese characters. Instead, the numbers of character strokes were lessened and simplified. As for the prior suggestion to completely replace the Chinese letters with the Latin letters, the Hanyu Pinyin system was now introduced to transcribe the Chinese words into Latin alphabets. This article presented an overview of the Chinese historiography of the romanization of the Chinese characters, which later catalyzed into the standardized Hanyu Pinyin system. Nowadays, the Hanyu Pinyin system has easily assisted language learners in enunciating Chinese characters.

Keywords: Chinese; Chinese script reform; Hanyu Pinyin; Latin alphabet; Chinese characters

*Corresponding Author: pariwat.n@rmutp.ac.th

บทนำ

ท่ามกลางดราม่าอันร้อนระอุในทวิตเตอร์ระหว่างชาวเน็ตไทยกับชาวเน็ตจีน หลายคนสงสัยว่าคำคำของชาวเน็ตจีน nmsl (ออกเสียงว่า หนีมาสี่เลอะ—— “你妈死了: Nǐ mā sǐ le” ซึ่งเป็นการนำตัวอักษร ตัวแรกของสัทอักษรพินอินในข้อความดังกล่าวมาเรียงเขียนติดกัน - ผู้เขียน) ซึ่งแปลว่า Your mother dies ในภาษาอังกฤษ มีที่มาที่ไปอย่างไร ทำไมจึงไม่พิมพ์ภาษาจีนด้วยตัวอักษรจีน (มาตามศรี, 2563) ทำให้ผู้เขียนอยากจะนำเสนอเรื่องราวของตัวอักษรโรมันว่ามาบรรจบกับภาษาจีนได้อย่างไร ผ่านมุมมองด้านประวัติศาสตร์และการต่อสู้ทางด้านความคิดทางการเมือง ซึ่งก่อนที่ภาษาจีนสมัยใหม่ (现代汉语/ Modern Chinese) จะก่อรูปจนกระทั่งลงตัวกลายเป็นภาษาจีนที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ได้ผ่านช่วงเวลาแห่งการถกเถียง การตั้งคำถามจนนำไปสู่การรื้อถอน ปรับเปลี่ยน และปฏิรูป เพื่อให้ภาษาใช้ได้ง่ายขึ้นและยังต้องการให้เป็นสื่อกลางที่มีประสิทธิภาพในการศึกษาของสังคมจีน (กรพนัช, 2557) และตัวอักษรจีน (汉字/ Chinese character) ที่เป็นระบบสัญลักษณ์ที่ชาวจีนใช้บันทึกและถ่ายทอดภาษาของพวกเขาที่ถูกตั้งคำถามครั้งแล้วครั้งเล่าโดยเหล่าปัญญาชนหัวก้าวหน้าตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 20 ว่าตัวอักษรจีนยังคงเป็นเป็นสื่อกลางสำหรับบันทึกและถ่ายทอดภาษาจีนที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 20 อยู่หรือไม่ ภายใต้ฉากหลังของประวัติศาสตร์ที่เต็มไปด้วยความอ่อนแอและล้าหลังของสังคมจีนในยุคสุดท้ายของระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ในช่วงปลายราชวงศ์ชิง จากมหาอำนาจอันดับหนึ่งของเอเชีย ต้องกลับกลายเป็นคนป่วยแห่งเอเชีย (东亚病夫/ Sick man of Asia) เมื่อจักรวรรดิจีนแห่งราชวงศ์ชิงอันยิ่งใหญ่ (大清帝国/ Great Qing) ต้องพ่ายแพ้ให้กับจักรวรรดิอังกฤษในสงครามฝิ่น (鸦片战争/ Opium Wars) ถึง 2 ครั้ง ทั้งยังต้องพ่ายแพ้ให้กับพันธมิตรชาติตะวันตกถึง 8 ชาติ ซึ่งรวมญี่ปุ่นด้วย ในสงครามพันธมิตรแปดชาติ (八国联军侵华战争/ Eight-Nation Alliance War) และพ่ายแพ้ให้กับญี่ปุ่น ชาติเอเชียที่ประสบความสำเร็จในการก้าวสู่ระบบอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว ทำให้กลายเป็นประเทศที่ทันสมัยอย่างตะวันตกผ่านการปฏิรูปเมจิ (明治维新/ Meiji Restoration) ในสงครามจีน - ญี่ปุ่น ครั้งที่ 1 (甲午战争/ First Sino-Japanese War) ความพ่ายแพ้ครั้งแล้วครั้งเล่าต่อชาติตะวันตกและญี่ปุ่น ทำให้จีนต้องเสียดินแดนมากมาย และต้องเสียสิทธิสภาพนอกอาณาเขตให้กับชาติที่ชนะสงครามเหล่านั้น เกียรติภูมิอันยิ่งใหญ่กว่าพันปีถูกทำลายย่อยยับ นำไปสู่ การตั้งคำถามต่อระบอบการปกครองที่สืบทอดกันมายาวนานกว่าพันปี จนลามไปถึงความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมตนเองของเหล่าปัญญาชน นักคิดนักเขียนหัวก้าวหน้าทั้งหลายว่า สิ่งเหล่านี้คือสาเหตุที่ทำให้ประเทศชาติที่ตนรักอ่อนแอได้ถึงเพียงนี้ แต่แล้วความหวังใหม่ของผู้คนก็เกิดขึ้นอีกครั้ง เมื่อเหล่านักปฏิวัติหัวก้าวหน้าที่นำโดย ดร.ซุนยัตเซน (孙中山/ Sun Yat-sen) และเหล่าทหารนักฉวยโอกาสที่นำโดย นายพลหยวนซื่อไจ้ (袁世凯/ Yuan Shikai) ร่วมมือกันบีบให้จักรพรรดิเซวียนถ่ง (宣统皇帝/ Xuantong Emperor) หรือที่รู้จักกันในนาม อ้ายซินเจวี่ยหลัว ผู้่อ (爱新觉罗·溥仪/ Aisin-Gioro Puyi) สละราชสมบัติได้สำเร็จ ในเหตุการณ์การปฏิวัติซินไฮ่ (辛亥革命/ Xinhai Revolution) ส่งผลให้เกิดประเทศใหม่นามว่า สาธารณรัฐจีน (中华民国/ Republic of China ; ROC) ขึ้นในปี 1912 ซึ่งถือเป็นประเทศแรกในเอเชียที่เปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบสาธารณรัฐ ระบอบใหม่มาพร้อมกับแนวคิดใหม่ ๆ และการตั้งคำถามกับสิ่งเก่า ๆ ระบบการเขียนภาษาจีนที่ใช้ตัวอักษรจีน

ซึ่งเป็นอักษรภาพที่ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อบันทึกหน่วยคำในภาษาจีน (语素文字/ logogram) อันเป็นสื่อกลางในการบันทึกและถ่ายทอดภาษาจีนผ่านการเขียนนั้น ก็ไม่พ้นจากการถูกตั้งคำถามเช่นเดียวกัน

เมื่อตัวอักษรจีนตกเป็นจำเลยของเหล่าปัญญาชนจีน

จะปฏิรูปประเทศให้ทันสมัยและเข้มแข็งได้อย่างไร และสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศสู่ความทันสมัย ล้วนเป็นโจทย์ใหญ่ของเหล่าปัญญาชนและนักวิชาการในยุคสาธารณรัฐ (民国时期/ Republican Era: 1912-1949) ที่ต้องหาคำตอบด้วยกันทั้งสิ้น โจว จางชั๋ว (周樟寿/ Zhou Zhangshou) ผู้มีนามปากกาว่า หลู่ ซวี่น (鲁迅/ Lu Xun) นักคิดนักเขียนคนสำคัญของยุคสมัย หนึ่งในผู้นำขบวนการวัฒนธรรมใหม่และถูกยกย่องให้เป็นบิดาแห่งเรื่องสั้นจีนสมัยใหม่ เคยถึงกับกล่าวไว้ว่า “汉字不灭，中国必亡” แปลเป็นไทยได้ว่า “ไม่กำจัดอักษรจีน ประเทศจีนต้องพินาศ” นอกจากนี้ยังมีนักคิดนักวิชาการอีกหลายคนในยุคสมัยนี้ กล่าวไปในทางเดียวกัน อาทิเช่น หู ชื่อ (胡适/ Hu Shih) นักคิด นักวิชาการคนสำคัญของยุคสมัยอีกคนหนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นคณบดี คณะศิลปศาสตร์และหัวหน้าภาควิชาวรรณคดีจีนแห่งมหาวิทยาลัยปักกิ่ง (国立北京大学/ National Peking University) และนักปราชญ์แห่งสถาบันวิจัยกลางแห่งสาธารณรัฐจีน (中央研究院院士/ Member of Academia Sinica) ซึ่งเทียบได้กับตำแหน่งราชบัณฑิตของไทย หนึ่งในผู้ก่อตั้งและผู้นำขบวนการวัฒนธรรมใหม่ (新文化运动/ New Culture Movement) ขณะศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยโคลัมเบีย สหรัฐอเมริกา ในปี 1917 ได้เขียนบทความเรื่อง “ความคิดเห็นส่วนตัวว่าด้วยเรื่องการปฏิรูปวรรณกรรม” (《文学改良刍议》) ลงในวารสารหัวก้าวหน้าซินชิงเหียน (新青年/ La Jeunesse) หรือ “นวยวชน” ซึ่งมีเนื้อหาสนับสนุนให้ปรับปรุงวรรณกรรมจีนให้ทันสมัย โดยเฉพาะเรื่องการใช้ภาษา โดยสนับสนุนให้ใช้ภาษาพูด หรือที่เรียกว่า ไปฮว่าเหวิน (白话文) เขียนเล่าเรื่อง แทนภาษาเขียนดั้งเดิมที่เป็นภาษาจีนโบราณ หรือที่เรียกว่า เหวินเหียนเหวิน (文言文) เพราะในสมัยก่อนการปฏิรูปภาษาจีน ภาษาพูด ไม่เท่ากับ ภาษาเขียน อันเป็นคตินิยมเดิมก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครองที่มีความเข้าใจว่าวรรณกรรมเป็นของสูงต้องเขียนด้วยภาษาโบราณที่เข้าใจยาก ซึ่งเป็นเรื่องของชนชั้นสูงและขุนนาง (陈独秀, 1917 อ้างใน กรพนัช, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบรรณาธิการวารสารฉบับดังกล่าวที่มีนามว่า เฉิน ตูซิว (陈独秀/ Chen Duxiu) นักคิดนักเขียนคนสำคัญของยุคสมัย หนึ่งในผู้นำขบวนการวัฒนธรรมใหม่ ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์สอนนิเวศวรรณคดี ประจำมหาวิทยาลัยปักกิ่ง และต่อมาเขาผู้นี้จะกลายเป็นเลขาธิการคนแรกของพรรคคอมมิวนิสต์จีน (中国共产党/ Chinese Communist Party ; CCP) ซึ่งได้ตีพิมพ์บทความชื่อ “ว่าด้วยการปฏิวัติวรรณกรรม” (《文学革命论》) ลงในวารสารของตนเองไปในฉบับก่อนหน้า กล่าวได้ว่าวารสารซินชิงเหียนและมหาวิทยาลัยปักกิ่งได้กลายเป็นฐานที่มั่นหลักของขบวนการวัฒนธรรมใหม่ ซึ่งชูธงปฏิวัติวรรณกรรมอย่างชัดเจน โดยการปฏิวัติระบบการเขียนภาษาจีนแบบถอนรากถอนโคนนั่นเอง ด้วยการสนับสนุนการใช้ภาษาพูดในงานเขียนต่อต้านการใช้ภาษาจีนโบราณหรือจินคลาสสิกในงานเขียน ส่งเสริมวรรณกรรมใหม่ต่อต้านวรรณกรรมเก่าที่เป็นสัญลักษณ์ของศักดินาในสังคมสมบูรณาญาสิทธิราชย์ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในด้านสังคม ขบวนการวัฒนธรรมใหม่สนับสนุนการส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตย ศีลธรรมใหม่ และวัฒนธรรมใหม่ต่อต้านแนวคิดเก่า ศีลธรรมเก่า และวัฒนธรรมเก่าของระบอบศักดินา

ภายใต้อิทธิพลของแนวคิดดังกล่าว อักษรจีน ในฐานะเครื่องมือหลักอันเป็นสื่อกลางในการบันทึกและถ่ายทอดภาษาจีนผ่านการเขียน จึงหนีไม่พ้นต้องถูกปฏิบัติด้วยเช่นเดียวกัน ในปี 1918 ขบวนการวัฒนธรรมใหม่มาถึงจุดสูงสุด เฉียน เสวียนถง (钱玄同/ Qian Xuanton) ตีพิมพ์บทความ “ปัญหาการเขียนของจีนในอนาคต” (《中国今后之文字问题》) ในวารสารซินชิงเหียน ปีที่ 4 ฉบับที่ 4 โดยกล่าวว่า “หากต้องการกำจัดลัทธิขงจื๊อ เราต้องกำจัดอักษรจีนเสียก่อน...เพื่อป้องกันไม่ให้จีนถูกทำลายและทำให้ประชาชาติจีนเป็นชาติอารยะในศตวรรษที่ 20 ลัทธิขงจื๊อและลัทธิเต๋าต้องถูกกำจัด นี่คือนโยบายแก้ปัญหาจากรากเหง้าของปัญหา และการกำจัดอักษรจีนที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบันทึกคำสอนของปิตาจารย์ขงจื๊อและปิตาจารย์เต๋านั้น ก็คือวิธีการแก้ปัญหาจากรากเหง้าที่อยู่ในรากเหง้าอีกที” (钱玄同, 1918) ซึ่งบทความนี้ก็ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์และส่งผลกระทบต่อสังคมจีนในยุคนั้นเป็นวงกว้างทีเดียว

วิวาทะระหว่างปัญญาชนหัวก้าวหน้ากับปัญญาชนหัวอนุรักษ์ : ไปให้สุดแล้วหยุดที่ภาษาโลก

“ผมกล้าที่จะบังอาจประกาศว่า หากไม่มีการปฏิวัติตัวอักษรจีน การศึกษาจะไม่แพร่หลาย ภาษาจีนจะไม่มีความเป็นหนึ่งเดียว วรรณกรรมภาษาจีนจะไม่มีความได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ และหลักการใหม่ ความรู้ใหม่ ที่ผู้คนทั่วโลกมีร่วมกันจะไม่มีวันเขียนด้วยภาษาจีนอย่างสะดวกและอิสระ ทำไมนะหรือ ก็เนื่องจากตัวอักษรจีนนั้น เรียนรู้ยาก จดจำยาก และเขียนยาก เพราะตัวอักษรจีนที่ตายไปแล้วไม่เพียงพอสำหรับเป็นตัวแทนของภาษาจีนที่มีชีวิตชีวา ด้วยเหตุที่ตัวอักษรจีนไม่ใช่เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการแสดงการออกเสียง ด้วยเหตุที่ตัวอักษรจีนเป็นอุปสรรคจึงเป็นเรื่องยากที่จะป้อนอักษรดั้งเดิมเพื่อบันทึกศาสตร์ใหม่และหลักการใหม่เป็นภาษาจีน”

—— “การปฏิวัติอักษรจีน” เฉียน เสวียนถง (钱玄同, 1923; แปลโดยผู้เขียน)

ยุคต้นสาธารณรัฐ ปัญญาชนบางคนในขบวนการวัฒนธรรมใหม่ อาทิเช่น เฉียน เสวียนถง และหลู่ ซูวิน สนับสนุนการยกเลิกอักษรจีน โดยให้เหตุผลว่า ตัวอักษรจีนนั้น เรียนรู้ยาก จดจำยาก และเขียนยาก ไม่เหมาะกับการเป็นสื่อกลางในการบันทึกความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ในศตวรรษที่ 20 (钱玄同, 1923) ทั้งยังเป็นสัญลักษณ์แห่งความไม่เท่าเทียมทางชนชั้น ซึ่ง หลู่ ซูวิน มองว่ามีแต่พวกชนชั้นผู้ดีเท่านั้นที่อยากให้อักษรยาก ๆ เพราะกลัวว่าถ้าการเขียนเป็นเรื่องง่าย ต่อไปจะไม่มีใครเคารพยกย่องพวกเขา อักษรจีนเปรียบเสมือนโรคภัย ซะตาชีวิตของประเทศจีนอยู่ที่ว่า จะกำจัดอักษรจีนได้หรือไม่ ถ้าอักษรจีนไม่ตาย ประเทศจีนก็จะต้องตาย (De Francis, 1972 อ้างใน กรพนช, 2557)

ส่วนในทัศนะของนักปราชญ์ขงจื๊อที่สนับสนุนการปฏิรูปอย่าง จาง ไทเหียน (章太炎/ Zhang Taiyan) กลับเห็นต่าง เขามองว่าการปฏิรูปอักษรจีนเป็นเรื่องใหญ่ เพราะภาษาจีนไม่ได้เป็นเพียงสัญลักษณ์หรือสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร แต่ยังเป็นสัญลักษณ์ของวัฒนธรรมจีนอีกด้วย ถ้าละทิ้งภาษาจีนซึ่งเป็นรากฐานไปคนจะยังเป็นคน ชาติจะยังเป็นชาติได้อย่างไร (章太炎, 1908 อ้างใน กรพนช, 2557)

ขณะเดียวกันก็มีนักวิชาการบางคน ที่หลายคนก็อยู่ในกลุ่มสนับสนุนให้ยกเลิกการใช้ตัวอักษรจีน ได้คิดทะลุกรอบเข้าไปอีกขั้น คือ สนับสนุนให้ยกเลิกภาษาจีนไปเลย แล้วหันไปใช้ภาษาเอสเปรันโต (Esperanto) หรือที่เรียกว่า “ภาษาโลก” ในภาษาจีน (世界语) เป็นภาษาราชการแทนทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน หนึ่งใน

นั่นก็คือ ฉีเยิน เสวียนถง อีกเช่นเคย สิ่งที่จุดประกายการวิวาทะครั้งนี้คือจดหมายจากผู้อ่านที่ใช้นามแฝงว่า T.M. Qheng ในคอลัมน์ “จดหมายโต้ตอบ” (通信) ในวารสารซินซิงเหียน ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 ในปี 1916 จดหมายเขียนว่า “ไวยากรณ์ของภาษาเอสเปรันโตนั้นประณีตและง่าย ส่วนผู้ที่เห็นต่างเชื่อว่าภาษาเอสเปรันโตไม่สามารถแสดงความรู้ทางวิชาการที่ลึกซึ้งและประณามว่าเป็นการศึกษาภาษาที่ไร้ประโยชน์ สิ่งที่พวกเขาพูดนั้นจริงหรือเท็จพวกเขากล้าต๋นได้อย่างไร พุดง่าย ๆ ทุกสิ่งที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ แม้ว่าไม่มีประโยชน์โดยเฉพาะเจาะจงหรืออาจจะไม่ประสบความสำเร็จที่ชัดเจนและโดดเด่น แต่การเรียนรู้ฝึกฝนนั้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดอันตรายหรือไม่ถึงกับจะบอกได้ว่ามันจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น อย่างน้อยมันก็เป็นความรู้ประเภทหนึ่ง” (T.M. Qheng, 1916) ฉีเยิน เสวียนถง บรรณาธิการของนิตยสารซินซิงเหียน เห็นจดหมายฉบับนี้จึงเขียนถึง ฉิน ตูซิว ในคอลัมน์ “จดหมายโต้ตอบ” ของวารสารเดียวกัน ในปีที่ 3 ฉบับที่ 4 ของปีถัดไป โดยสนับสนุนภาษาเอสเปรันโตอย่างสุดลิ่มทิ่มประตู โดยเขาเชื่อว่าโลกกำลังรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน ผู้คนทั่วโลกควรพยายามส่งเสริมกิจการดังกล่าวให้ดีที่สุด (หมายถึง การส่งเสริมภาษาเอสเปรันโต - ผู้เขียน) เขายังสนับสนุนว่า “ควรเพิ่มภาษาเอสเปรันโตเป็นวิชาเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาชั้นสูงเป็นต้นไป” และ “นับจากนี้เป็นต้นไป ศัพท์ภาษาต่างประเทศทั้งหมดที่จะอยู่ในหนังสือ... สามารถบันทึกได้ด้วยภาษาเอสเปรันโต” ฉิน ตูซิวเห็นด้วยอย่างยิ่งกับมุมมองของเขาและกล่าวว่า “หากชุมชนการศึกษาสามารถปฏิบัติตามอุดมการณ์ใหม่นี้ได้อย่างเป็นเอกภาพ ชาวยุโรปและอเมริกาจะต้องตกตะลึง”

บุคคลแรกที่ลุกขึ้นมาคัดค้านแนวคิดของ ฉีเยิน เสวียนถง และ ฉิน ตูซิว คือ เกา หลวี่-กง (陶履恭/ Táo Lǚgōng) หรือที่รู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่า เกา เม้งเหอ (陶孟和/ Tao Menghe) เพื่อนร่วมงานในมหาวิทยาลัยปักกิ่งของทั้งสองนั่นเอง ในวารสารซินซิงเหียน ปีที่ 3 ฉบับที่ 6 เขาเขียนถึง ฉิน ตูซิว เพื่อโต้แย้งว่า “ภาษาของแต่ละชาติเป็นภาษาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ... และเป็นภาษาที่แสดงออกถึงคุณลักษณะของชาตินั้น ๆ ได้ดีที่สุด” “แนวคิดและอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ ของชาติ จะต้องไม่แสดงออกและถ่ายทอดผ่านภาษาเทียมที่อ้อ ๆ ที่ไม่มีลักษณะประจำชาติ” “ผมคิดว่าแนวคิดของภาษาโลก (ภาษาเอสเปรันโต - ผู้เขียน) ก็เหมือนกับแนวคิดเผด็จการของขงจื้อที่ต้องการโค่นล้มความคิดจากหลายร้อยสำนักคิด” เกา หลวี่-กง เชื่อว่าภาษาเอสเปรันโตหรือที่เรียกว่า “ภาษาโลก” ในภาษาจีนเป็น “ภาษาประดิษฐ์” ที่ “ไม่มีทั้งประวัติศาสตร์หรือจิตวิญญาณของชาติ” จะ “อนุรักษ์และถ่ายทอดความคิดได้อย่างไร” ยิ่งไปกว่านั้นที่เรียกว่าภาษาโลก (ในภาษาจีน - ผู้เขียน) แต่ “คำศัพท์ส่วนใหญ่มาจากภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน และอิตาลี” และ “ในภาษาโลกกลับไม่มีอักษรตะวันออกเลย” แล้วจะเรียกว่าภาษาโลกได้อย่างไรกัน (陶履恭, 1918) ในด้านหนึ่ง ฉิน ตูซิว ยืนยันและเชื่อว่าสิ่งที่เขาพูดนั้นเป็นคำแนะนำที่เหมาะสมแล้วสำหรับผู้ที่ใช้ภาษาเอสเปรันโต ในทางกลับกัน เขาได้ปกป้องภาษาเอสเปรันโต โดยกล่าวว่า “ภาษาโลกที่แพร่หลายที่สุด มนุษย์ต้องดึงออกมาจากโลกปัจจุบัน” เขาเชื่อว่าหากแม้ภาษาเอสเปรันโตถูกทอดทิ้งไป ก็จะต้องมี “ภาษาโลกอื่น ๆ ปรากฏขึ้นมาอีกเป็นแน่” การรวมภาษาต่าง ๆ ในโลกให้เป็นเอกภาพเป็นกระบวนการทางประวัติศาสตร์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (陳獨秀, 1918) ฉิน ตูซิว เชื่ออย่างนั้น

ในวารสารซินซิงเหียน ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เขียน เสวียนถง หักล้างมุมมองของ เกา หลี่-กง โดยกล่าวว่า ตัวอักษรจีน “ไม่เหมาะกับโลกใหม่อย่างแน่นอน” และเชื่อว่าตัวอักษรจีนเป็น “กระแสนุทถายของอักษรภาพโบราณ” และไม่สามารถเทียบได้กับอักษรตัวสะกดแบบตะวันตก ดังนั้น แม้ว่า “เมื่อการเขียนแทนเสียงในภาษาจีนเปลี่ยนไปใช้อักษรโรมันแทนและอักษรจีนในปัจจุบันถูกยกเลิก” ศัพท์ทางวิชาการส่วนใหญ่ก็ไม่ใช้ภาษาจีน ถ้าต้องการเก็บรักษาภาษาจีนเอาไว้ ก็ควรผสมผสานกับการใช้อักษรยุโรปให้มาก ดังนั้นภาษาโลก (ภาษา เอสเปรันโต - ผู้เขียน) ถือเป็นตัวเลือกที่เหมาะสมอย่างยิ่ง (錢玄同, 1918) เขารู้สึกว่าแม้การออกเสียงภาษาจีนกลางมาตรฐานและสัทอักษรจู้ยิ่น (注音符號/ Zhuyin: Mandarin Phonetic Symbols) จะถูกกำหนดขึ้นแล้วในขณะนั้น แต่การ “รวมการออกเสียงของอักษรและเสียงอ่าน” ให้เป็นหนึ่งเดียวกันเหมือนในยุโรป ซึ่งนั่นก็คือ เช่นเดียวกับที่ทำในญี่ปุ่น “อักษรและเสียงอ่านมีความสอดคล้องกัน” “ไม่น่าจะเป็นจริงได้ในเร็ว ๆ นี้” ส่วนภาษาใดที่จะใช้หลังจากการยกเลิกภาษาจีน “เสวียนถง คิดว่าควรใช้อักษรที่เกิดจากภาษาประดิษฐ์ ESPERANTO ด้วยไวยากรณ์ที่เรียบง่ายและครอบคลุม การออกเสียงที่ประณีตและรากเหง้าของภาษาที่ยอดเยี่ยม” (錢玄同, 1918) บทความของ เสวียนถง บทความนี้ต้องการจะผลักดันภาษาจีนที่ใช้ตัวอักษรจีนให้ออกไปจากกระแสนิยมและกวาดมันลงกองขยะแห่งประวัติศาสตร์ ภาษาโลกหรือภาษาเอสเปรันโตจะไม่ได้เป็นเพียงภาษาที่สองอีกต่อไปแต่จะถือเป็นภาษาแม่ของชนชาติจีน แต่แนวคิดที่สุดโต่งเช่นนี้ แม้แต่ผู้ที่เคยสนับสนุนเขา ก็ยากที่จะเห็นด้วย เฉิน ตูซิว ตอบเขาว่า “ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนผ่านนี้ วิธีเดียวที่พอเป็นไปได้คือ ยกเลิกตัวอักษรจีนก่อน แต่รักษาภาษาจีนเอาไว้ และใช้อักษรโรมันเขียนมันแทน” (陳獨秀, 1918) หู ซื่อ ก็เห็นด้วยกับสิ่งนี้เช่นกัน

จากเดิมที่มีนักคิดนักเขียนวิพากษ์โต้ตอบกันอยู่ไม่กี่คน แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นานก็มีคนเข้าร่วมวงอภิปรายเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในคอลัมน์จดหมายโต้ตอบของวารสารซินซิงเหียน ปีที่ 4 ฉบับที่ 4 ซุน กั๋วจาง (孫國璋/ Sun Guozhang) ได้ร่างมาตรการ 6 ประการ เพื่อส่งเสริมภาษาโลก ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากเสวียนถง (孫國璋, 1918) สำหรับฝ่ายที่ไม่เห็นด้วย จู จิงหนง (朱經農/ Zhu Jingnong) เห็นว่า “ว่าด้วยสถานการณ์ปัจจุบันในยุโรป ทั้ง อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมนี อิตาลี สเปน โปรตุเกส เดนมาร์ก และเนเธอร์แลนด์ ต่างก็มีภาษาถิ่นและอุปนิสัยเป็นของตัวเอง ซึ่งพวกเขาไม่สามารถบังคับกันและกันให้เหมือนกันได้ และพวกเขาก็ไม่สามารถรวมเป็นหนึ่งเดียวกันได้จนถึงบัดนี้...ทำไมคนจีนถึงต้องการยกเลิกอักษรจีนแล้วไปเรียนเขียนอักษรโรมันล่ะ” (朱經農, 1918)

เมื่อถึงปีที่ 5 ของวารสารซินซิงเหียน การอภิปรายก็เข้มข้นขึ้น จู หว่องหนง (朱我农/ Zhu Wonong) หรือที่รู้จักกันในชื่อ จู โหย่วหยุน (朱有昀/ Zhu Youyun) เขียนถึง หู ซื่อ โดยตรงโดยใช้ชื่อบทความว่า “ต่อต้านภาษาโลก” (《反对世界语》) โดยเชื่อว่าภาษาโลกหรือภาษาเอสเปรันโตนั้น ไม่สามารถเรียกได้ว่าเป็นการเขียนเสียด้วยซ้ำ การเขียนควรมาจากภาษา และภาษาเอสเปรันโตก็เป็นเพียง “สัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นเอง” แม้ว่าภาษาเขียนจะรวมเป็นหนึ่งเดียวกันในอนาคต เมื่อ “ขอบเขตทางอุดมการณ์ของชาติและเชื้อชาติค่อย ๆ ถูกกำจัดออกไป... ภาษาก็จะค่อย ๆ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยธรรมชาติ เมื่อภาษาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ภาษาเขียนก็จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไปด้วย” “การรวมภาษาเขียนของโลกต้อง

เริ่มต้นจากการรวมภาษาพูดเสียก่อน ซึ่งแน่นอนมันไม่สามารถรวมเป็นหนึ่งได้ด้วยสัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นเอง...” (朱我農, 1918) ในการตอบกลับของเขา หู ชื่อ ก็มีจุดยืนที่มั่นคงในครั้งนี้อย่างชัดเจนและแสดงท่าทีคัดค้านการเปลี่ยนไปใช้ภาษาเอสเปรันโต

เฉียน เสวียนถิง ตอบ หู ชื่อ เกี่ยวกับจดหมายของ จู หว่อหนง ว่า “ฉันได้รับจดหมายสองฉบับจากจู หว่อหนง และขอให้ฉันตอบ ฉันอ่านอีกครั้งและรู้สึกว่จดหมาย “ต่อต้านภาษาโลก” นั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นในการถกเถียง จู หว่อหนง ถือว่าภาษาเอสเปรันโต เป็น “สัญลักษณ์ที่สร้างขึ้นเองที่ตายแล้ว” แต่ฉันถือว่าเป็นภาษากลางของมนุษยย์ในอนาคต ฉันเห็นว่าความคิดเห็นแตกต่างกันมากเกินไปจนดูเหมือนจะไม่จำเป็นต้องถกเถียงกัน ... ” (錢玄同, 1918)

เมื่อเห็นว่าทั้งสองฝ่ายต่างก็ไม่มีทางออก หลู่ ซูวีน จึงเขียนจดหมายชื่อ “ข้ามแม่น้ำและนำทาง” (《渡河与引路》) ถึง เฉียน เสวียนถิง โดยใช้นามแฝงของเขาว่า ถังฉี (唐俟) ในเล่มปีที่ 5 ฉบับที่ 5 ของวารสารซินซิงเหียน โดยเห็นว่า “ในอนาคตมนุษยย์จะมีภาษากลางที่ใช้สื่อสารร่วมกันหรือไม่” ไม่มีใครตัดสินได้แน่ชัดและไม่มีใครหาหลักฐานมายืนยันได้จึงไม่จำเป็นต้องถกเถียงกัน ดังนั้นความคิดเห็นของ หลู่ ซูวีน ต่อเรื่องวิวาทะดังกล่าว คือ ให้ความสำคัญกับ “...การปลูกฝังวรรณกรรมและศิลปะเชิงวิชาการที่เหมาะสม และปรับปรุงทัศนคติเชิงอุดมการณ์เป็นสิ่งแรก ส่วนการอภิปรายภาษาเอสเปรันโตนั้นเป็นเรื่องรอง” ส่วนข้อโต้แย้งและการโต้แย้งที่ทำให้ลำบากใจนั้นสามารถตัดทิ้งไปได้ (唐俟, 1918) จดหมายของหลู่ ซูวีน เป็นการออกมาเบรก การเขียน วิวาทะโต้กันไปมาอย่างดุเดือดและการอภิปรายที่เบี่ยงเบนประเด็นไปของภาษาโลกหรือภาษาเอสเปรันโตในวารสารซินซิงเหียนลง และชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูปการเขียนยังคงเป็นการปฏิรูปทางอุดมการณ์ไม่มีประโยชน์ใดที่จะพยายามมากเกินไปกับสิ่งที่ไม่แน่นอนและไม่มีตัวตน ส่วนความวุ่นวายในคอลัมน์ “จดหมายโต้ตอบ” หลู่ ซูวีน ยังเห็นว่าการเลือกข้อความและบทความที่จะมาตีพิมพ์นั้น “ควรตีพิมพ์การอภิปรายที่จริงจังและใช้งานได้จริงเท่านั้นในวารสาร ส่วนคำวิพากษ์วิจารณ์ทั่วไปที่ขาดความรับผิดชอบอื่น ๆ ควรตอบเพียงครั้งเดียวเท่านั้น ต่อจากนี้ไม่ต้องพูดอะไรมาก เก็บปากกาและหมึกไว้แล้วนำไปใช้เพื่อประโยชน์อื่นจะดีกว่า” (唐俟, 1918)

จากการออกมาห้ามปรามของ หลู่ ซูวีน การอภิปรายโต้แย้งในหัวข้อที่เกี่ยวข้องก็ลดลงอย่างรวดเร็วและในปีถัด ๆ มา ในคอลัมน์จดหมายโต้ตอบของวารสารซินซิงเหียน ก็จะมีบทความที่เกี่ยวข้องกับภาษาเอสเปรันโตเป็นครั้งคราว ซึ่งส่วนใหญ่เขียนออกมาในเชิงยกย่องเชิดชู และแล้วในปี 1920 แม้แต่ เฉียน เสวียนถิง เองก็กลับมาเชื่อว่าภาษาจีนและอักษรจีนยังไม่สามารถยกเลิกได้ในขณะนี้ และกลับไปสนับสนุนภาษาจีนอักษรโรมันที่เขาเคยต่อต้านมาก่อน ต่อมาในเดือนพฤษภาคม ปี 1922 โจว จั๋วเหริน (周作人/ Zhou Zuoren) ได้รับเลือกเป็นประธานของสมาคมภาษาโลก (เอสเปรันโต) แห่งกรุงปักกิ่ง ในบทความของเขาเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูปภาษาจีนกลาง” (《国语改造的意见》) ซึ่งตีพิมพ์ในเดือนกันยายนของปีเดียวกันเขาแสดงความขัดแย้งอย่างชัดเจนต่อแนวคิดที่จะแทนที่ภาษาจีนด้วยภาษาเอสเปรันโต “หลังจากคิดอีกครั้งในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ฉันก็มาถึงข้อสรุปว่าการเปลี่ยนภาษานั้นเป็นไปได้เลย ไม่ว่าความเป็นภาษาประจำชาติ หรือการแสดงความรู้สึกและความคิดของตนอย่างเต็มที่ ภาษาจีนกลางของตนเองเป็นเครื่องมือที่

เหมาะสมที่สุด ... ตอนนี้นั้นยังคงใช้ได้แค่ภาษาที่สืบทอดต่อกันมาของบรรพบุรุษที่ถูกชะตาฟ้ากำหนดไว้แล้วเท่านั้น ไม่ว่ามันจะดีหรือไม่ดีเราสามารถแก้ไขหรือขยายความ ภายในขอบเขตของความเป็นไปได้ แต่โดยพื้นฐานแล้วไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้มากนัก” (周作人, 2009) ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา แนวคิดที่จะยกเลิกภาษาจีนและเปลี่ยนมาใช้ภาษาเอสเปรันโตก็ค่อย ๆ ถูกกล่าวถึงน้อยลงเรื่อย ๆ

ภาษาจีนยังคงอยู่ แต่การเขียนจะใช้อักษรจีน หรือ อักษรโรมัน

ในช่วงเวลาแห่งการสถาปนาสาธารณรัฐจีนนั้น ภาษาจีนกลางหรือที่เรียกกันว่าภาษาแมนดารินนั้น ก็ได้ถูกยกระดับให้เป็นภาษาแห่งชาติ ดังนั้นภาษาแมนดารินจากเดิมที่ถูกเรียกว่า ภาษาราชการ (官话/Officials' Speech) จึงถูกเปลี่ยนชื่อเป็น “ภาษาแห่งชาติ” (国语/ National Language) ด้วย ใน ค.ศ.1916 รัฐบาลสาธารณรัฐจีนได้ตั้งสำนักงานคณะกรรมการวิจัยภาษาแห่งชาติ (中华民国国语研究会/ Mandarin Research Committee of the Republic of China) ขึ้นที่กรุงปักกิ่ง เพื่อกำหนดมาตรฐานของภาษาจีนที่ใช้ในการเรียนการสอนทั่วประเทศ การสร้างมาตรฐาน (标准化/ Standardization) ก่อให้เกิดข้อถกเถียงมากมาย ซึ่งก็วนกลับไปประเด็นเดิม ๆ เช่น ทำไมต้องใช้สำเนียง “ปักกิ่ง” เป็นหลัก ทั้ง ๆ ที่สำเนียงปักกิ่งก็เป็นภาษาถิ่น ภาษาหนึ่งเหมือนกัน หรือภาษาแห่งชาติจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีการพูดและภาษาเขียนรูปแบบเดียวกันในการจัดการเรียนการสอน (กรพนัช, 2557) นั่นเป็นเพราะว่า ลักษณะสำคัญของภาษาจีนประการหนึ่งคือ การมีภาษาถิ่นที่หลากหลาย เนื่องจากประเทศจีนมีพื้นที่กว้างใหญ่ไพศาล ภาษาถิ่นแต่ละภาษาก็ต่างมีสำเนียงที่แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้าง แม้ว่าจะมีความพยายามสนับสนุนให้ใช้ภาษาราชการหรือภาษาแมนดาริน ตั้งแต่ยุคราชวงศ์ชิง ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ซึ่งภาษาดังกล่าวเป็นรูปแบบหนึ่งของภาษาพูดที่ใช้กันในกลุ่มขุนนางและผู้มีการศึกษาในกรุงปักกิ่งที่มาจากต่างถิ่นกัน (De Francis, 1984 อ้างใน กรพนัช, 2557) แต่ภาษาราชการหรือภาษาแมนดารินก็ไม่ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในวงกว้างทั่วประเทศ ประชาชน คนทั่วไปส่วนใหญ่ในจีนยังคงพูดภาษาท้องถิ่นของตนเป็นหลัก เสียงบางเสียงในภาษาถิ่นซึ่งเป็นภาษาพูดไม่สามารถบันทึกได้ด้วยตัวอักษรจีนซึ่งเป็น ภาษาเขียน (黎锦锡, 1963 อ้างใน กรพนัช, 2557) นอกจากนี้ นักคิด นักเขียน ในขบวนการวัฒนธรรมใหม่หลายคน อาทิ เฉียน เสวียนหลง หลู่ ซวี่น เฉิน ตูซิว และหู ซื่อ ต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ตัวอักษรจีนนั้น เรียนรู้ยาก จดจำยาก และเขียนยาก ไม่เหมาะกับการเป็นสื่อกลางในการบันทึกความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งยังเป็นสัญลักษณ์แห่งความไม่เท่าเทียมกันทางชนชั้น เพราะทำให้ความสามารถในการเข้าถึงศาสตร์ความรู้แขนงต่าง ๆ ถูกปิดกั้นอยู่แต่กลุ่มชนชั้นนำที่มีการศึกษา ที่มีเวลามากพอในการเรียนรู้ตัวอักษรจีน จึงเห็นควรประดิษฐ์อักษรแทนหน่วยเสียงขึ้น เพื่อมาใช้ประสมเป็นคำเพื่อให้เกิดเสียงอ่าน สิ่งนี้จึงทำให้นักคิด นักเขียน นักวิชาการ หัวก้าวหน้ากลุ่มหนึ่งเริ่มนำเสนอวิธีการเขียนด้วยตัวอักษรรูปแบบใหม่ ซึ่งใช้ตัวอักษรที่เป็นหน่วยแทนเสียงมาประสมเป็นคำเพื่อให้เกิดเสียงอ่าน โดยใช้ตัวอักษรโรมัน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า ตัวอักษรลาติน (拉丁字母/ Latin alphabet) เป็นสัญลักษณ์เขียนแทนเสียง ซึ่งถือเป็นตัวอักษรที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลกและเป็นตัวอักษรที่มีจำนวนผู้ใช้มากที่สุดในโลกตั้งแต่ศตวรรษที่ 19 (于震, 2010)

เฉิน ตูชีว ตอบกลับบทความของ เฉียน เสวียนหลง เรื่อง “ปัญหาการเขียนของประเทศจีนในอนาคต” (《中国今后之文字问题》) โดยกล่าวว่า “อย่างไรก็ตาม ตัวอักษรจีน...ก็ไม่น่าเสียดายที่จะยกเลิกมัน ส่วนแนวคิดที่จะยกเลิกภาษาจีนกลาง ผู้คนจำนวนมากกลับตั้งข้อสงสัย...ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนผ่านนี้ วิธีเดียวที่พอเป็นไปได้คือ ยกเลิกตัวอักษรจีนก่อน แต่รักษาภาษาจีนเอาไว้ และใช้อักษรโรมันเขียนมันแทน” (陳獨秀, 1918) หู ซื่อ เห็นด้วยกับสิ่งนี้และเชื่อว่า “ทุกสิ่งล้วนมีลำดับขั้นตอน ฉันคิดว่าจีนน่าจะมีระบบการเขียนด้วยอักษรตัวสะกดแทนเสียงในอนาคต... ส่วนในอนาคตตัวอักษรดังกล่าวของจีน จะใช้อักษรโรมันหรือไม่ เป็นอีกเรื่องหนึ่ง...” (胡適, 1918)

อุปสรรคอย่างหนึ่งในการเขียนภาษาจีนด้วยอักษรโรมันนั้น เกิดจากธรรมชาติในตัวภาษาจีนเองที่มีคำพ้องเสียงเป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถแยกแยะได้จากบริบทของประโยคหรือใช้คำศัพท์ที่ประกอบไปด้วยสองพยางค์ขึ้นไป และสิ่งที่แยกแยะได้ดีที่สุดนั่นก็คือการดูจากตัวอักษรจีน ซึ่งเป็นอักษรภาพที่บันทึกความหมายเป็นหน่วยคำ ในขณะที่การอธิบายเรื่องระบบการเขียนภาษาจีนเริ่มเข้มข้นขึ้น แนวคิดเรื่องการเปลี่ยนระบบการเขียนภาษาจีนให้เขียนด้วยอักษรตัวสะกดก็ถูกพูดถึงอย่างเปิดเผย อย่างไรก็ตาม ในเวลาอันหลาย ๆ คนยังคงมีทัศนคติที่ค่อนข้างมองโลกในแง่ร้ายต่อความเป็นไปได้ในการใช้อักษรโรมันในการสะกดเสียงภาษาจีน หลายคนเชื่อว่า เนื่องจากการประกาศใช้สัทอักษรจูอินแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดชุดอักษรโรมันเพื่อมาใช้แทนเสียงภาษาจีนอีก เหตุผลหนึ่งก็คือ ตัวอักษรจีนมีคำพ้องเสียงจำนวนมากและเป็นเรื่องยากมากที่จะสะกดคำในภาษาจีนด้วยตัวอักษรโรมัน โดยยกบทความคำพ้องเสียงของจ้าว หยวนเริน (赵元任/ Y. R. Chao) เรื่อง “ตำนานตระกูลซือกินสิงโต” (《施氏食狮史》) และ “บันทึกการตีไก่ของจี้จี้” (《季姬击鸡记》) เป็นตัวอย่าง เพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นไปไม่ได้เลยที่จะอ่านภาษาจีนโดยใช้อักษรโรมันในการสะกด

“《施氏食狮史》：石室诗士施氏，嗜狮，誓食十狮。施氏时时适市视狮。十时，适十狮适市。是时，适施氏适市。施氏视是十狮，恃矢势，使是十狮逝世。氏拾是十狮尸，适石室。石室湿，氏使侍拭石室。石室拭，施氏始试食是十狮尸。食时，始识是十狮尸，实十石狮尸。试释是事。”

—— “ตำนานตระกูลซือกินสิงโต” จ้าว หยวนเริน (彭泽润, 2009)

“《季姬击鸡记》：季姬寂，集鸡，鸡即棘鸡。棘鸡饥叽，季姬及箕稷济鸡。鸡既济，跻姬笈，季姬忌，急咭鸡，鸡急，继圾几，季姬急，即籍箕击鸡，箕疾击几伎，伎即齏，鸡叽集几基，季姬急极履击鸡，鸡既殛，季姬激，即记《季姬击鸡记》。”

—— “บันทึกการตีไก่ของจี้จี้” จ้าว หยวนเริน (彭泽润, 2009)

ถ้าสังเกตจากบทความคำพ้องเสียงของ จ้าว หยวนเริน ทั้งสองบทความด้านบน ทั้ง “ตำนานตระกูลซือกินสิงโต” และ “บันทึกการตีไก่ของจี้จี้” เราจะเห็นว่า สัทอักษรพินอิน (汉语拼音/ Hanyu Pinyin) ที่ใช้กำกับเสียงในปัจจุบัน ก็ยังใช้ชุดตัวอักษรโรมันเดียวกัน เช่น shi หรือ ji ในการแทนเสียงคำภาษาจีนที่มี

ความหมายที่หลากหลาย ซึ่งเมื่อใช้ตัวอักษรจีนในการเขียนจะพบว่าคำเหล่านี้ต่างก็เขียนด้วยตัวอักษรจีนที่ต่างกัน นั่นเป็นเพราะตัวอักษรจีนเป็นอักษรที่ใช้บันทึกความหมาย เมื่อความหมายต่างกัน ตัวอักษรก็ย่อมจะเขียนต่างกัน

อย่างไรก็ดี ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 1919 ฟู่ ซื่อเหนียน (傅斯年/ Fu Ssu-nien) นักคิด นักวิชาการ แห่งยุคสมัยอีกคนหนึ่ง ได้ตีพิมพ์บทความ “การอภิปรายเบื้องต้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนไปใช้อักษรตัวสะกดของภาษาจีน” (《汉语改用拼音文字的初步谈》) ในวารสารรายเดือนซินเฉา (《新潮》) ซึ่งแปลว่า “คลื่นลูกใหม่” ในบทความ ฟู่ ซื่อเหนียน กล่าวถึงวิธีการเฉพาะในการแปลงภาษาจีนให้เขียนด้วยอักษรตัวสะกดจากสามด้าน ประการแรก “ใช้อักษรโรมันเป็นพื้นฐาน จากนั้นจึงเปลี่ยนและเพิ่มเติมบางส่วนเข้าไปตามสถานการณ์ การออกเสียงของภาษาจีน” ประการที่สอง “การออกเสียงอักษรตัวสะกด ควรใช้การออกเสียงด้วยสำเนียงภาษาจีนกลางแบบ ‘หลานซิง (蓝青官话)’ ซึ่งเป็นสำเนียงที่ผสมผสานการออกเสียงภาษาจีนถิ่นอื่นเข้ากับสำเนียงปักกิ่ง” ประการที่สาม “พยายามหลีกเลี่ยงคำศัพท์พยางค์เดียวและสร้างคำศัพท์เพิ่มเติมด้วยคำที่มีสองพยางค์ขึ้นไป” จากนั้น วิธีการเฉพาะในการแก้ปัญหา เมื่อพบการสะกดคำพ้องเสียงก็จะมีทิศทางและเป็นรูปธรรมมากขึ้น “ส่วนที่เชื่อมโยงของคำในภาษาจีนจะเชื่อมโยงเป็นคำประสมตามกฎไวยากรณ์ และจะไม่ถูกจำกัดด้วยคำศัพท์พยางค์เดียว” (傅斯年, 1919)

ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 1922 วารสารรายเดือนกั๋วฮฺยฺเหว่คั่น (《国语月刊》) หรือแปลเป็นไทยได้ว่า “วารสารภาษาแห่งชาติรายเดือน” ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยภาษาแห่งชาติได้ก่อตั้งขึ้นในเซี่ยงไฮ้ จุดสนใจหลักของการอภิปรายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปตัวอักษรจีนก็ถูกย้ายจากวารชินซิงเหนียนมาอยู่ที่ “วารสารภาษาแห่งชาติรายเดือน” ด้วยเช่นกัน ในปี 1923 วารสารดังกล่าวได้รวบรวมบทความการอภิปรายที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลานี้และตีพิมพ์ฉบับพิเศษเกี่ยวกับการปฏิรูปตัวอักษรจีน เฉียน เสวียนถง ตีพิมพ์บทความ “การปฏิวัติตัวอักษรจีน” (《汉字革命》) ซึ่งเขาได้สรุปว่า “เป็นไปได้อย่างยิ่งที่จะปฏิวัติตัวอักษรจีนและเปลี่ยนไปใช้ตัวอักษรในรูปแบบที่เป็นตัวสะกดที่เกิดจากการประสมพยัญชนะและสระ... ตัวอักษรที่เป็นตัวสะกดควรใช้ตัวอักษรของโลก ซึ่งก็คืออักษรโรมัน” หลี จินซี (黎锦熙/ Li Jinxi) เขียนบทความเรื่อง “การเดินทัพบนเส้นทางอันยิ่งใหญ่ของกองทัพปฏิวัติอักษรจีน” (《汉字革命军前进的一条大路》) บทความนี้สรุปการวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเขียนคำศัพท์ที่มีสองพยางค์ขึ้นไปให้ติดกัน (词类连书) ในช่วงเวลานั้น และการจัดระเบียบรูปแบบอักษรแบบตัวสะกดหลายแบบ อันได้แก่ แบบ ก. (甲种) และแบบ ข. (乙种) ของ เฉียน เสวียนถง และ แบบของ จ้าว หยวนเร็น สามรูปแบบ ออกมาเป็นเค้าโครงภาษาจีนอักษรโรมัน (黎锦熙, 1923) ด้วยการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างค่อยเป็นค่อยไป จังหวะเวลาในการกำหนดภาษาจีนอักษรโรมันก็ใกล้ ความจริงมากขึ้นเรื่อย ๆ

ในปี 1922 ในการประชุมสามัญประจำปีครั้งที่ 4 ของคณะกรรมการเตรียมการเพื่อการรวมภาษาจีนให้เป็นเอกภาพ (国语统一筹备委员会/ Preparatory Committee for Standardizing National Language) หลี จินฮุย (黎锦晖/ Li Jinhui) เสนอเค้าโครง “การยกเลิกอักษรจีนและใช้อักษรโรมันแบบใหม่” (《废除汉字采用新拼音文字案》) (周作人, 1998) ในปีต่อมา ในการประชุมสามัญประจำปีครั้งที่ 5

ของคณะกรรมการดังกล่าว เฉียน เสวียนถง ได้เสนอให้มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการภาษาจีนอักษรโรมัน” (国语罗马字委员会) (周有光, 2014) จากนั้นเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 1923 คณะกรรมการเตรียมการเพื่อรวบรวมภาษาจีนให้เป็นเอกภาพได้ตัดสินใจจัดตั้งคณะกรรมการวิจัยภาษาจีนอักษรโรมัน (国语罗马字研究委员会) ซึ่งประกอบด้วย เฉียน เสวียนถง หลี่ จิ้นซี หลี่ จิ้นฮุย จ้าว หยวนเหริน และหลิน อวี้ถั่ง (林玉堂/ Lin Yutang) และคณะกรรมการคนอื่นอีกรวม 11 คน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในขณะนั้น การสร้างอักษรโรมันเพื่อใช้ในภาษาจีนกลาง ก็ถูกเลื่อนออกไปเรื่อย ๆ และงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการโดยสมาชิกเจ็ดคนที่อยู่ในกรุงปักกิ่ง ตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 1925 คณะกรรมการวิจัยภาษาจีนอักษรโรมัน ได้จัดการประชุมยี่สิบสองครั้งและแก้ไขแผนเก้าครั้งในหนึ่งปี ก่อนที่จะสรุปผลในที่สุด แผนนี้มุ่งเน้นไปที่หลักการการเขียนคำศัพท์ที่มีสองพยางค์ขึ้นไปให้ติดกัน (词类连书) กำหนดกฎการสะกดโดยละเอียด ซึ่งไม่มีการใช้สัญลักษณ์เสียงวรรณยุกต์ในการบันทึกเสียงอ่านภาษาจีน แต่กลับใช้การเปลี่ยนตัวสะกดเพื่อระบุเสียงวรรณยุกต์แทน ขณะเดียวกันได้มีการนำอักษรโรมันหรือที่เรียกอีกอย่างว่าอักษรลาตินที่มีอยู่มาใช้อย่างสมบูรณ์ และการใช้งานก็มีความใกล้เคียงกับภาษาอังกฤษมากขึ้น และในวันที่ 14 กันยายน 1926 คณะกรรมการวิจัยภาษาจีนอักษรโรมันได้ผ่านมติกำหนด “วิธีการใช้ภาษาจีนอักษรโรมัน” (《国语罗马字拼音法式》) และขอให้กระทรวงศึกษาธิการแห่งสาธารณรัฐจีนเผยแพร่ อย่างไรก็ตาม กระทรวงศึกษาธิการก็ยังคงผัดวันประกันพรุ่งให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้อีกเช่นเคย และในเดือนพฤศจิกายน ปีเดียวกัน กองบรรณาธิการและทบทวนของกระทรวงศึกษาธิการเพียงขอให้คณะกรรมการวิจัยภาษาจีนอักษรโรมันทบทวนหนังสือที่ใช้เป็นตัวอย่างและส่งให้ออกประกาศอย่างไม่เป็นทางการไปก่อน ในช่วงหลายปีหลังจากการประกาศ “วิธีการใช้ภาษาจีนอักษรโรมัน” งานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการตีพิมพ์เพื่อโปรโมตการใช้ภาษาจีนอักษรโรมัน ได้แก่ ผลงานของ จ้าว หยวนเหริน สองผลงาน คือ “ห้านาทีสุดท้าย” (《最后五分钟》) และ “ตำราเรียนอักษรภาษาจีนกลางใหม่” (《新国语留声片课本》) และวารสารฉบับพิเศษขบวนการภาษาจีนอักษรโรมันที่จัดพิมพ์โดย วารสารรายสัปดาห์ซินเซิง (《新生周刊》) ในปี 1927 เป็นต้น

ในเดือนสิงหาคม ปี 1928 การเดินทัพขึ้นเหนือเพื่อปราบขุนศึกภาคเหนือของกองทัพปฏิวัติแห่งชาติของพรรคชาตินิยมจีน (ก๊กมินตั๋ง: 国民党/ Kuomintang: KMT) ได้รับชัยชนะในสงครามกลางเมืองและสถาปนาเมืองหลวงใหม่ขึ้นที่กรุงนานกิง รัฐบาลแห่งชาติได้จัดตั้ง “บัณฑิตยสถาน” (大学院) ตามคำแนะนำของ ไช่ หยวนผุย (蔡元培/ Cai Yuanpei) ผู้เป็นรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการคนแรกของสาธารณรัฐจีนและอธิการบดีมหาวิทยาลัยปักกิ่ง และเขาดำรงตำแหน่งนายกคนแรกของบัณฑิตยสถานอีกด้วย เมื่อวันที่ 26 กันยายน ด้วยความพยายามของ ไช่ หยวนผุย บัณฑิตยสถานได้ประกาศใช้ “วิธีการใช้ภาษาจีนอักษรโรมัน” แต่ก็เป็นเพียง “ตัวอักษรบันทึกเสียงภาษาจีนแบบที่สอง” (แบบที่หนึ่งคือ สัทอักษรจู้อิน) อย่างไรก็ตาม หลังจากการประกาศภาษาจีนอักษรโรมันอย่างเป็นทางการ ก็ยังมีความคืบหน้ามากน้อยในการส่งเสริม และทัศนคติของทุกฝ่ายส่วนใหญ่มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ในเดือนธันวาคมของปีเดียวกัน มหาวิทยาลัยปักกิ่ง ได้ขอให้กระทรวงศึกษาธิการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการสะกดคำด้วยตัวอักษรโรมันของคำว่า “เป่ย์ผิง” (ชื่อกรุงปักกิ่ง ในยุคที่ย้ายเมืองหลวงไปไว้ที่กรุงนานกิง) กระทรวงศึกษาธิการตอบว่า “เป่ย์ผิง (北平) ให้สะกดว่า

Peiping” ซึ่งเป็นการสะกดคำแบบเวด-ไจลส์ (威妥玛/ Wade-Giles) การสะกดแบบนี้เป็นระบบหลักของการถ่ายทอดเสียงภาษาจีนสำหรับผู้พูดภาษาอังกฤษในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 ซึ่งใช้ในหนังสืออ้างอิงมาตรฐานหลายเล่ม และในหนังสือทุกเล่มที่เกี่ยวกับประเทศจีนที่ตีพิมพ์ก่อนปี 1979 (周有光, 2007) เฉียน เสวียนถิง และ หลี จิ้นซี ส่งจดหมายถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เจียง เมิ่งหลิน (蒋梦麟/ Jiang Menglin) เพื่อประท้วงเรื่องนี้และขอให้ใช้การสะกดแบบภาษาจีนอักษรโรมันว่า “Beeipiing” แทน แต่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการกลับเพิกเฉย นี่แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาจีนอักษรโรมันนั้นได้รับความนิยมมากเพียงใด โดยเฉพาะจากหน่วยงานรัฐบาลเอง

ในเดือนพฤษภาคม ปี 1932 (พ.ศ.2475) กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศอย่างเป็นทางการถึง “สัทอักษรสำหรับการออกเสียงภาษาจีนที่ใช้กันทั่วไป” (《国音常用字汇》) ซึ่งใช้สัทอักษรสองแบบ ได้แก่ สัทอักษรจู้อินและอักษรโรมันของภาษาจีนอักษรโรมัน สัทอักษรจู้อินใช้สัญลักษณ์วรรณยุกต์สี่เสียงกำกับเสียงวรรณยุกต์ สำเนียงมาตรฐานภาษาจีนกลางที่ใช้สำเนียงเป่ย์ปิงหรือปักกิ่งเป็นหลัก ในปี 1933 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกคำสั่งให้รวมชื่อที่แปลของนักเรียนในทุกโรงเรียน และชื่อทั้งหมดควรยึดตามการสะกดแบบภาษาจีนอักษรโรมัน เมื่อถึงปี 1934 ขบวนการภาษาจีนอักษรโรมันก็ค่อย ๆ ลดบทบาทลง ขณะเดียวกัน การอภิปรายเรื่อง “ภาษามวลชน” ก็กลับได้รับความสนใจมากขึ้น ชุดตัวอักษรละตินของจีนอีกแบบหนึ่ง ซึ่งได้รับความนิยมในหมู่นักคิด ฝ่ายซ้ายของจีนที่ลี้ภัยการเมืองอยู่ในสหภาพโซเวียตก็ค่อย ๆ ออกมาสู่สายตาของสาธารณชน (周有光, 2014)

แม้ว่าภาษาจีนอักษรโรมันจะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ปัญญาชนจีนก็ยังไม่ละลดความพยายามที่จะสร้างระบบอักษรตัวสะกดชุดอื่นมาใช้แทนอักษรจีน ซึ่งถูกมองว่าเป็นอุปสรรคของการพัฒนาชาติ ระบบอักษรชุดใหม่นี้ถูกประดิษฐ์ขึ้นในทศวรรษที่ 1930 โดยความร่วมมือระหว่างพรรคคอมมิวนิสต์จีนและนักภาษาศาสตร์ชาวรัสเซีย เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารของชาวจีน กว่าแสนคนที่ลี้ภัยในสหภาพโซเวียต ระบบอักษรนี้มีชื่อว่า ซินเหวินจื้อ (新文字/ Sin Wenz) หรือแปลเป็นไทยได้ว่า “อักษรใหม่” หรือ “อักษรใหม่แบบละติน” (拉丁化新文字/ Latinized New Writing) สิ่งที่ทำให้ ซินเหวินจื้อ แตกต่างจากระบบอักษรละตินชุดอื่นที่ใช้กับภาษาจีน คือ ซินเหวินจื้อ ไม่ได้อิงกับสำเนียงภาษาจีนกลางหรือภาษาจีนแมนดาริน ซึ่งเป็นภาษาของคนที่มีการศึกษาในปักกิ่ง แต่จะอิงกับสำเนียงภาษาถิ่นทางตอนเหนือของจีน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสำเนียงของกรรมกร มณฑลชานตง ที่เป็นประชากรจีนส่วนใหญ่ที่ลี้ภัยอยู่ในสหภาพโซเวียต อีกประการหนึ่งก็คือ ซินเหวินจื้อ ไม่แบ่งเสียงวรรณยุกต์ ซึ่งต่างไปจากระบบภาษาจีนอักษรโรมัน ที่ใช้ตัวสะกดในการกำกับเสียงวรรณยุกต์ (倪海曙, 1948 อ้างใน กรพนัช, 2557)

เมื่อ ฉวี ชิวไป (瞿秋白/ Qu Qiubai) นักปฏิวัติและนักเขียนฝ่ายซ้าย หนึ่งในผู้นำและผู้ก่อตั้งพรรคคอมมิวนิสต์จีนในยุคแรก เดินทางกลับจากสหภาพโซเวียต ก็ได้ทำการศึกษารูปแบบระบบอักษรใหม่นี้ด้วย ซึ่งกลุ่มผู้สนับสนุน ซินเหวินจื้อ ก็คือกลุ่มผู้ใช้ภาษาเอสเปรันโต นั่นเอง เมื่อระบบอักษรซินเหวินจื้อ เข้าสู่ประเทศจีน ก็ได้ปรับตัวให้เข้ากับภาษาถิ่นต่าง ๆ ของจีน นอกจากภาษาจีนเหนือด้วย เช่น ภาษากวางตุ้ง ภาษาเซียงไฮ้ เป็นต้น แม้ว่าจะถูกโจมตีข้อบกพร่องเรื่องความกำกวม (เนื่องจากไม่มี วรรณยุกต์) และไม่สนับสนุนความเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกันของชาตินี้ (เนื่องจาก สามารถใช้ได้กับภาษาถิ่น กลายเป็น Dialect Romanization) แต่ระบบ ชินเหวินจื้อ ก็เป็นที่สนใจอย่างกว้างขวางในสังคมจีน โดยมีนักคิดนักเขียนชื่อดังอย่าง หลู่ ซวี่นให้การสนับสนุน หลู่ ซวี่นมองว่า อักษรชินเหวินจื้อ เขียนง่ายกว่าระบบอื่น ๆ (De Francis, 1972 อ้างใน กรพนซ์, 2557)

ความนิยมอย่างแพร่หลายในอักษรชินเหวินจื้อ ปรากฏให้เห็นใน สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร นอกจากนี้ยังได้รับการยอมรับจาก ผู้นำพรรคคอมมิวนิสต์จีน เช่น เหมา เจ๋อตง (毛泽东/ Mao Zedong) ว่าเป็นภาษาที่ปลดปล่อยชาวจีนจากชนชั้น เป็นภาษาของมวลชนอย่างแท้จริง ทว่าเมื่อพรรคคอมมิวนิสต์ซึ่งนำโดย เหมา เจ๋อตง ขึ้นครองอำนาจในปี 1949 กลับไม่ได้มีการประกาศให้อักษรชินเหวินจื้อเป็นอักษรที่ใช้เขียนภาษาแห่งชาติแต่อย่างใด (กรพนซ์, 2557)

จีนใหม่ ฝันกลางวันเรื่องภาษาจีนอักษรโรมันของเหล่าปัญญาชนจีนและการกำเนิดสัทอักษรพินอิน

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จบลง ความร่วมมือระหว่างพรรคชาตินิยมจีน (ก๊กมินตั๋ง) กับพรรคคอมมิวนิสต์จีนก็สิ้นสุดลง หลังจากการเจรจาเพื่อตั้งรัฐบาลผสมแห่งชาติที่นครฉงชิ่ง (重庆谈判) ล้มเหลว สงครามกลางเมืองก็เกิดขึ้นอีกครั้งบนแผ่นดินจีน และจบลงด้วยการเพี้ยงพล้ำจนต้องถอยร่นไปตั้งหลักบนเกาะไต้หวัน และเกาะบริวารของรัฐบาลสาธารณรัฐจีนที่นำโดยพรรคชาตินิยมจีน ส่วนพรรคคอมมิวนิสต์จีน ประสบความสำเร็จในการยึดครองดินแดนบนแผ่นดินใหญ่จีนทั้งหมดได้อย่างเด็ดขาด และในวันที่ 1 ตุลาคม ปี 1949 ได้ประกาศก่อตั้งประเทศใหม่นามว่า สาธารณรัฐประชาชนจีน (中华人民共和国/ People's Republic of China : PRC) ซึ่งปกครองด้วยระบอบสังคมนิยมคอมมิวนิสต์ โดยสถาปนาให้กรุงปักกิ่งกลับมาเป็นเมืองหลวงอีกครั้ง

หลังจากก่อตั้งสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือที่เรียกกันว่า “จีนใหม่” (新中国) มีหลายสิ่งที่กำลังรอการปรับปรุง ความต้องการอัตราการรู้หนังสือของผู้คนในระดับอ่านออกเขียนได้เพื่อการพัฒนาและก่อสร้างประเทศใหม่กลายเป็นเรื่องเร่งด่วนมากขึ้นเรื่อย ๆ “เป็นไปได้เลยที่จะสร้างสังคมคอมมิวนิสต์ในประเทศที่เต็มไปด้วยผู้ไม่รู้หนังสือ” (贾 幸旺, 2014) ในเดือนมิถุนายน ปี 1950 เหมา เจ๋อตง เสนอในการประชุมใหญ่ครั้งที่ 3 ของคณะกรรมการกลางที่ 7 ของพรรคคอมมิวนิสต์จีนว่า “เราต้องดำเนินการปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนและสังคมวัฒนธรรมที่มีอยู่แต่เดิมทีละขั้นตอนอย่างระมัดระวัง และมุ่งมั่นที่จะเอาชนะใจปัญญาชนผู้รักชาติให้หันมารับใช้ประชาชน” (贾 幸旺, 2014) ขณะเดียวกัน การรณรงค์ขจัดความไม่รู้หนังสืออย่างจริงจัง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ไม่รู้หนังสือมากกว่า 400 ล้านคนทั่วประเทศจีนก็ได้เริ่มต้นขึ้นเช่นกัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงตัวอักษรจีน การปฏิรูปตัวอักษรจีน หรือการสร้างสัญลักษณ์ที่ช่วยในการอ่านออกเขียนได้ จึงเป็นเรื่องเร่งด่วนอย่างยิ่ง

จีนใหม่ได้กำหนดรูปแบบอักษรตัวสะกดของตนเองขึ้นมาใหม่ และรูปแบบตัวอักษรที่ใช้นั้นกลายเป็นประเด็นที่ทุกคนให้ความสนใจ ก่อนการสถาปนาจีนใหม่ อู๋ อวี้จาง (吴 玉章/ Wu Yuzhang) กล่าวในจดหมายถึงเหมา เจ๋อตง ว่า “ตัวอักษรที่จะนำมาใช้เขียนภาษาจีนควรใช้ตัวอักษรตัวสะกดแบบลาตินแทนสัทอักษรจูอินหรืออักษรตัวสะกดแทนเสียงแบบฮิรางานะ (平 仮 名/ Hiragana) ของญี่ปุ่น” ซึ่งข้อเสนอนี้ กัว ม่อร่ว (郭沫若

/ Guo Moruo) หม่า ซูวีหลุน (马叙伦/ Ma Xulun) และเหมา เจ๋อตง ต่างเห็นพ้องต้องกันกับแนวคิดนี้ (贾章旺, 2014)

ด้วยการสนับสนุนของผู้นำส่วนกลาง และภายใต้คำแนะนำของโจว เอินไหล (周恩来/ Zhou Enlai) นายกรัฐมนตรีของจีนในขณะนั้น คณะกรรมการวิจัยการปฏิรูปตัวอักษรจีน (中国文字改革研究委员会) จึงก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 1952 โดยมี หม่า ซูวีหลุน และ อู๋ อี้จาง ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานตามลำดับ ภายใต้คณะกรรมการวิจัยการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้มีการตั้งกลุ่มศึกษาอักษรตัวสะกด (拼音方案组) ที่นำโดย ดิง ซีหลิน (丁西林/ Ding Xilin) อู๋ เสี่ยวหลิง (吴晓铃/ Wu Xiaoling) จี๋ เสียนหลิน (季羨林/ Ji Xianlin) หู เฉียวมู่ (胡乔木/ Hu Qiaomu) หลี จิ้นซี (黎锦熙/ Li Jinxi) หลัว ฉางเปย์ (罗常培/ Luo Changpei) และอีก 12 คน ในที่ประชุมวันก่อตั้ง หม่า ซูวีหลุน ได้ถ่ายทอดคำแนะนำของ เหมา เจ๋อตง ว่า การเขียนจะต้องได้รับการปฏิรูปและเป็นไปตามทิศทางของอักษรตัวสะกดที่มีอยู่ทั่วไปในการเขียนของโลก แต่ทั้งหมดควรพัฒนาจากพื้นฐานตัวอักษรจีนที่มีอยู่แต่เดิม (郭小武, 2002)

อะไรเปลี่ยนมุมมองของ เหมา เจ๋อตง เกี่ยวกับรูปแบบตัวอักษรที่ใช้ในการเขียนภาษาจีน ทั้งที่แต่เดิมเหมาเองก็เป็นผู้สนับสนุนให้จีนใช้อักษรตัวสะกดมาโดยตลอด โจว โหย่วกวาง (周有光/ Zhou Youguang) นักภาษาศาสตร์วัย 100 กว่าปี เปิดเผยปริศนานี้ให้นักข่าวที่มาสัมภาษณ์เขาฟัง ในเดือนธันวาคม 1949 หลังสถาปนาสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ 2 เดือน เพื่อเฉลิมฉลองวันเกิดปีที่ 70 ของโจเซฟ สตาลิน ผู้นำสหภาพโซเวียต ผู้เป็นบุคคลที่ทรงอิทธิพลที่สุดของโลกคอมมิวนิสต์ในสงครามเย็น เหมา เจ๋อตง ได้ไปเยือนสหภาพโซเวียตเป็นครั้งแรก ในการพบปะเจรจา เหมา เจ๋อตง ได้พูดคุยเป็นการเฉพาะกับสตาลินเกี่ยวกับปัญหาการศึกษาระดับชาติของจีน ตามความทรงจำของ โจว โหย่วกวาง เหมา เจ๋อตงถามสตาลินในขณะนั้นว่า “เราต้องการปฏิรูปการเขียนและพัฒนาชุดอักษรตัวสะกดแบบสากลขึ้นมาใช้ ท่านคิดว่าเราควรทำอย่างไร” สตาลินตอบว่า “จีนเป็นประเทศใหญ่ คุณควรมีชุดตัวอักษรที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง” (周有光, 2014)

ในปี 1954 ตามคำแนะนำของนายกรัฐมนตรีโจว เอินไหล คณะกรรมการวิจัยการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะกรรมการปฏิรูปตัวอักษรจีน (中国文字改革委员会) และกลายเป็นหน่วยงานขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี จากนั้นในวันที่ 15 ตุลาคม ปีถัดมา ก็ได้มีการประชุมคณะกรรมการปฏิรูปตัวอักษรจีน ในที่ประชุมคณะกรรมการการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้ส่งร่างเค้าโครงระบบอักษรตัวสะกดภาษาจีน 6 ร่างมาหารือ โดยใน 6 ร่างดังกล่าว มีร่างเค้าโครงที่ใช้ชุดตัวอักษรจีน 4 ร่าง ร่างเค้าโครงที่ใช้ตัวอักษรละติน 1 ร่าง และร่างเค้าโครงที่ใช้อักษรซีริลลิก (斯拉夫字母/ Cyrillic script) 1 ร่าง ในการประชุมผู้แทนจากทุกฝ่ายได้ศึกษาเปรียบเทียบหลายทางเลือก แต่ก็ยังไม่ได้ตัดสินใจว่าทางเลือกใดเหมาะสมกว่า (郭小武, 2002) ในปี 1956 รัฐบาลกลางจัดประชุมหารือประเด็นปัญหาเกี่ยวกับปัญญานชน เมื่อมีการกล่าวถึงงานการปฏิรูปการเขียนในที่ประชุม เหมา เจ๋อตง แสดงความคิดเห็นและเสนอว่าอักษรตัวสะกดของจีนควรใช้อักษรละติน (贾章旺, 2014) ความเห็นของ เหมา เจ๋อตง ถือเป็นที่ล้นสุด และเค้าโครงอักษรตัวสะกดภาษาจีนก็กำหนดให้ใช้ตัวอักษรละตินในการสะกดในตอนท้ายของการประชุม โจวเอินไหลกล่าวปิดท้ายและยืนยันอีกครั้งว่า “กรมการเมืองของคณะกรรมการกลางตัดสินใจว่า ก่อนอื่นให้ลดความซับซ้อนของชุดตัวอักษรจีนลง ส่งเสริมการเรียงพิมพ์หนังสือ

และหนังสือพิมพ์ในแนวนอน และใช้อักษรละตินสำหรับอักษรตัวสะกดแทนเสียงภาษาจีน หลังจากประกาศแล้วจะนำไปใช้ในตำราเรียนชั้นประถมศึกษาแทนสัทอักษรจื๋อ” ในเดือนกุมภาพันธ์ ปีเดียวกัน คณะกรรมการการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้เผยแพร่ “ร่างเค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” (《汉语拼音方案(草案)》) เพื่อขอความคิดเห็นจากทุกสาขาอาชีพ และในเดือนกันยายน ปีเดียวกัน คณะกรรมการการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้รับจดหมายตอบรับมากกว่า 4,300 ฉบับจากทุกสาขาอาชีพ คณะกรรมการการปฏิรูปตัวอักษรจีนได้แก้ไข “ร่างเค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” หลายครั้งตามความคิดเห็นของทุกฝ่ายและส่งไปยังคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน เพื่อตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความยากลำบากในการรวมความคิดเห็นของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน ความคับข้องใจจึงล่าช้า ด้วยเหตุนี้ โจว เอินไหลจึงชี้ให้คณะกรรมการเห็นว่า “เค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินยังไม่ใช่ระบบการเขียน แต่คือการบันทึกเสียงอักษรจีนเป็นตัวช่วยจัดการไม่รู้หนังสือ และช่วยส่งเสริมการออกเสียงภาษาจีนกลาง ซึ่งไม่สามารถมาแทนที่อักษรจีนได้ ส่วนในอนาคตจะใช้ระบบสัทอักษรพินอินแทนอักษรจีนได้หรือไม่ นั้น ต้องพิจารณาในระยะยาว และจะยังไม่มี การตัดสินใจในตอนนี” (郭小武, 2002)

ภายใต้คำแนะนำและการส่งเสริมจากผู้นำส่วนกลาง คณะกรรมการพิจารณาได้ผ่านการแก้ไข “ร่างเค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินของจีน” ในเดือนพฤศจิกายน ในวันที่ 16 ตุลาคม 1957 การประชุมเต็มคณะครั้งที่ 7 ของคณะกรรมการการปฏิรูปตัวอักษรจีนมีมติเป็นเอกฉันท์อนุมัติ “ร่างแก้ไขระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” (《汉语拼音方案修正草案》) ซึ่งเป็นฉบับที่นำระบบสัทอักษรจากบทความ “การปฏิรูปอักษรจีนเบื้องต้น” (《汉字改革概论》) ของ โจว โหยวกวาง (ต่อมาได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งสัทอักษรพินอินของจีน) มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และวันที่ 1 พฤศจิกายน ปีเดียวกัน ในการประชุมเต็มคณะครั้งที่ 60 ของสำนักนายกรัฐมนตรีได้ผ่าน “มติว่าด้วยการประกาศระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน (ร่าง)” (《关于公布〈汉语拼音方案(草案)〉的决议》) และได้มีมติให้เสนอต่อสภาประชาชนแห่งชาติเพื่ออภิปรายและตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์เพื่อให้ประชาชนทั่วประเทศทราบ เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม ปีเดียวกัน หนังสือพิมพ์เหรินหมินรื่อเป้า (人民日报/ People's Daily) ได้เผยแพร่ “ร่างเค้าโครงระบบสัทอักษรพินอินของจีน” (郭小武, 2002)

เมื่อวันที่ 10 มกราคม 1958 โจว เอินไหล ได้จัดทำรายงานเรื่อง “ภารกิจของการปฏิรูปตัวอักษรในปัจจุบัน” (《当前文字改革的任务》) ในการประชุมสภาที่ปรึกษาทางการเมืองประชาชนจีน (中国人民政治协商会议/ The Chinese People's Political Consultative Conference : CPCCC) รายงานดังกล่าวได้กำหนดลักษณะของ “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” คือ “ประการแรก ต้องพูดให้ชัดเจนว่าระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน ใช้เพื่อเป็นสัญลักษณ์สำหรับบันทึกการออกเสียงของตัวอักษรจีน และช่วยในการส่งเสริมการใช้ภาษาจีนกลางให้แพร่หลาย ไม่ได้จะนำมาใช้เป็นอักขระตัวสะกดที่ใช้ในการเขียนภาษาจีนแทนตัวอักษรจีน” ส่วนที่ว่าจะยกเลิกตัวอักษรจีนและใช้อักขระตัวสะกดแทนหรือไม่ นั้น ไม่ใช่เรื่องที่จะต้องหารือกัน ในตอนนี้ “เราจะไม่แตะเรื่องนี้ แต่ตัวอักษรจะมีวิวัฒนาการต่อไปเสมอ โดยเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงของตัวอักษรจีนในอดีต ... แนวโน้มในการพัฒนาภาษาและตัวอักษรของมนุษย์คือการค่อย ๆ ปรับให้เข้าใกล้กันและ

สุดท้ายก็คงจะไม่แตกต่างกันมากนัก ... ส่วนจะใช้ระบบอะไรตอนนี้ผมจะยังไม่ยุ่งครับ ส่วนในอนาคตของอักษรจีน ทุกคนมีความเห็นต่างกันอย่างไรร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นได้ครับ แต่ผมจะไม่พูดถึงตรงนี้เพราะไม่เข้าข่ายงานปฏิรูปการเขียนในปัจจุบัน” (罗常培, 吕叔湘, 王力, 1981) ในวันที่ 11 กุมภาพันธ์ ปีเดียวกันในการประชุมสภาประชาชนแห่งชาติชุดที่ 1 ครั้งที่ 5 ได้มีการอนุมัติ “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” อย่างเป็นทางการ และได้มีการนำ “มติของสภาประชาชนแห่งชาติว่าด้วยระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” มาประกาศใช้ ซึ่งได้มีมติดังนี้

“ (1) อนุมัติระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน

(2) เห็นด้วยกับหลักการในรายงานของผู้อำนวยการ อู๋ อี้จาง เกี่ยวกับการปฏิรูปตัวอักษรในปัจจุบันและการส่งเสริมการใช้ภาษาจีนกลางอย่างแข็งขัน ซึ่งตัวอักษรจีนควรได้รับการทำให้ง่ายขึ้นต่อไปและการใช้ภาษาจีนกลางต้องได้รับการส่งเสริมอย่างจริงจัง โดยระบบสัทอักษรพินอินจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยเรียนรู้ตัวอักษรจีน และส่งเสริมภาษาจีนกลาง โดยการสอนควรดำเนินการในวิทยาลัยครู ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และประถมศึกษาตอน โดยสังมประสพการณ์การสอน ขณะเดียวกัน ก็ค่อย ๆ นำไปใช้ในการตีพิมพ์หนังสือและด้านอื่น ๆ ซึ่งระบบจะได้รับการปรับปรุงต่อไปในระหว่างการใช้จริง” (全国人民代表大会. 常务委员会. 办公厅., 1958)

เมื่อผ่านร่าง “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” ก็เริ่มได้รับการส่งเสริมอย่างจริงจังทั่วประเทศ และเริ่มนำไปใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น การใช้กำกับข้อความต่าง ๆ คู่กับภาษาจีนที่จะพบเจอได้ในชีวิตประจำวัน การผลิต การศึกษา และวิทยาศาสตร์ ฯลฯ มีการกำหนดมาตรฐานสนับสนุนหลายชุด และได้มีการปรับปรุงอักษรวิธีของสัทอักษรพินอินให้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน ก็ค่อย ๆ ได้รับการยอมรับจากประชาคมระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 1979 สำนักเลขาธิการสหประชาชาติได้ออกประกาศการใช้อักษรวิธีใหม่ของ “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” ให้เป็นมาตรฐานในการทับศัพท์ของชื่อบุคคลและสถานที่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่อยู่ในข้อความภาษาที่ใช้ตัวอักษรละตินต่าง ๆ และในเดือนสิงหาคม ปี 1982 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (国际标准化组织/ International Organization for Standardization: ISO) ได้ประกาศให้ “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” เป็นมาตรฐานสากลในการสะกดคำนามที่เป็นชื่อเฉพาะหรือวิสามานยนามของจีนในงานเอกสารของโลก

จากการที่มีการกำหนดและการประกาศ “ระบบสัทอักษรพินอินในภาษาจีน” การปฏิรูปสัทอักษรพินอินในภาษาจีนที่มีมานานหลายทศวรรษก็ได้สิ้นสุดลงอย่างเป็นทางการแล้ว ประมาณทศวรรษ 1980 เมื่อคอมพิวเตอร์ได้เข้าสู่ประเทศจีนและเริ่มได้รับความนิยม เนื่องจากการป้อนตัวอักษรจีนลงในระบบคอมพิวเตอร์นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สะดวกอย่างยิ่ง ดังนั้นเสียงเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเขียนภาษาจีนให้ใช้อักษรที่เป็นตัวสะกดแทนเสียงจึงเริ่มกลับมามีมากขึ้นอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ด้วยการพัฒนาวิธีการป้อนข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง ทุกอย่างจึงหยุดลง และหลังจากที่ชาวจีนคิดค้นวิธีการป้อนตัวอักษรจีนประเภทต่าง ๆ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ได้สำเร็จ ความกังวลของผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ชาวตะวันตกจึงหายไป

วิธีการป้อนตัวอักษรจีนได้นำพาชาวจีนเข้าสู่ยุคคอมพิวเตอร์ วิธีการป้อนข้อมูลที่ใช้ในปัจจุบันในเขตพื้นที่จีนแผ่นดินใหญ่ ส่วนใหญ่แบ่งออกเป็นสองวิธี ได้แก่ วิธีการป้อนข้อมูลแบบสัทอักษรพินอิน (拼音输入法) และระบบอู่ปี้ (五笔输入法) (汤南华, 1998)

สรุป

ขบวนการการปฏิรูประบบการเขียนภาษาจีนโดยใช้อักษรตัวสะกดแบบโรมันหรือที่เรียกว่าอักษรลาตินนั้น เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่ไม่มั่นใจในวัฒนธรรมของตนเองของเหล่าปัญญาชนหัวก้าวหน้าในยุคสาธารณรัฐอันเนื่องมาจากประเทศจีนในเวลานั้นถูกกดขี่จากชาติมหาอำนาจจักรวรรดินิยมตะวันตกและจักรวรรดิญี่ปุ่นมาตั้งแต่ช่วงปลายราชวงศ์ชิง จนแม้ว่านักปฏิวัติหัวก้าวหน้าและเหล่านายพลในกองทัพสมัยใหม่ของจีนจะร่วมมือกันบีบให้จักรพรรดิแห่งราชวงศ์ชิงสละราชสมบัติได้สำเร็จและเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบสาธารณรัฐในปี 1911 แล้วก็ตาม แต่ปัญหาที่หมักหมมมานานตั้งแต่ยุคปลายราชวงศ์ชิงก็ยังไม่ได้รับการแก้ไขเท่าที่ควร จนนำมาสู่การวิพากษ์วิจารณ์จากปัญญาชน นักคิด นักเขียน นักวิชาการ หัวก้าวหน้าจำนวนหนึ่งที่มีพลังในการชี้นำสังคมว่า สาเหตุแห่งความอ่อนแอหลังและต้นตอของอุปสรรคในการพัฒนาชาติให้ทัดเทียมกับชาติตะวันตก โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มอัตราการรู้หนังสือในหมู่ประชาชนนั้น ก็คือ ตัวอักษรจีน ที่ถูกโจมตีว่าเป็นอักษรที่เรียนรู้อยาก จดจำยากและเขียนยาก ซึ่งการวิพากษ์วิจารณ์ได้ลุกลามใหญ่โตไปจนถึงขั้นจะยกเลิกภาษาจีนทั้งหมด แล้วหันไปใช้ภาษาเอสเปรันโตหรือที่เรียกว่า “ภาษาโลก” (世界语) ในภาษาจีนแทนทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน อันเนื่องมาจากว่าภาษาจีนในยุคก่อนการปฏิรูปทางภาษานั้น ภาษาพูดไม่เท่ากับภาษาเขียน เพราะในสถานการณ์การเขียนภาษาจีนในสมัยก่อนจะใช้ภาษาจีนโบราณ หรือที่เรียกว่า เหวินเหยียนเหวิน (文言文) ในการเขียน ซึ่งถ้าเป็นชาวบ้านที่ไม่ได้รับการศึกษา อย่างว่าแต่อ่านออกเลย ฟังก็ยังไม่เข้าใจ อีกทั้งประเทศจีนมีพื้นที่อันใหญ่โตกว้างขวาง ทำให้มีภาษาถิ่นหลากหลายสำเนียง บางสำเนียงถึงขั้นคุยกันไม่รู้เรื่อง จนนำไปสู่การปฏิรูปภาษาจีนครั้งใหญ่ โดยรัฐบาลสาธารณรัฐจีนได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาจัดการปฏิรูปภาษาจีนให้ใช้ภาษาจีนกลางสมัยใหม่เป็นสำเนียงภาษาจีนมาตรฐานที่ใช้ในการเรียนการสอนในระบบการศึกษาทั่วประเทศจีน และให้กำเนิดสัทอักษรจู้ฮิน (注音符号) เพื่อใช้เป็นสัญลักษณ์ในการกำกับเสียงอ่านภาษาจีนกลางมาตรฐานให้กับตัวอักษรจีน โดยสัทอักษรดังกล่าวเกิดจากการนำส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของอักษรจีนโบราณหรืออักษรจีนที่เขียนแบบหวัดมาสร้างเป็นอักษรแทนเสียง แต่นั่นก็ยังไม่สะกิดใจปัญญาชนหัวก้าวหน้าของจีนในยุคนั้น ที่ความก้าวหน้าได้ทะลุเส้นเขตแดนประเทศจีน ทั้งในแง่รัฐศาสตร์และวัฒนธรรมไปไกลมากแล้ว

แต่หลังจากผ่านการอภิปรายถกเถียงกันระหว่างปัญญาชนหัวก้าวหน้าและปัญญาชนหัวอนุรักษ ก็เกิดการตกลึกทางความคิดที่นำปัญญาชนหัวก้าวหน้าสุดโต่งบางคนกลับมาสู่โลกแห่งความเป็นจริงได้สำเร็จว่า ภาษาจีนกลางเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมที่สุด ในการแสดงความรู้สึกและความคิดของชนชาติจีน ส่วนในระบบการเขียนนั้นจะใช้ตัวอักษรโรมันหรือตัวอักษรจีนอย่างเดิมนั้น ก็ยังคงเป็นที่ถกเถียงอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งถึงแม้ว่านักคิด นักวิชาการชั้นนำแห่งยุคของจีนหลายท่านจะพยายามสร้างระบบการเขียนภาษาจีนด้วยอักษรโรมันออกมาจำนวนหนึ่ง แต่ผลการตอบรับจากสังคมในวงกว้างกลับไม่เป็นดังคาด ทั้งในแวดวงสำนักพิมพ์หรือใน

หน่วยงานราชการเอง ถึงแม้ทางรัฐบาลจะรับรอง “ภาษาจีนอักษรโรมัน” ฉบับ ไช่ หยวนเหย อย่างเป็นทางการ แต่ก็ถูกใช้งานเป็นเพียง “ตัวอักษรบันทึกเสียงภาษาจีนแบบที่สอง” เพียงเท่านั้น จนกระทั่งจบสงครามกลางเมืองจีนหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อรัฐบาลสาธารณรัฐจีนพลีชีพล้าจนต้องย้ายศูนย์กลางรัฐบาลไปไต้หวัน เกาะไต้หวัน ส่วนพื้นที่บนแผ่นดินใหญ่ได้ถูกปกครองโดยพรรคคอมมิวนิสต์จีน ผู้กุมชัยในสงครามกลางเมือง และสถาปนาอำนาจรัฐใหม่ นามว่า สาธารณรัฐประชาชนจีน ภาษาจีนตัวอักษรโรมันที่นักคิด นักเขียน นักวิชาการจีนหัวก้าวหน้า พยายามนำเสนอ ก็ยังไม่เกิดขึ้นแต่อย่างใด

นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950 เป็นต้นมา บริเวณเขตแดนที่อยู่ภายใต้การปกครองของสาธารณรัฐประชาชนจีนหรือที่รู้จักกันในชื่อจีนแผ่นดินใหญ่ได้ส่งเสริมรณรงค์การเรียนรู้หนังสือและจำนวนผู้ไม่รู้หนังสือได้ลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อโต้แย้งที่ว่า “ตัวอักษรจีนขัดขวางการเรียนรู้หนังสือ” ได้ถูกหักล้างไปจนหมดสิ้น ในเวลาเดียวกัน อัตราการเรียนรู้หนังสือในสถานที่ต่าง ๆ ที่ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาราชการ เช่นใน บริเวณดินแดนที่เหลื่อมอยู่ของสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน เฝิงหู จินเหมิน หม่าจู่ ฯลฯ) และฮ่องกง ทั้งที่ใช้ตัวอักษรจีนแบบดั้งเดิม (繁体字/Traditional Chinese Characters) กลับมีอัตราการรู้หนังสือเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ บนพื้นฐานของการสอนตัวอักษรจีนเช่นนี้ นับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา จีนประสบความสำเร็จในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและวิชาการอย่างก้าวกระโดดและได้เข้าสู่ประเทศอุตสาหกรรมสมัยใหม่ที่มีการศึกษาแบบสากลอย่างรวดเร็ว ในเวลานี้ มุมมองที่ว่า “ตัวอักษรจีนเป็นอันตรายต่อประเทศ” ได้ถูกหักล้างอย่างสมบูรณ์ ส่วนมรดกของ “ภาษาจีนอักษรโรมัน” ได้ถูกนำกลับมาใช้ใหม่ในฐานะสัทอักษรกำกับเสียงอ่านภาษาจีนกลางมาตรฐานให้กับตัวอักษรจีนในชื่อ “สัทอักษรพินอิน” ซึ่งถูกปรับปรุงขึ้นโดยหน่วยงานที่ถูกแต่งตั้งโดยรัฐบาลสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยพัฒนาจากพื้นฐานสัทอักษรพินอินฉบับของ โจว โหยวกวาง ซึ่งต่อมาได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งสัทอักษรพินอินของจีน มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และประกาศใช้ทั่วประเทศจีน ก่อนจะได้รับ การรับรองให้เป็นมาตรฐานในการสะกดทับศัพท์ของชื่อบุคคลและสถานที่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่อยู่ในข้อความภาษาที่ใช้ตัวอักษรละตินต่าง ๆ โดยองค์การสหประชาชาติในเวลาต่อมา

เมื่อคอมพิวเตอร์ได้เข้าสู่ประเทศจีนและได้รับความนิยม “สัทอักษรพินอิน” ก็ได้กลายเป็นเครื่องมือที่ทำให้จีนเข้าสู่ยุคคอมพิวเตอร์ได้เป็นผลสำเร็จ เนื่องจากเป็นหนึ่งในวิธีการป้อนข้อมูลด้วยภาษาจีนลงในระบบคอมพิวเตอร์ที่สะดวกและรวดเร็ววิธีหนึ่งที่ได้เน้นความนิยมอย่างมากในหมู่ชาวจีน ดังนั้น “สัทอักษรพินอิน” นอกจากจะเป็นสัญลักษณ์สำหรับบันทึกการออกเสียงของตัวอักษรจีนที่ช่วยให้ผู้คนทั้งชาวจีนและชาวต่างชาติสามารถเรียนรู้ตัวอักษรจีนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้นแล้วนั้น ยังช่วยให้ภาษาจีนสามารถอยู่คู่กับโลกยุคใหม่ได้อย่างลงตัว และไม่ต้องหันไปใช้ตัวอักษรโรมันเขียนภาษาจีนแบบที่นักคิด นักเขียน นักวิชาการจีนในยุคหนึ่งสมัยหนึ่งเคยปรารถนาไว้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

อดิชาติ คำพวง. (2565). อักษรจีนตัวเต็มกับอักษรจีนตัวย่อ: จากการปฏิรูปอักษรเพื่อสร้างรัฐชาติถึงการแบ่งแยกระบบตัวเขียนของจีนและไต้หวัน. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 23 (2), 783-808.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2561). *สารานุกรมประวัติศาสตร์สาขาสันสกฤตใหม่ : เอเชีย เล่ม 4 อักษร H-J*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

กรพนัช ตั้งเชื้อนขันธ. (2557). อักษรและรัฐ: การปฏิรูปอักษรจีนในปลายราชวงศ์ชิงถึงสาธารณรัฐจีน. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 21(2), 1-26.

นพเก้า สิริธรรานนท์. (2556). *การศึกษาเปรียบเทียบระบบเสียงภาษาจีนกลางและภาษาไทยเพื่อการสอนการออกเสียง*. วิทยานิพนธ์ปริญญา(ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2547). *สารานุกรมประวัติศาสตร์สาขาสันสกฤตใหม่ : เอเชีย เล่ม 2 อักษร C-D*. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

ภาษาจีน

许寿裳. (2017). *《鲁迅传》*. 北京: 九州出版社.

贾章旺. (2014). *《毛泽东领导下的新中国十七年 (上卷)》*. 北京: 中国文史出版社.

贾章旺. (2014). *《毛泽东领导下的新中国十七年 (下卷)》*. 北京: 中国文史出版社.

周有光. (2014). *《超越百年的人生智慧: 周有光自述》*. 北京: 人民日报出版社.

于震. (2010). *《你必须知道的450个世界文化常识》*. 台湾: 培育出版社.

周作人. (2009). 国语改造的意见. *《周作人散文全集》*, 第二卷, 广西: 广西师范大学出版社.

彭泽润. (2009). 赵元任的“狮子”不能乱“吃”——文言文可以看不能听的原理. *《现代语文 (下旬. 语言研究)》*, 第12期, 湖南: 湖南师范大学文学院.

周有光. (2007). *《汉语拼音, 文化津梁》*. 上海: 生活·读书·新知三联书店.

郭小武. (2002). *《汉字史话》*. 北京: 社会科学文献出版社.

汤南华. (1998). *《新一代拼音输入法扩展拼音》*, 上海: 同济大学出版社.

周作人. (1998). 理想的国语. *《夜读的境界》*, 湖南: 湖南文艺出版社.

罗常培, 吕叔湘, 王力. (1981). *《现代汉语资料选编》*, 兰州: 甘肃人民出版社.

全国人民代表大会. 常务委员会. 办公厅. (1958). *《中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会公报》*, 北京: 中国法制出版社.

錢玄同. (1923). 汉字革命. *《國語月刊》* 汉字改革號, 第一卷第七期, 上海: 中華書局.

趙元任. (1923). 國語羅馬字的研究. *《國語月刊》* 汉字改革號, 第一卷第七期, 上海: 中華書局.

- 黎錦熙. (1923). 漢字革命軍前進的一條大路. 《國語月刊》漢字改革號, 第一卷第七期, 上海: 中華書局.
- 傅斯年. (1919). 漢語改用拼音文字的初步談. 《新潮》, 第一卷第三號, 上海: 上海書店.
- 唐俟. (1918). 通信: 渡河與引路 (唐俟. 錢玄同答). 《新青年》, 第五卷第五號, 上海: 群益書社.
- 朱我農. (1918). 通信: 反對「世界語」 (朱我農. 附胡適答語). 《新青年》, 第五卷第四號, 上海: 群益書社.
- 錢玄同. (1918). 通信: 對於朱我農君兩信的意見. 《新青年》, 第五卷第四號, 上海: 群益書社.
- 朱經農. (1918). 通信: 新文學問題之討論 (朱經農. 胡適答). 《新青年》, 第五卷第二號, 上海: 群益書社.
- 區聲白、陶履恭答, 附錢玄同、陳獨秀跋語. (1918). 論 Esperanto. 《新青年》, 第五卷第二號, 上海: 群益書社.
- 孫國璋、陳獨秀答, 附胡適、錢玄同跋語. (1918). 論 Esperanto. 《新青年》, 第五卷第二號, 上海: 群益書社.
- 胡適. (1918). 建設的文學革命論. 《新青年》, 第四卷第四號, 上海: 群益書社.
- 陳獨秀. (1918). 中國今後之文字問題 附言. 《新青年》, 第四卷第四號, 上海: 群益書社.
- 錢玄同. (1918). 中國今後之文字問題. 《新青年》, 第四卷第四號, 上海: 群益書社.
- 錢玄同. (1918). 通訊. 《新青年》, 第四卷第二號, 上海: 群益書社.
- 陶履恭. (1917). 通信: 陶履恭 (獨秀答). 《新青年》, 第三卷第六號, 上海: 群益書社.
- 錢玄同. (1917). 通信: 錢玄同 (獨秀答). 《新青年》, 第三卷第四號, 上海: 群益書社.
- 陳獨秀. (1917). 文學革命論. 《新青年》, 第二卷第六號, 上海: 群益書社.
- T.M.Qheng. (1916). 通信. 《新青年》, 第二卷第三號, 上海: 群益書社.

ออนไลน์

- มาตามศรี. (2563). ถอดรหัสทวิตภพเงิน: ฟินอิน เทคโนโลยีการพิมพ์กับการสร้างสรรค์ค์พ์ใหม่. The People. <https://www.thepeople.co/read/21875>.

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับ

รูปแบบการเขียนบทความ

1. บทความที่รับพิจารณาตีพิมพ์เป็นบทความภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ โดยมีจำนวนหน้าของเนื้อหาและบรรณานุกรมรวมทั้งสิ้น 8-15 หน้า ใช้ตัวอักษร TH Sarabun PSK พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษขนาด A4 ตั้งค่าหน้ากระดาษ และระยะขอบ ดังนี้

ระยะขอบบน	2.54 ซม.	ระยะขอบล่าง	2.00 ซม.
ระยะขอบซ้าย	2.54 ซม.	ระยะขอบขวา	2.00 ซม.
หัวกระดาษ	1.25 ซม.	ท้ายกระดาษ	1.25 ซม.

2. องค์ประกอบของบทความ

หัวข้อ/ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
ชื่อบทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 20 พอยท์ ตัวหนา ใวกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน	ระบุชื่อผู้นิพนธ์ ผู้นิพนธ์ร่วม (ถ้ามี) ทุกคนทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องระบุค่านำหน้าชื่อ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ใวกึ่งกลางหน้ากระดาษ และใส่ * ที่ผู้นิพนธ์หลัก
สังกัดผู้เขียน	เขียนไว้ส่วนท้ายของบทความย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ - สำหรับอาจารย์/นักวิชาการ ระบุตำแหน่งทางวิชาการ(ถ้ามี) สาขาวิชา คณะ สถาบันการศึกษา ที่สังกัด สถานที่ทำงาน - สำหรับนักศึกษา ระบุนักศึกษาปริญญาตรี โทหรือนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา คณะ/สถาบันการศึกษา - อีเมลให้ระบุผู้นิพนธ์หลักเท่านั้น
บทคัดย่อ	บทคัดย่อต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีความยาวไม่เกิน 200 คำ หากเป็นบทความภาษาไทยให้เขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หากเป็นบทความภาษาอังกฤษ ให้เขียนบทคัดย่อเป็นภาษาอังกฤษ (หรืออาจมีบทคัดย่อภาษาไทยด้วยหรือไม่ก็ได้) โดยเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เช่น วัตถุประสงค์ วิธีการศึกษา ผลงาน และการวิจารณ์อย่างต่อเนื่องกัน
คำสำคัญ	ระบุคำสำคัญ 3-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ใวก้ายบทคัดย่อ

เนื้อหา	• หัวข้อใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ตัวหนา วางไว้ชิดขอบซ้าย ส่วนรายละเอียดใช้ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ปกติ การเขียนบทความแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังนี้ 1. บทความวิจัย ประกอบด้วย 1.1 บทนำ 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 1.3 สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 1.4 กรอบแนวคิด (ถ้ามี) 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย - ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง - เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย - การเก็บรวบรวมข้อมูล - การวิเคราะห์ข้อมูล 1.6 ผลการวิจัย 1.7 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย 1.8 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 1.9 กิตติกรรมประกาศ(ถ้ามี) 1.10 เอกสารอ้างอิง 2. บทความวิชาการ บทวิจารณ์หนังสือ และบทความปริทัศน์ ประกอบด้วย 2.1 บทนำ 2.2 เนื้อเรื่อง 2.3 บทสรุป 2.4 เอกสารอ้างอิง
ตารางและกราฟ (ถ้ามี)	ตารางที่แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล
รูปภาพ (ถ้ามี)	• รูปภาพประกอบให้ส่งต้นฉบับเป็นภาพถ่ายที่มีความคมชัดและส่งจัดไฟล์รูปภาพเป็นนามสกุล JPEG หรือ PNG • กรณีภาพถ่ายที่คัดลอกจากแหล่งอื่นให้อ้างอิงแหล่งที่มาของภาพด้วย
อ้างอิง	• การอ้างอิงในเนื้อหาเป็นระบบนาม-ปี โดยระบุชื่อผู้เขียน ปีพิมพ์ และเลขหน้าของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างหลังของข้อความที่ต้องการอ้างอิง เช่น เมทิกา พ่วงแสง (2562 : 15) หรือ (เมทิกา พ่วงแสง, 2562 : 8-17) * ทั้งนี้ หากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ครบทุกคน และหากมีผู้แต่งมากกว่า 6 คน ให้ใส่ผู้แต่งคนแรกตามด้วย “และคณะ”

	• อ้างอิงท้ายบทความใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามระบบ APAเรียงลำดับอักษร ตามอักษรตัวแรกที่ปรากฏ ไม่ว่ารายการนั้นจะขึ้นต้นด้วยชื่อผู้แต่ง ชื่อบทความ ชื่อเรื่อง หรือชื่อเอกสารและสิ่งอ้างอิง โดยไม่แยกประเภท และไม่ต้องใส่เลขกำกับ ให้เริ่มด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาไทยจนหมดก่อน จึงตามด้วยรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ และหากมีผู้เขียนไม่เกิน 6 คน ให้ใส่ชื่อให้ครบทุกคน แต่หากมีมากกว่า 6 คน ให้ใส่ชื่อ 6 คน หลังจากคนที่ 6 ให้ตามด้วย “และคณะ” หรือ “et al.”		
การใช้ตัวย่อ	ม.ป.ท.	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์
	N.P.	แทนคำว่า	no Place of publicationไม่
	ม.ป.พ.	แทนคำว่า	ปรากฏสำนักพิมพ์
	n.p.	แทนคำว่า	no publisher
	(ม.ป.ป.)	แทนคำว่า	ไม่ปรากฏปีพิมพ์
	(n.d.)	แทนคำว่า	no date
	(บ.ก.)	แทนคำว่า	บรรณาธิการ
	(Ed.) หรือ (Eds.)	แทนคำว่า	EditorหรือEditors

การอ้างอิงท้ายบทความ

ตัวอย่าง 1 หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ. พิมพ์ครั้งที่ (ถ้ามี). สถานที่พิมพ์ (เมือง) : สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

สุวิมล ว่องวานิช. (2563). *การวิจัยการออกแบบทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 2 วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

เมธิกา พ่วงแสง และวิสุตา วรรณห้วย. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการข้อมูลงานวิจัย

ในยุคดิจิทัลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคลพระนคร. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร*, 4(1), 8-17.

ตัวอย่างที่ 3 วารสารออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร[ออนไลน์], ปีที่(ฉบับที่), ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

เมธิกา พ่วงแสง และหญิง มัทนัง. (2563). แนวทางการส่งเสริมการตลาดสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสตรีบ้านบึง

ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์[ออนไลน์]*, 12(2), ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม

2563, จาก: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/index>.

ตัวอย่างที่ 4 หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, วัน เดือน). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์. หมายเลขหน้า.

ดวงพร อุดมทิพย์. (2563, 27 ตุลาคม). ปฏิบัติการดีอีเอส. *ไทยรัฐ*, น.6

ตัวอย่างที่ 5 หนังสือพิมพ์ออนไลน์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์[ออนไลน์], ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

โคทม อารียา. (2563). ช่วยกันหาทางออกจากวิกฤติ. *มติชน[ออนไลน์]*, ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2563,

จาก: <https://www.matichon.co.th>

ตัวอย่างที่ 6 เว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อเรื่อง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก: URL.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2563). *กินดีเพื่อสุขภาพในวัยสูงอายุ[ออนไลน์]*.

ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563, จาก: <https://www.thaihealth.or.th/Content/53121-กินดีเพื่อสุขภาพ%20ในวัยสูงอายุ.html>.

ตัวอย่างที่ 7 รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (ชื่อเอกสาร), วัน เดือน ปี สถานที่ จัด, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

พงศ์รัชต์ธวัช วิวังสุ, อรจิรา ธรรมไชยงกูร, แก้วตะวัน ศิริลักษณ์นันท์. (2562). รูปแบบการพัฒนาความมั่นคง

ในชีวิตแม่วัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชวมงคล ครั้งที่ 11*, 24-26 กรกฎาคม 2562 ณ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา, 149 – 158.

ตัวอย่างที่ 8 วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับปริญญาของวิทยานิพนธ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

อรจิรา ธรรมไชยากร. (2563). การพัฒนารูปแบบการสร้างสรรค์สมรรถนะการประเมินของผู้บริหารระดับต้นของ

มหาวิทยาลัย: การประยุกต์ใช้แนวคิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต

สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตัวอย่างที่ 9 รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่องานวิจัย(รายงานการวิจัย). สถานที่(เมือง), ชื่อมหาวิทยาลัย.

ทรงสิริ วิชิรานนท์, ณรงค์ โพธิ์พฤชานันท์, ธนพรรณ บุญยรัตกลิน และเมธิกา พ่วงแสง. (2563). การจัดการความรู้

ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลพระนคร.

หนังสือขอส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์

วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) :

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อผู้เขียน (ทุกคน) : ใส่ “*” ตรงชื่อผู้เขียนหลัก

กรณีนักศึกษาให้ระบุชื่ออาจารย์ด้วย

1. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

2. ชื่อ-สกุล (ไทย)

(อังกฤษ)

E-mail Address:

ที่อยู่/สถานที่ทำงาน/สถาบันที่กำลังศึกษา(ผู้เขียนหลัก).....

.....

หมายเลขโทรศัพท์ (มือถือ) :

ประเภทของต้นฉบับ

☐ บทความทางวิชาการ (Academic Article)☐ บทความวิจัย (Research Article)☐ อื่น ๆ

คำรับรองของผู้เขียน : ผู้เขียนทุกคนขอรับรองว่า

☐ บทความที่เสนอมานี้ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น☐ หากผู้เขียนต้องการถอนบทความไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้เขียนยินดีชดใช้ค่าดำเนินการพิจารณาบทความ☐ ผู้เขียนยินดีให้กองบรรณาธิการสรรหาผู้กลั่นกรองโดยอิสระ เพื่อพิจารณาบทความนี้ และสามารถ

ตรวจแก้ไขบทความดังกล่าวได้ตามที่เห็นสมควร

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....



คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพิชญโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ
<https://larts.rmutp.ac.th>

