

วิไลดา เอมรโต : ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน โรงแรม : ศึกษารณิ
โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2550
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สุวารีย์ ศรีปุณณะ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ สายสาระ
199 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงาน โรงแรมอย่างมีส่วนร่วม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน โรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548–เดือนเมษายน พ.ศ. 2549 จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ การอบรม การศึกษาดูงาน และเทคนิค SWOT analysis การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีบรรยายเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ และการทดสอบค่าที (t-test for dependent samples)

ผลการศึกษา พบว่า ยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมจะต้องใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบกัน โดยให้วิธีการอบรมรับฟังการบรรยายเป็นยุทธวิธีหลัก ให้วิธีการอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และการชมวิดิทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นยุทธวิธีเสริมจากการประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน โรงแรมก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test) พบว่า ผลคะแนนก่อนและหลังเข้ารับการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ภูมิหลัง ความสอดคล้องกันระหว่างปัญหากับความต้องการ ความพร้อม โอกาส การมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ศักยภาพและโอกาส ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด การสนับสนุนและการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานโรงแรมต่าง ๆ ยุทธวิธีอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการดำเนินโครงการ การเตรียมความพร้อมของวิทยากรผู้ให้ความรู้

ความพร้อมของสื่ออุปกรณ์ การจัดทำแผนดำเนินการที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และมีความลงตัว ความพร้อมของเนื้อหาการจัดอบรม ความถูกต้องชัดเจนของแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า แนวทางในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว พนักงานโรงแรมควรตระหนักต่อหน้าที่ด้านการเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวของท้องถิ่น พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ควรเชื่อมโยงกันสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านข้อมูลและกิจกรรมการท่องเที่ยว โรงแรมควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม ชัดเจนและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้หมุนเวียนกันเข้ารับการอบรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานโรงแรมด้วยการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม อำนวยความสะดวกในด้านการให้ทุนและการให้ใช้เทคโนโลยี ร่วมกันศึกษาหาแนวทางในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ มีกำหนดเวลาที่แน่นอนและสม่ำเสมอ มีการจัดสรรงบประมาณและสื่ออุปกรณ์ทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

WILLADA NARATO : THE TACTICS OF TOURISM LEARNING
REINFORCEMENT FOR HOTEL STAFF : A CASE STUDY OF
HOTELS IN MUANG LOEI DISTRICT, LOEI PROVINCE
MASTERS OF ART PROGRAM IN SOCIAL SCIENCE FOR DEVELOPMENT
LOEI RAJABHAT UNIVERSITY, 2007
THESIS ADVISORS : DR. SUWAREE SRIPOONA AND
ASST. PROF. WATCHARIN SAISARA
199 P.

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the participatory tactics of tourism learning reinforcement for hotel staff and 2) to study determinants that reinforce the hotel staff's tourism learning. In this study, a number of 20 hotel staff of the hotels in Muang Loei district, Loei province, who had been working between July, 2005 to April, 2006 were selected as sample. The instruments used included the questionnaires, Focus group discussion, participant observation, comprehensive test, training, study tour and SWOT analysis. The statistics for descriptive data analysis implemented included percentage and t-test for dependent samples.

The finding has implied that implementation of a variety of different tactics to encourage or reinforce the hotel staff's learning were necessary. The method of lecture class could be a major tactic, while such tactics as study tour, group discussion and tourism-related watching were minor tactics implemented to investigate the study. The hotel staff's knowledge on providing the tourism-related information after pre-test and post-test had been conducted, indicating the significantly differences between the pre-test and post-test scores at statistic level of .05.

The advocating factors to the hotel staff's tourism learning included as follows; hotel staff's background, congruity in issues and demand, readiness and opportunity, subject's participation, tourism strategy, local tourism development opportunity and potentiality, advocatory cooperation with the governmental and private section tourism agencies, tourism alliances of colleagues and hotel staff among hotels, development efficiency and participation, project budget, readiness of the lecturers and instrumental media, well-established plan that contains the desired objectives and readiness in training contents, accurateness of the comprehensive test, and duration of the project.

The results have reflected the direction or the participatory tactics of tourism learning reinforcement for hotel staff. It's noted that the hotel staff should be aware of their responsibility as proponent providing tourism information in their locality. The liaison network among the hotel staff should be developed to disseminate the tourism-related activity information. It has been suggested that the proper and definite policy in relation to tourism learning reinforcement should be formulated and executed continually by the hotel management. Moreover, the management provides all hotel staff with the circulatory training opportunity. The related governmental and private section tourism agencies should value the human

resource development in organization where a combination of participation, funding, and implementation of technology are applied to reinforce the tourism learning of the hotel staff, and cooperatively figure out the solution for systematically learning promotion. In addition, the definite time schedule should be assigned on regular basis, and appropriation and tourism media instruments should be provided aiming at encouraging the tourism performance of the hotel staff.