ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม : ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

วิลดา เณรโต

ว.ม
649.94
เลขเรียกหนังสือ ว 7319
ศูนย์วิทยบริการ ฉ.2
เลขทะเบียน 144790
วันลงบาร์โค้ด 9 ม.ค. 51

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

1644000060

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสนอต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

โดย นางสาววิลดา เณรโต

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ดร.สุวารีย์ ศรีปูณะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ สายสาระ)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิเชียร ชาบุตรบุณฑริก)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรจิต ชัชวาลย์)

.....กรรมการ
(ดร.สุวารีย์ ศรีปูณะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ สายสาระ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร สดเอี่ยม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วิลดา เณรโต : ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2550
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สุวารีย์ ศรีปูณะ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ สายสาระ
199 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม 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 และการชมวีดิทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นยุทธวิธีเสริมจากการประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test) พบว่า ผลคะแนนก่อนและหลังเข้ารับการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ความพร้อมของสื่ออุปกรณ์ การจัดทำแผนดำเนินการที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และมีความลงตัว ความพร้อมของเนื้อหาการจัดอบรม ความถูกต้องชัดเจนของแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า แนวทางในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว พนักงานโรงแรมควรตระหนักต่อหน้าที่ด้านการเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวของท้องถิ่น พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ควรเชื่อมโยงกันสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านข้อมูลและกิจกรรม การท่องเที่ยว โรงแรมควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวที่มีความ เหมาะสม ชัดเจนและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ทุกคนได้หมุนเวียนกันเข้ารับการอบรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชน ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานโรงแรมด้วยการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้าน การท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม อำนวยความสะดวกในด้านการให้ทุนและการให้ใช้เทคโนโลยี ร่วมกันศึกษาหาแนวทางในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ มีกำหนดเวลาที่แน่นอนและสม่ำเสมอ มีการจัดสรรงบประมาณและสื่ออุปกรณ์ทางการ ท่องเที่ยวที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

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.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.สุวารีย์ ศรีปูณะ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรินทร์ สายสาระ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ยังผลให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์วิเชียร ชาบุตรบุณฑริก และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทิน สุขคง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และตรวจสอบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณนายชนินทร์ สัตยารมณ์ นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเลยและผู้จัดการทั่วไปโรงแรมเลยพาเลซ ที่กรุณาให้ใช้ห้องประชุมของโรงแรมเลยพาเลซในการจัดอบรม นายสัมพันธ์ ดูณทวีลาภผล กรรมการผู้จัดการโรงแรมซันพาเลซ ที่กรุณาให้ใช้รถตู้ของโรงแรมซันพาเลซในการนำคณะผู้เข้ารับการอบรมไปศึกษาดูงาน นายสุรินทร์ ติเพียร หัวหน้าศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ที่กรุณาเป็นวิทยากรให้ความรู้ในการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม นายทนง สุวรรณสิงห์ ที่กรุณาให้เอกสารการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ผู้บริหารโรงแรมต่าง ๆ ที่กรุณาส่งพนักงานเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม ขอขอบคุณ นายพันธนภัทร วานิช นางสาวพิมลคำ สุริยวรรณ และน้อง ๆ พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเลยพาเลซ ที่ให้กำลังใจและให้การช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมทุกท่าน ประกอบด้วย พนักงานโรงแรมจากโรงแรมเลยพาเลซ โรงแรมคิงส์ โรงแรมซันพาเลซ โรงแรมเอ พี คอร์ท โรงแรมภูหลวง และโรงแรมไทยอุดม ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ที่ได้ให้ความร่วมมือที่ดี และมีน้ำใจไมตรีแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เป็นแรงใจสำคัญที่คอยสนับสนุนทั้งกำลังทรัพย์และกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ คือ คุณป้า คุณแม่ คุณยาย คุณน้า และคุณอา อันเป็นที่รักยิ่ง คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิด เลี้ยงดู และให้การศึกษา ตลอดจนครูอาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิลดา เณรโต

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	9
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**12**
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	12
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	61
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	79
2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย	86
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	**88**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	88
3.2 ขั้นตอนการวิจัย	89
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	90
3.4 การสร้างเครื่องมือ	91
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	92

หน้า

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 93
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 93

บทที่ 4 ผลการศึกษา **98**

4.1 ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง 98

4.2 ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม 101

4.3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิคการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group Discussion) 108

4.4 ผลการปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม 111

4.5 ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis 117

4.6 ผลการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม 121

4.7 ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม 122

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ **124**

5.1 สรุปผลการวิจัย 125
5.2 อภิปรายผล 126
5.3 ข้อเสนอแนะ 142

หน้า

บรรณานุกรม 144

ภาคผนวก 152

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 153

ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 169

ภาคผนวก ค แผนการดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม 171

ภาคผนวก ง รายชื่อโรงแรม และผู้บริหารโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ที่ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวและบัญชีรายชื่อพนักงานโรงแรมที่เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว 187

ภาคผนวก จ บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ประจำปี 2548 และตารางแสดงจำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้ทำการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ประจำปี 2546-2548 190

ภาคผนวก ฉ ภาพกิจกรรม 193

ประวัติผู้วิจัย 199

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน จากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	103
2	แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	105
3	แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เรื่องความต้องการในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	107
4	แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เรื่องความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	108
5	แสดงจำนวนคนและจำนวนร้อยละของผู้ทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนและหลังการอบรม (Pre-test และ Post-test)	115
6	แสดงการเปรียบเทียบผลคะแนนการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test)	117

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	แผนภูมิแสดงโครงสร้างทางความคิดเรื่องหลักการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา	14
2	แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว	35
3	แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ (หน่วยงานหรือสถาบัน) กับบทบาทของบุคคลในองค์การ	73
4	แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย	87

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันสภาวะการณ์ทั่วโลกกำลังประสบกับปัญหานานัปการ เช่น ปัญหาประชากรของโลกที่เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร วัตถุดิบและพลังงานต่าง ๆ ฯลฯ ประเทศไทยเองก็กำลังประสบปัญหาเหล่านี้อยู่ด้วยเช่นกัน แต่ทว่าการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการกลับทวีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของประเทศเป็นอย่างมาก นอกจากจะสามารถนำรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศมาให้แก่ประเทศชาติเพิ่มขึ้นทุกปีแล้ว รายได้จากการท่องเที่ยวยังทำให้เกิดการสร้างสรรค์ความเจริญออกไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ เกิดการขยายโอกาสในการสร้างงานด้านอาชีพบริการและธุรกิจบริการแก่คนไทยจำนวนมาก การท่องเที่ยวมีบทบาทในการเสริมสร้างความสามัคคีสมานฉันท์ของคนในชาติ เนื่องจากเป็นหนทางที่คนต่างสังคมได้พบปะทำความรู้จักกัน ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก็ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยกันรักษาสัมพันธไมตรีให้มั่นคง เป็นการช่วยจรรโลงสันติภาพแก่โลก (นิคม จารุมณี, 2536ข : 5-7)

ช่วง 30 กว่าปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทย ทำให้เกิดการขยายตัวของบริษัทนำเที่ยว กิจการมัคคุเทศก์ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายและกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นอันมาก (ประยูร ดาศรี, 2545 : 33) การท่องเที่ยวของไทยในยุคใหม่เริ่มขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้เสด็จพระราชดำเนินประพาสยุโรป ในปี พ.ศ. 2440 (สำนักงานจังหวัดเลย, ฝ่ายข้อมูลและติดตามประเมินผล, 2544 : 1) ในปี พ.ศ. 2467 พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอรรคโยธิน ครั้งดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟ กรมรถไฟได้จัดตั้งแผนกโฆษณาการรถไฟขึ้น เพื่อรับรองให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย และการโฆษณาเผยแพร่ให้ชาวต่างประเทศรู้จักเมืองไทย (ม.ล. ตุ้ย ชุมสาย, 2527 : 22) ในปี พ.ศ. 2479 กระทรวงเศรษฐกิจในขณะนั้นได้เสนอโครงการบำรุงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศสยามต่อคณะรัฐมนตรี โดยวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไว้ 3 ประการ คือ งานโฆษณาชักชวนนักท่องเที่ยว งานรับรองนักท่องเที่ยว และงาน

บำรุงสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก (เสรี วังส์ไพจิตร, 2534 : 108 อ้างถึงใน ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 55)

ในปี พ.ศ. 2502 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรี ได้ประกาศจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ปี พ.ศ. 2522 ได้มีการจัดตั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์, 2548ก : 2) ต่อมารัฐบาลได้บรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1-5 (พ.ศ. 2504-2529) ยังไม่ได้กล่าวเน้นถึงเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากนัก รัฐบาลได้กำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจนในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) จนถึงปัจจุบันแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) มีเป้าหมายในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7-8 ต่อปี และให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ต่อปี (สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544 : ฉ) และเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ให้ประเทศอย่างยั่งยืน (จเด็จ อินสว่าง, 2546 : 3-4) นอกจากนี้ยังได้กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ภายในปี พ.ศ. 2549 ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย "Tourism Capital of Asia" (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, ออนไลน์, 2548 : 2) โดยเน้นเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพและบริการ พัฒนาการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานสากลแบบมืออาชีพ และสร้างเครือข่ายให้บริการที่มีศักยภาพ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546 : 14)

ผลของการดำเนินงานที่ผ่านมามีอัตราเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและรายได้ เป็นผลมาจากความพยายามร่วมกันระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการตลาด การปรับกลยุทธ์และการจัดกิจกรรมพิเศษบางประการเพื่อรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2523 ประเทศไทยประกาศให้เป็นปีท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ปี พ.ศ. 2530 ประชาสัมพันธ์ให้เป็นปีท่องเที่ยวไทยครั้งที่สอง ปี พ.ศ. 2541-2542 รัฐบาลกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการเผยแพร่ปีการท่องเที่ยวไทย Amazing Thailand 1998-1999 (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์, 2542 : 1) และปี พ.ศ. 2541-2546 รัฐบาลกำหนดนโยบาย "เที่ยวไทย...รักษ์ไทย" (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 175)

ความสำเร็จจากการดำเนินงานด้านการตลาด การปรับกลยุทธ์และการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ คือ การท่องเที่ยวสามารถนำรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวน

มากปี พ.ศ. 2541 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 2.42 แสนล้านบาท โดยมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ 7.76 ล้านคน ปี พ.ศ. 2545 มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มเป็น 3.23 แสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ 10.80 ล้านคน ปี พ.ศ. 2548 มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มเป็น 4.50 แสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ 13.38 ล้านคน และในปี พ.ศ. 2549 มีเป้าหมายให้รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มเป็น 5.33 แสนล้านบาท มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพิ่มเป็น 15.12 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548 : 1)

รายได้จากการท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้การท่องเที่ยวเกิดการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism industry) ที่มุ่งเน้นให้เกิดกิจกรรมด้านการบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสุขแก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ การบริการ (Service) ต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ (วินิจ วีรยางกูร, 2533 : 4-5 อ้างถึงใน นิคม จารุมณี, 2536 : 2-3)

ธุรกิจที่พักและโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนแบ่งจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่นำมาใช้จ่ายเมื่อรวมทุกหมวดค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนไม่น้อยในแต่ละปี (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 101) ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ส่งเสริมและรองรับนักท่องเที่ยว ให้บริการด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนบริการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้า เปรียบเหมือนบ้านหลังที่ 2 หากสถานที่ท่องเที่ยวมีโรงแรมที่ทันสมัยบริการประทับใจตั้งอยู่ จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวสถานที่ดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ตรงกันข้ามกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่มีโรงแรมที่ทันสมัย บริการไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจลูกค้า จำนวนนักท่องเที่ยวก็จะลดลง (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536 : 7)

หัวใจของงานโรงแรม คือการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ระดับของการบริการ (มีรูปแบบหรือไม่มีรูปแบบ Formality or Non-formality) การเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการบริการ พนักงานต้องมีคุณสมบัติหลายอย่างที่จะต้องประพฤติปฏิบัติตนเองให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจการบริการ นั่นคือต้องมีสำนึกของการบริการ (Sense of service) หรือมีจิตแห่งการบริการ (Service mind) (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 108-112)

พนักงานโรงแรม คือพนักงานทุกตำแหน่งทุกฝ่าย ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้าแผนก และระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงแรม งานต้อนรับส่วนหน้าเป็นงานส่วนที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับการติดต่อกับแขกที่จะเข้าพักในโรงแรม จึงเป็นด่านแรก

ที่แขกพบ ติดต่อกับแขกขณะที่ยังพักอยู่ และเป็นด่านสุดท้ายก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรม นับได้ว่าเป็นงานที่ใกล้ชิดแขกมากที่สุด อำนวยความสะดวกสบายทุกอย่างที่แขกต้องการ ต้องบริการให้แขกเกิดความประทับใจ งานในแผนกนี้จะต้องมีพนักงานประจำ 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการแขกอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นงานส่วนหน้ายังเป็นส่วนที่ถือว่าเป็นศูนย์ประสานงาน ซึ่งพนักงานต้องรู้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับโรงแรมในทุก ๆ ด้าน เส้นทางคมนาคม แหล่งบันเทิง สถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแขกได้เมื่อแขกต้องการ (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536 : 88-95)

พนักงานต้อนรับ (Receptionist) จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ มีวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นนักฟังที่ดี มีกิริยามารยาทที่งดงาม มีไหวพริบสามารถสนทนาหรือตอบคำถามแขกในนามของโรงแรมได้อย่างถูกต้อง มีวิธีการพูดที่ดีรู้ว่าสิ่งใดควรพูดสิ่งใดไม่ควรพูด และมีวาจาเป็นสื่อในการที่จะทำให้ผู้มาพักเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในโรงแรม พนักงานต้อนรับเปรียบเสมือนตัวแทน เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารโรงแรมและแขกผู้มาพัก ฉะนั้นการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับที่แสดงออกต่อหน้าผู้มาพัก คือกระจกเงาที่สะท้อนถึงตัวคณะผู้บริหารได้ บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับที่ดี จะต้องมียุทธวิธีหรือมีวิธีการที่มีศักยภาพที่สามารถแสดงให้แขกผู้มาพักเห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม ซึ่งมิใช่เป็นการง่ายที่จะหาตัวบุคคลที่มีศักยภาพความสามารถในการทำหน้าที่พนักงานต้อนรับที่ดี อย่างไรก็ตามสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถศึกษาและฝึกฝนได้ (พิสมัย ปโชติการ, 2538 : 42-43)

จังหวัดเลยเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงจำนวนมาก เป็น "เมืองแห่งทะเลภูเขา สุดหนาวในสยาม" เป็นเมืองดอกไม้งาม สามารถผลิตไม้ดอกไม้ประดับส่งตลาดทั่วประเทศ มีวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง เป็นเมืองที่มีผลไม้ทุกชนิดในทุกฤดูกาล นักท่องเที่ยวจึงนิยมไปท่องเที่ยวจังหวัดเลยในแหล่งที่มีชื่อเสียง เช่น ภูกระดึง ภูหลวง ภูเรือแก่งคุดคู้ พระธาตุศรีสองรัก งานผีตาโขน สวนหินผางาม ฯลฯ (สถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง, 2544 : 2)

ในปี พ.ศ. 2541 จังหวัดเลยมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 558.01 ล้านบาท โดยมีนักท่องเที่ยว 277,264 คน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์, 2542 : 295-296) ต่อมาอีก 5 ปี คือ ในปี พ.ศ. 2545 มีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 713.61 ล้านบาท มีนักท่องเที่ยว 382,987 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548 : 1) และในปี พ.ศ. 2548 ตั้งแต่เดือนมกราคม - กันยายน มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 688.17 ล้านบาท มีนักท่องเที่ยว 356,658 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 5, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, 2548 : 1, 24 มกราคม 2549)

จากสถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเลยในรอบ 8 ปีที่ผ่านมา สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเลยในภาพรวมดีขึ้นโดยตลอด มีรายได้จากการท่องเที่ยวและมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยในอนาคตจึงมุ่งเน้นการพัฒนาแบบยั่งยืน ได้แก่ การนำศักยภาพด้านการท่องเที่ยวมาใช้ประโยชน์ในเชิงอนุรักษ์ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีบทบาทต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมภาคเอกชนในด้านการบริการ เช่น การจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์และปรึกษาแนะนำด้านการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร (สถาบันราชภัฏเลย, สำนักศิลปะและวัฒนธรรม, 2546 : 25-26) ยุทธศาสตร์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่น่าสนใจ คือ การเพิ่มศักยภาพและมูลค่าแหล่งท่องเที่ยวและสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มุ่งสู่มาตรฐานความเป็นไทย (Thai trust) ให้ความรู้ด้านบริการการท่องเที่ยวในทุกธุรกิจทุกระดับ เน้นการให้บริการทุกระดับประทับใจ พัฒนาระบบข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของการพัฒนาเชิงบูรณาการตามหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดพื้นที่จังหวัดเลยอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้แก่ อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย กำหนดวิสัยทัศน์คือ แหล่งพำนักที่สองของนักลงทุนและนักท่องเที่ยว (Land of your second home) (รำไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2546 : 14-16)

จากสถิติการพักแรมจังหวัดเลย ปี พ.ศ. 2541 มีนักท่องเที่ยวเข้าพักโรงแรม/รีสอร์ท/เกสท์เฮาส์/บังกะโล รวม 63,900 คน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์, 2542 : 315) ปี พ.ศ. 2543 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม/รีสอร์ท/เกสท์เฮาส์/บังกะโลลดลง (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์, 2544 : 329) จนช่วงปี พ.ศ. 2544 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม/รีสอร์ท/เกสท์เฮาส์/บังกะโลจึงเพิ่มขึ้นโดยลำดับ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์, 2545 : 331) โดยในปี พ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นเป็น 86,428 คน และปี พ.ศ. 2548 ช่วงเดือนมกราคม – กันยายน เพียง 9 เดือน มีนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม/รีสอร์ท/เกสท์เฮาส์/บังกะโลมากถึง 97,858 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548 : 2-6) ปรากฏการณ์ดังกล่าวส่งผลให้การท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจของจังหวัดเลยเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจที่พักและโรงแรมในจังหวัดเลยเกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว จากข้อมูลจำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ปี พ.ศ. 2546 มีโรงแรมและรีสอร์ททั้งหมด 57 แห่ง ปี พ.ศ. 2547 มีโรงแรมและรีสอร์ททั้งหมด 66 แห่ง และปี พ.ศ. 2548 มีโรงแรมและรีสอร์ททั้งหมด 65 แห่ง เมื่อพิจารณาเฉพาะในเขตอำเภอเมืองเลย ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของจังหวัด ในปี พ.ศ. 2548

มีโรงแรมทั้งหมด 9 แห่ง และรีสอร์ททั้งหมด 4 แห่ง (ที่ทำการปกครองจังหวัดเลย, 2548 : 1-3)

จากการรวบรวมข้อมูลจำนวนพนักงานโรงแรมของจังหวัดเลยปี พ.ศ. 2548 โดยพิจารณาเฉพาะ 5 อำเภอที่มีจำนวนโรงแรมมากที่สุด 5 อันดับแรก พบว่า ในเขตอำเภอภูเรือมีพนักงานโรงแรมทั้งหมด 75 คน เป็นพนักงานต้อนรับ 38 คน ในเขตอำเภอเมืองเลยมีพนักงานโรงแรมทั้งหมด 210 คน เป็นพนักงานต้อนรับ 46 คน ในเขตอำเภอเชียงคานมีพนักงานโรงแรมทั้งหมด 23 คน เป็นพนักงานต้อนรับ 16 คน ในเขตอำเภอวังสะพุงมีพนักงานโรงแรมทั้งหมด 20 คน เป็นพนักงานต้อนรับ 18 คน และในเขตอำเภอด่านซ้ายมีพนักงานโรงแรมทั้งหมด 125 คน เป็นพนักงานต้อนรับ 12 คน (สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย, 2548, 1-6)

จากข้อมูลจำนวนพนักงานโรงแรมของจังหวัดเลยปี พ.ศ. 2548 พบว่าในเขตอำเภอเมืองเลย มีจำนวนพนักงานโรงแรมมากที่สุด เนื่องจากมีโรงแรมระดับ 4 ดาวและมีโรงแรมที่ทันสมัยอีกหลายแห่งที่เปิดบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่โรงแรมเลยพาเลซถึงพฤติกรรมการมาท่องเที่ยวจังหวัดเลย จำนวน 50 คน ระหว่างช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2548 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเดินทางมาที่อำเภอเมืองเลยเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยว และเข้าพักที่โรงแรมที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเลยก่อน แล้วจึงเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่อยู่ต่างอำเภอออกไป ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย มีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น และจากการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการของโรงแรมจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมเลยพาเลซ (Customer satisfaction questionnaire) ที่ทางเครือโรงแรมอมารี (Amari hotels and resorts) ได้จัดทำขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกเก็บข้อมูลจากแขก 50 คน เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 12-24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 ครั้งที่ 2 เก็บข้อมูลจากแขก 30 คน เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13-30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวพบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยเพียงพอ ไม่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดเลยแก่นักท่องเที่ยวได้

จากการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมที่ทำงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย พบว่าสาเหตุที่พนักงานโรงแรมยังไม่สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวได้นั้น เนื่องจากที่ผ่านมาผู้บริหารและเจ้าของโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดกิจกรรมเพิ่มความสามารถด้านข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยแก่พนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ แต่มีบางโรงแรมที่ได้ดำเนินการเพิ่มความสามารถด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม โดยการแจกเอกสารการท่องเที่ยว แผ่นพับ

โปสเตอร์ เพื่อแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลย และได้จัดพาพนักงานไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวจริงบางแห่ง แต่พนักงานก็ยังเห็นว่าตนต้องพัฒนาความรู้ด้านข้อมูลการท่องเที่ยวของท้องถิ่นอีก และจากการสอบถามพนักงานโรงแรม โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว สุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 50 ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด จำนวน 20 คน ผลปรากฏว่า พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว มีความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จำนวน 6 คน พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้พนักงานโรงแรมมีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพียงพอที่จะแนะนำนักท่องเที่ยวได้ แต่ไม่ทราบว่าจะใช้วิธีการใดในการเสริมความรู้ให้พนักงาน ขณะที่พนักงานโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม ซึ่งโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของบริการการท่องเที่ยวของจังหวัดที่จะต้องได้รับการพัฒนาให้ได้คุณภาพมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของจังหวัดเลยเกิดความเจริญก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ฯพณฯ ปองพล อดิเรกสาร รองนายกรัฐมนตรีในการเดินทางมาตรวจราชการที่จังหวัดเลย เมื่อวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2544 ณ ศูนย์สิรินธร (ปองพล อดิเรกสาร, บรรยาย, 18 มีนาคม 2544 อ้างถึงใน สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 10-11) กล่าวถึง ความสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวในด้านข้อมูลการท่องเที่ยว การหาจุดขาย และการประชาสัมพันธ์ เมื่อนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเขาอยากรู้ว่ามีอะไรดี อันไหนเป็นจุดขาย ควรจะให้นักท่องเที่ยวทำอะไรได้แค่ไหน งานที่ต้องฝึกเจ้าหน้าที่มาไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวนั้นยังไม่มีใครทำ เมื่อไม่มีใครทำ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำ แต่ทำได้ระดับหนึ่ง ยังไม่ได้มาตรฐานสากล ในเรื่องโซนบริการควรให้เอกชนที่มีประสบการณ์ช่วยทำด้วยอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (บรรยาย, 24 ธันวาคม 2546) ได้กล่าวถึง วิธีการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ขั้นตอนหนึ่งคือ การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวทั้ง 5 สาขาคือ ขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยวและสินค้าของที่ระลึก โดยการให้ความรู้ด้านบริการการท่องเที่ยวและนำเที่ยว การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ การดูงาน การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ซึ่งกันและกัน บุคลากรด้านการท่องเที่ยวต้องมีศักยภาพสามารถให้ข้อมูลโต้ตอบ นักท่องเที่ยวทุกระดับได้รวดเร็วและทันเหตุการณ์ เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานสากล นอกจากนี้ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัด 6.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน(อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย) ในส่วนของประเด็นยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเสนอโครงการส่งเสริมการให้ความรู้และทักษะที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรที่ให้

บริการการท่องเที่ยว และได้กำหนดตัว ชี้วัด (KPIs) คือ มัคคุเทศก์ พนักงานโรงแรม พนักงานขับรถรับจ้าง พนักงานจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และพนักงานนวดเพื่อสุขภาพ (สำนักงานเลขานุการกลุ่มจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรธานี, อภิปราย, 24 ธันวาคม 2546)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจอยากรู้ว่า จะดำเนินการอย่างไรหรือมีวิธีการอย่างไรที่จะพัฒนาให้พนักงานโรงแรมมีความรู้และมีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างเพียงพอ ให้สามารถให้คำแนะนำการท่องเที่ยวทั้งด้านเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือว่าเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งของพนักงานโรงแรมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย จึงตั้งคำถามในการวิจัยครั้งนี้ว่า จะมีวิธีอย่างไรในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย โดยกำหนดชื่อเรื่องในการศึกษาครั้งนี้ว่า ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม จะทำให้พนักงานโรงแรมสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานแบบมืออาชีพ และจะส่งเสริมให้กิจการโรงแรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริการการท่องเที่ยวของจังหวัดได้รับการพัฒนาให้ได้คุณภาพมาตรฐาน นักท่องเที่ยวก็จะได้รับความสะดวกสบายในการพักแรมและการมาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้การท่องเที่ยวจังหวัดเลยเจริญเติบโตต่อไป ยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เป็นผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จัดการท่องเที่ยว และผู้บริหารโรงแรมสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้และได้ทราบปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมที่ใช้พัฒนาบุคลากรในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.3.2 พนักงานโรงแรมมีความรู้ความเข้าใจถึงความรับผิดชอบต่องานด้านการท่องเที่ยวและได้พัฒนาตนเองในด้านความสามารถในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

1.3.3 ผู้บริหารโรงแรมได้รู้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพความสามารถของพนักงานโรงแรม เพื่อสนับสนุนกิจการโรงแรมและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยต่อไป

1.3.4 นักวิชาการและผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวได้

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 – เดือนเมษายน พ.ศ. 2549

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.5.1 ยุทธวิธี หมายถึง เทคนิควิธีหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานโรงแรม ในการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า กระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้ การวิเคราะห์ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดจากการใช้เทคนิคในการจัดการเรียนรู้

1.5.2 การเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว หมายถึง การรับรู้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวผ่านกระบวนการจัดประสบการณ์ การอบรม การเรียนรู้ร่วมกัน จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในความสำคัญของการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว เส้นทางการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และหน้าที่ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ

1.5.3 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม หมายถึง การจัดกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้งแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อกิจการธุรกิจโรงแรมต่อไป

1.5.4 ยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม หมายถึง เทคนิควิธีการในการจัดกระบวนการ กิจกรรมการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม ได้แก่ การจัดประชุมวิเคราะห์สถานการณ์ ค้นหาปัญหา วางแผนการเรียนรู้ร่วมกัน จัดอบรม ศึกษาดูงาน การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้พนักงานโรงแรม

1.5.5 การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การวางแผนและดำเนินการถ่ายทอดความรู้ให้บุคคลเข้าถึงองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคคลสามารถใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ กลุ่มบุคคล เครือข่าย และสังคม

1.5.6 การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำหรือการไปศึกษาอย่างเป็นทางการ

1.5.7 การส่งเสริมการท่องเที่ยว หมายถึง การวางแผน การพัฒนา การสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การดำเนินการด้านการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้บริการทางการท่องเที่ยว ฯลฯ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างความเจริญเติบโตแก่การท่องเที่ยว

1.5.8 ปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในตัวพนักงาน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ ความพร้อมและความต้องการในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานและสิ่งต่าง ๆ ภายนอกตัวพนักงาน ได้แก่ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด รวมถึงโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน

1.5.9 นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้เดินทางท่องเที่ยวจากแหล่งหนึ่งไปยังแหล่งหนึ่ง โดยวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ และการเรียนรู้ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำและการศึกษาอย่างเป็นทางการ

1.5.10 โรงแรม หมายถึง ที่พักเพื่อให้บริการชั่วคราวแก่ผู้เดินทาง มีพนักงานบริการ 24 ชั่วโมง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง โดยใช้ชื่อโรงแรม ทั้งนี้

ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 และตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

1.5.11 พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานต้อนรับประจำแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ทำหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกสบายทุกอย่างแก่แขกที่เข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

1.5.12 ผู้บริหารโรงแรม หมายถึง ผู้จัดการโรงแรมหรือเจ้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ซึ่งทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธีการพัฒนาการเรียนรู้

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

2.1.5 แนวคิดการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้

2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

2.2.3 ทฤษฎีระบบ

2.2.4 ทฤษฎีบทบาท

2.2.5 ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธีการพัฒนาการเรียนรู้

2.1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี

1) ความหมายของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และยุทธวิธี

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี จากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านไว้ ดังนี้

ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 51) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นแผนดำเนินการทั่ว ๆ ไปที่กำหนดขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ครอบคลุมถึงการเลือกเป้าหมายและกำหนดนโยบายเพื่อไปสู่ความสำเร็จ โดยปกติยุทธศาสตร์จะถูกจำกัดโดยการเข้าถึง (Approach) ยุทธศาสตร์ที่จะกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจะถูกกำหนดขอบเขตโดยวิธีการเข้าถึง แม้ว่าการเข้าถึงจะถูกกำหนดให้มีขอบเขตมากขึ้นโดยทางเลือกทางยุทธศาสตร์ ผลต่อมาที่ได้ก็คือ กลวิธี หรือวิธีการ หรือยุทธวิธี (Tactic) และกิจกรรมที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งควรจะสอดคล้องกับการเข้าถึง

นอกจากนี้ ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 71) ยังได้ให้คำจำกัดความว่า ยุทธวิธี หรือกลวิธี (Tactics) คือ การแสดงที่มีความเฉพาะเจาะจง (Specific maneuvers) หรือการกระทำ (Action) จริง ๆ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท พฤติกรรมของหน่วยงานและบุคคลเหล่านี้ประชาชนสามารถสังเกตได้ การแสดงต่าง ๆ มีจุดหมายเพื่อจะเปลี่ยนพฤติกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพราะฉะนั้นประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และคุณภาพของกระบวนการเปลี่ยนแปลงและยุทธวิธีจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (สุวารีย์ ศรีปูณะ, 2548 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ คือ ศาสตร์และศิลป์ของการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความ จำเป็นทั้งยามสงบยามสงคราม

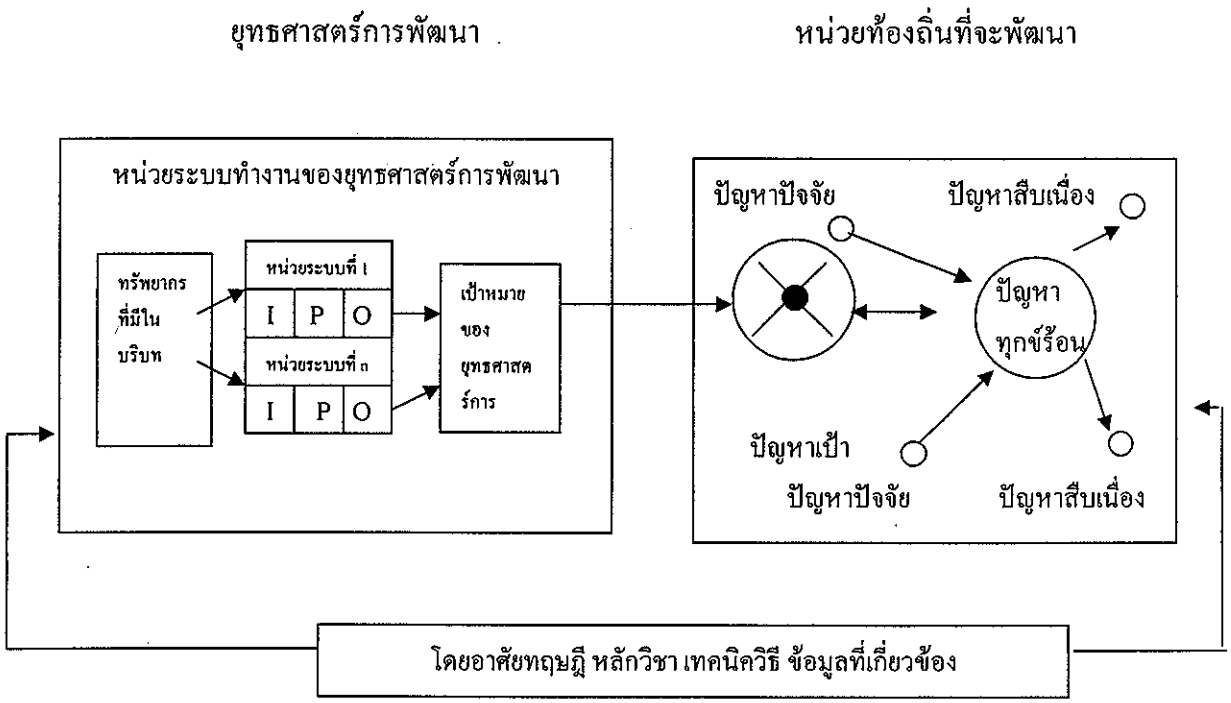
ธงชัย สันติวงษ์ (2539ก : 49) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง วิธีหรือแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดผลดี ที่เป็นข้อได้เปรียบและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่ง หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกัน โดยให้มีความเสี่ยงน้อยสุด ณ ระดับที่ยอมรับได้

ส่วน สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2539 : 126) ได้อธิบายความหมายของกลยุทธ์การพัฒนาสังคมว่าเป็นวิธีการพัฒนาสังคม แต่เป็นวิธีการที่คาดว่าจะมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการทั่วไป เป็นสิ่งที่นำมาใช้เพิ่มเติมจากวิธีการที่ใช้อยู่ตามปกติ อาจมีลักษณะซับซ้อน ละเอียดอ่อน แหลมคม

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ หมายถึงนโยบายการพัฒนาหรือแผนดำเนินการ ใช้กำลังอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวิทยา การทหาร การศึกษา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การพลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อไปสู่ความสำเร็จ ส่วนยุทธวิธีหรือกลวิธี หมายถึง วิธีการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

2) หลักการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

ตามแนวคิดของเฉลียว บุรีภักดี (2543 : 67) กล่าวว่า การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา แต่ละเรื่องย่อมต้องเล็งไปที่การแก้ปัญหาและย่อมต้องมีส่วนประกอบภายใน ดังแสดงในแผนภาพข้างล่างนี้ ดังนั้นการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาทำความเข้าใจโครงสร้างของปัญหา จากนั้นจึงค้นคว้า ออกแบบยุทธศาสตร์ ไปจนถึงขั้นทดลองใช้ยุทธศาสตร์จนแน่ใจ แล้วจึงทำการสาธิตเผยแพร่ เพื่อนำไปใช้อย่างกว้างขวางต่อไป



ภาพประกอบที่ 1 แผนภูมิแสดงโครงสร้างทางความคิดเรื่องหลักการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

จากภาพแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละเรื่อง ก็คือหน่วยระบบทำงาน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรมาเป็นปัจจัยนำเข้า มีกระบวนการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้านั้น ๆ เป็นผลผลิต และอาจมีหน่วยระบบทำงานย่อย ๆ ตั้งแต่ 1 ถึง n หน่วย ก่อให้เกิดเป้าหมายเดียวกันของยุทธศาสตร์ เป้าหมายนี้เล็งไปสู่การแก้ปัญหาเป้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาการพัฒนา ปัญหาเป้าหมายสำหรับการพัฒนาแต่ละครั้งนักพัฒนาเป็นผู้เลือกเองจากการวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยท้องถิ่นที่จะพัฒนา บรรดาทฤษฎี หลักวิชา เทคนิควิธี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

จะช่วยในการวิเคราะห์หรือสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

3) ประเภทของยุทธวิธี

ยุทธวิธีหรือกลวิธี (Tactics) คือการกระทำที่ใช้ให้ก่อเกิดประโยชน์โดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ทำงานพัฒนา แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ (ชินรัตน์ สมสืบ, 2539 : 71-74)

(1) ยุทธวิธีทางตรง (Direct action tactics) ยุทธวิธีนี้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่เข้าไปกระทำ หรือติดต่อโดยตรงกับประชาชนในลักษณะต่อไปนี้

การพูดคุยสนทนาตัวต่อตัว

การรณรงค์ในกลุ่มเพื่อนบ้าน จากบ้านหนึ่งไปสู่บ้านหนึ่งเพื่อมุ่งให้เกิดผลกับสมาชิกในครอบครัวเหล่านั้น

การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) เป็นการอภิปรายกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ เช่น ในร้านขายของ ร้านตัดผม การรวมกันทางสังคมกลุ่มเล็ก ๆ (Clique) และกลุ่มเยาวชนชนบท เป็นต้น

การรวม (Engaging) กลุ่มหลัก (Core group) ขององค์การและสถาบันต่าง ๆ เช่น ผู้นำ (ทางการและไม่เป็นทางการ) ของกลุ่มสตรี เยาวชน เกษตรกร และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ

การประชุมแบบเป็นทางการกับกลุ่มผลประโยชน์ที่มีขนาดใหญ่

กลวิธีการเจรจาต่อรอง (Bargaining tactics) เจ้าหน้าที่ให้ความหวังล่วงหน้าแก่ประชาชนให้ร่วมในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเพื่อได้สิ่งดีกว่าเดิม (Trade off action) หากประชาชนคิดว่า เขาจะไม่ได้รับประโยชน์เขาก็จะถามถึงสิ่งที่ดีกว่าเดิม เช่น เราจะร่วมถ้าเราได้สิ่งนั้น

การแนะนำชักชวน (Lobbying) ประชาชนร้องขอ ถวายฎีกา หรือยื่นคำร้องต่าง ๆ เพื่อพวกเขา ซึ่งมีวิธีการหรือรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมต่อต้าน (Protest meeting) การเดินรณรงค์ (Parades and marches) จดหมายร้องเรียน (Letters of petition) เสนอทางแก้ปัญหา (Resolutions) การเดินขบวน (Demonstration) การเยี่ยมเยียนมวลชน (Mass visits) การไต่สวนสาธารณะและประชุมอภิปราย (Public hearings and conferences)

(2) ยุทธวิธีทางอ้อม (Indirect action tactics) ยุทธวิธีทางอ้อมเป็นวิธีการที่ไม่ได้พบปะติดต่อโดยตรงกับประชาชน สิ่งเหล่านี้ ได้แก่

การโฆษณา (Advertising) การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)

การส่งข่าวสารผ่านสื่อทันสมัยทุกชนิด

การส่งข่าวสารผ่านสื่อในชุมชน เช่น การพูดคุยซุบซิบ การพูดต่อ ๆ กันไปเหมือนเครืออุ่น

ใช้ค่านิยมทางประเพณี วิถีประชา (Folk ways) และจารีต (Mores) เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การสาธิตภาคสนาม (Field demonstrations) และมีวันฝึกปฏิบัติ (Field days)

การทัศนศึกษา (Study tours)

ใช้ทรัพยากรบุคคลและผู้นำซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นที่น่าเชื่อถือจากประชาชน

ใช้ศูนย์เรียนรู้หรือศูนย์ท้องถิ่น โปสเตอร์ และกระดานดำ

ใช้การรวมประชาชนตามปกติหรือตามประเพณี เช่น ตามวัด โบสถ์ สภาตำบล การประชุมหมู่บ้าน การประชุมในวาระต่าง ๆ

การแสดงบทบาทสมมติ ละครและกิจกรรมทางวัฒนธรรม เช่น เพลงพื้นบ้าน (Folk songs) ความเชื่อธรรมเนียมประเพณี (Folk lore)

(3) ยุทธวิธีการแทรกแซง (Intervention tactics) ยุทธวิธีแบบนี้ไม่ได้มุ่งที่บุคคลหรือกลุ่ม แต่มุ่งพิจารณาที่กระบวนการ และโครงสร้างในพื้นที่เป้าหมาย ยุทธวิธีนี้มุ่งที่จะดัดแปลงหรือแทนที่กระบวนการและโครงสร้างที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ยุทธวิธีการแทรกแซงมี ดังนี้

การพัฒนาองค์การ (Organization development) ที่จะทำให้มีการเอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การกำหนดบทบาทขององค์การที่ทำงานกับประชาชนให้มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับประชาชนทุก ๆ ด้าน

กิจกรรมการศึกษานอกระบบและการฝึกอบรม เพื่อจะส่งเสริมทักษะและความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วมและกระตุ้นให้ผู้มีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงสิ่งบกพร่องต่าง ๆ ขององค์การในชุมชน

การวางแผนจากล่างขึ้นบน (Bottom–up planning) เพราะการวางแผนจากบนลงล่าง (Top-down planning) จะจำกัดการมีส่วนร่วมจากประชาชนระดับล่าง

การใช้เทคโนโลยีในท้องถิ่น (Indigenous technology) ซึ่งมาจากหลักการของการรู้จากการลองทำและเป็นจริง (Known-tried and true) อันเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ทั้งหมด มีความเชื่อว่าประชาชนมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในโครงการที่ใช้เทคโนโลยีท้องถิ่น ถ้าพวกเขารู้จักและคุ้นเคยกับมัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งยุทธวิธีที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีอยู่หลายวิธี ได้แก่ ยุทธวิธีทางตรง ยุทธวิธีทางอ้อมและยุทธวิธีการแทรกแซง แต่ละยุทธวิธีมีแผนปฏิบัติการแตกต่างกันไป ในการเลือกใช้ยุทธวิธีใดนั้นต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ศึกษาข้อได้เปรียบและข้อจำกัดในเรื่องต่าง ๆ วิเคราะห์ถึงผลดีผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงการคาดคะเนความสามารถและความเป็นไปได้ในการบรรลุผลตามเป้าหมายการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้

2.1.1.2 แนวคิดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

1) ความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรม มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2545 : 14) (จินตนา สุจจานันท์, 2547 : 14) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นการยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรของบริษัท

ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 250-253) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะและความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1980 : 358 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 250-253) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรม คือ

(1) ลดเวลาในการเรียนรู้ เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะต้องเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ

(2) เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้

การทำงานดีขึ้น

(3) เพื่อสร้างเจตนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์การด้วย

(4) เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน

(5) เพื่อเป็นการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคล เพื่อเป็นไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมให้เกิดความรับผิดชอบ มีคุณภาพ รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(6) เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

2) การนำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ยังได้เสนอแนวคิดของเซลเลอร์ที่นำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม กล่าวถึง ปัจจัยนำเข้า การปรับเปลี่ยนและผลผลิต นั่นคือระบบขององค์การประกอบไปด้วย

(1) ปัจจัยนำเข้า (Input) มีปัจจัยหลักอยู่ 4 ปัจจัย คือโครงสร้างสังคมขององค์การ หมายถึง ค่านิยม ปทัสถานขององค์การ วิธีการทำงานขององค์การ บุคลากรในองค์การ หมายถึง สมาชิกที่เป็นทรัพยากร และปัจจัยสุดท้าย คือองค์การเป็นที่รวมของโครงสร้างสังคม บุคลากร เทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(2) การปรับเปลี่ยน (Transforming system) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในการฝึกอบรม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากร รวมทั้งความเข้าใจในความรู้ทักษะต่าง ๆ

(3) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้ ความพึงพอใจ ตลอดจนการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ทักษะต่าง ๆ

3) การนำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ มีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 258-259)

(1) การจูงใจเพื่อการฝึกอบรม เป็นสิ่งจำเป็นและต้องนำมาใช้กับการทำงาน

(2) การฝึกอบรมควรคำนึงถึงจำนวนเวลาที่ใช้ไปกับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม ถ้านานหรือมากเกินไปจะทำให้เบื่อหน่าย

(3) ควรคำนึงถึงหลักสูตรที่ใช้ไม่ให้ง่ายหรือยากเกินไปสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(4) ควรจะได้คำนึงถึงพื้นความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจัดลำดับวิชาให้เหมาะสมว่าควรจะเรียนอะไรก่อนหลัง

(5) การฝึกอบรมควรมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย และควรใช้นวัตกรรมให้เหมาะสม

(6) การสาธิตและการทดลองปฏิบัติ รวมทั้งการฝึกภาคปฏิบัติควรควบคู่กันไปกับการฝึกอบรมทางทฤษฎี

(7) การอภิปรายและซักถาม ควรมีในระหว่างการเรียนและการสาธิต เพื่อทำความเข้าใจกับบทเรียนและการแก้ไขข้อผิดพลาด

(8) การสังเกตความก้าวหน้าระหว่างการฝึกหัด และฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็น ควรมีการแสดงเป็นกราฟไว้ เพื่อพิจารณาถึงผลของการเรียน

(9) ควรได้ตรวจสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียน เพราะผู้เรียนบางคนคิดว่าตนได้เรียนแล้ว ซึ่งอาจขาดความชำนาญและไม่รู้ถึงข้อเท็จจริง

(10) การสรุปผลและทบทวนกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้สรุปและอยู่ในความดูแลของผู้สอน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการที่วางไว้

4) รูปแบบของการฝึกอบรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 259-261) ยังได้กล่าวถึงรูปแบบของการฝึกอบรม ซึ่งมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การปฐมนิเทศ เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อนิเทศพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานได้รู้จักที่ทำงาน ได้รับการต้อนรับจากหน่วยงาน เพื่อรับรู้เกี่ยวกับระบบงานและโครงสร้างของงานในองค์การ

(2) การฝึกโดยปฏิบัติจริง พนักงานจะเข้าประจำเครื่องจักรและลงมือทำงาน โดยมีผู้นิเทศที่มีความชำนาญเป็นผู้ฝึกสอนพิเศษ ถ้าผู้ฝึกอบรมมีความสามารถจะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นงานเร็วขึ้น

(3) การฝึกในห้องฝึกงาน เป็นการฝึกเพื่อต้องการฝึกพนักงานจำนวนมากที่ต้องใช้ความชำนาญและงานที่ใช้เวลาสั้น โดยฝึกอบรมเฉพาะงานที่จะทำ

(4) การฝึกหัดอาชีพ การฝึกอบรมนี้ใช้เวลานานและสิ้นเปลือง หน่วยงานที่ต้องการเพิ่มพนักงานเป็นจำนวนมาก มักส่งเสริมวิธีการอบรมนี้ มีหอพักและจัดให้ผู้รับการอบรมได้รับความเพลิดเพลินเช่นเดียวกับการเรียนในมหาวิทยาลัย

(5) การฝึกช่างเทคนิค เป็นการฝึกช่างที่มีความชำนาญและมีเทคนิคเฉพาะบุคคล

(6) การฝึกอบรมผู้นิเทศและควบคุมงาน เป็นการฝึกอบรมผู้บริหาร ผู้จัดการให้เข้าใจถึงหลักการบริหารงาน การกระจายงานและมนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

(7) การฝึกอบรมอื่น ๆ เป็นการฝึกอบรมนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น หรือการใช้การฝึกอบรมหลายวิธีรวมกัน เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และนโยบายขององค์การ การฝึกอบรมต้องอาศัยเทคนิคและหลักการเรียนรู้มาช่วย เช่น การจูงใจ ความเข้าใจ การได้ความรู้และการเก็บความรู้นั้นไว้ แล้วนำมาปฏิบัติในการทำงานได้ การฝึกอบรมมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งการฝึกอบรมจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม และเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วควรจะมีการประมวลผล เพื่อให้ทราบผลของการฝึกอบรมและหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การฝึกอบรมครั้งต่อไปดีขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การฝึกอบรมเป็นยุทธวิธีหนึ่งในขั้นปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้ได้มาตรฐานและตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.1.3 แนวคิดการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2547 : 254-267) ได้กล่าวถึงสาระของการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) คือ การรวบรวมข้อมูลจากการจัดให้มีการนั่งสนทนากันระหว่างนักวิจัยกับกลุ่มคนที่เป็นผู้รู้ข้อมูล (Key informant) ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม อาชีพ หรือคุณลักษณะภูมิหลังต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันที่สุดตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาแต่ละครั้ง และคาดว่าเป็นกลุ่มที่สามารถตอบประเด็นคำถามที่นักวิจัยสนใจศึกษาได้ดีที่สุด สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้คำตอบที่เป็นเหตุผลที่ดีที่สุด และอาจกล่าวได้อีกว่าสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มจะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ใกล้เคียงกันมากที่สุด (Homogenious)

1) ประเภทของการสนทนากลุ่ม

ตามแนวคิดของธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ แบ่งประเภทของการสนทนากลุ่มออกเป็น 2 วิธี คือ

ศูนย์วิทยบริการสถาบันราชภัฏเลย

(1) การสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focused interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์ระดับลึก หากแต่ผู้วิจัยจะซักถามเจาะจงเฉพาะเรื่อง

(2) การสนทนากลุ่มตามธรรมชาติ (Small group discussion) เป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นได้ทั่ว ๆ ไปในงานสนาม โดยไม่เจาะจงเรื่อง สถานที่ เช่น การจับกลุ่มสนทนาตามใต้ต้นไม้ หรือร้านกาแฟ ซึ่งผู้วิจัยในสนามได้รับการถ่ายทอดให้เข้าไปร่วมฟังอยู่ด้วยทุกครั้ง (ถ้ามีโอกาส) เพื่อที่จะได้รับทราบความเป็นไปต่าง ๆ ในชุมชนที่ตนกำลังศึกษาอยู่

2) วัตถุประสงค์ของการจัดสนทนากลุ่ม

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม แบ่งได้เป็นหลายประเภทดังนี้

(1) ใช้เพื่อสร้างให้เกิดสมมติฐานใหม่ ๆ (Generating hypotheses)

(2) ใช้เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติของกลุ่มประชากรต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นที่สนใจจะศึกษา (Exploring opinions attitudes)

(3) ใช้ในการทดสอบแนวความคิดในเรื่องที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาใหม่ (Testing new product ideas)

(4) ใช้ในการประเมินผลการวิจัยต่าง ๆ หรือโครงการพัฒนา (Evaluating research or development)

(5) ใช้ในการกำหนดคำถามและเพื่อทดลองใช้แบบสอบถาม (Identifying and protesting questionnaire items) หรือใช้ในการทดสอบแบบสอบถามเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน

(6) ใช้เพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือหรือไม่แน่ชัดในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำคำตอบจากการสนทนากลุ่มไปอธิบายเสริม

(7) ใช้ประโยชน์ในการศึกษานำร่อง (Pilot study) หรือการศึกษาบางเรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำกรณีศึกษา (Case study) ต่อไป

3) องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่ม

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่มที่สำคัญ มีดังนี้

(1) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Personal) ในการจัดสนทนากลุ่มมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้ที่พูดและฟังภาษาท้องถิ่นได้ เป็นผู้ที่มีบุคลิกดี สุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้รู้ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในแต่ละครั้งเป็นอย่างดี

ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note taker) ผู้จดบันทึกการสนทนาจะต้องรู้วิธีว่าทำอย่างไรจึงจะจดบันทึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะต้องจดบันทึกบรรยากาศที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนาด้วย

ผู้ช่วย (Assistant) ผู้ช่วยจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือทั่วไปในขั้นเตรียมการจัดสนทนากลุ่ม เช่น เตรียมสถานที่ จัดสถานที่ บันทึกเสียง เป็นต้น

(2) แนวทางในการสนทนากลุ่ม (Group discussion guide) แนวทางการสนทนากลุ่มและการจัดลำดับหัวข้อในการสนทนา ประกอบด้วย ตัวแปรต่าง ๆ ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยนั้น ๆ ควรต้องจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่ทั้งนี้จะต้องยืดหยุ่นได้ในทางปฏิบัติ จากบรรยากาศในการสนทนาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยอาจจะได้ประเด็นซึ่งไม่คาดคิดเอาไว้ก่อนจากผู้เข้าร่วมสนทนาเป็นผู้ยกขึ้นมาเอง ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้นผู้ดำเนินการสนทนาสามารถซักต่อได้ เพราะอาจเป็นข้อค้นพบที่ไม่คาดคิดมาก่อน ซึ่งเป็นประโยชน์และมีคุณค่า อย่างยิ่งต่องานวิจัย

(3) อุปกรณ์สนาม (Field instruments) อุปกรณ์สนามที่ควรเตรียมได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง เทปเปล่า ถ่านวิทยุ สมุดบันทึกและดินสอ เป็นต้น

(4) แบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Screening form) ควรจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Homogeneous) อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น เพศ กลุ่มอายุ สถานภาพสมรส สถานที่อยู่ อาชีพ จำนวนและอายุของบุตร เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือกตามลักษณะของงานวิจัย

(5) สิ่งเสริมสร้างบรรยากาศ (Refreshment & Snack) เช่น เครื่องดื่ม ของขบเคี้ยว ฯลฯ สิ่งของดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่เสริมสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการสนทนาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

(6) ของสมนาคุณแก่ผู้ที่ร่วมสนทนา (Renummeration) เพื่อเป็นการตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนาแม้จะเป็นสิ่งที่เล็กน้อย แต่ในทางจิตวิทยาแล้วเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจของผู้ที่ทำการสนทนา

(7) สถานที่และระยะเวลา (Location and time) อาจจะเป็นบ้าน ศาลาวัด ใต้ร่มโพธิ์ ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ห่างไกลจากความพลุกพล่าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้มีสมาธิในเรื่องต่าง ๆ ที่กำลังสนทนา ส่วนระยะเวลาในการสนทนาโดยทั่วไปไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมงต่อ 1 กลุ่ม

4) ข้อดีของการจัดสนทนากลุ่ม

นอกจากนี้ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ ยังได้กล่าวถึงข้อดีในการจัดสนทนากลุ่ม คือ

(1) เนื่องจากผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มคือตัวผู้วิจัยเอง ดังนั้นการที่ผู้ร่วมสนทนาเข้าใจผิดประเด็นที่สนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาสามารถแก้ไขได้ทันที เพราะเป็นผู้ที่รู้ถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี

(2) ในการจัดสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนาซึ่งมีประมาณ 6-12 คน บุคคลเหล่านี้จะมีลักษณะความเป็นอยู่ และสถานภาพต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงไม่ค่อยมีความรู้สึกขัดเขินหรือมีความยำเกรง

(3) ลักษณะการสนทนากลุ่มเป็นการเปิดโอกาสให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ทำการศึกษาสามารถวิเคราะห์ประเมินปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ถ้าหากในประเด็นต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ก็สามารถซักถามต่อเพื่อหาคำอธิบายได้

(4) บรรยากาศในกลุ่มสนทนา จะลดความกลัวว่าความคิดเห็นของกลุ่มแต่ละคนจะเป็นเป้าหมายในการถูกบันทึกเอาไว้ ทั้งนี้เพราะเป็นการแสดงความเห็นในลักษณะกลุ่มมากกว่า

กระบวนการสนทนากลุ่มเป็นกระบวนการที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันทำกิจกรรมสิ่งใดสิ่งหนึ่งในกลุ่ม โดยกิจกรรมนั้นได้พิจารณาไตร่ตรองแล้วว่าเหมาะสมกับสมาชิกในกลุ่ม กิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม สมาชิกกลุ่มสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ภายในกลุ่ม นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนั้นการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหานั้นจะส่งผลไปสู่การรู้จักตนเองรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ในขั้นเตรียมการ เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ ความพร้อม และความต้องการของพนักงานโรงแรมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นเทคนิควิธีที่

เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ได้มาร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ทำความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปร่วมกันในการเลือกยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

2.1.1.4 แนวคิดการจัด SWOT analysis

ในการศึกษาแนวคิดการจัด SWOT analysis ได้มีนักวิจัยเสนอสาระไว้ดังนี้

วัชรินทร์ สายสาระ (2544 : 106) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ชุมชนโดยกระบวนการ SWOT Analysis ว่า เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ชุมชน โดยใช้หลักการพิจารณาจากจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถส่งผลให้เป็นทั้งทางบวก และทางลบ สำหรับปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ควรแยกเป็นเรื่อง ๆ ไป

ทบวงมหาวิทยาลัย (2545 : 138-139) กล่าวว่า SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์หน่วยงานโดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานว่ามีผลดีหรือผลเสียต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบกับหน่วยงานอย่างไร เช่น ผลกระทบทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจและด้านเทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ยังลงลึกไปวิเคราะห์ถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานว่ามีความเจริญเติบโตหรือมีบทบาทสูงกว่าเดิม หรืออาจจะเป็นอุปสรรคหรืออันตรายในการสร้างแรงบีบคั้นให้ต้องลดบทบาทลง ทำให้มีขนาดเล็กลงและสุดท้ายอาจจะต้องยกเลิกไปในที่สุด

S : Strengths คือ มีจุดแข็งหรือจุดเด่นอะไรบ้างที่เสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้น เช่น กรมการพัฒนาชุมชนมีบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการอยู่ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติไปจนถึงระดับหมู่บ้าน นับว่าเป็นจุดเด่นที่สามารถนำนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติต่อเนื่องถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

W : Weaknesses หมายถึงจุดอ่อนของหน่วยงาน อาการป่วยของหน่วยงานอาจจะมีบางส่วน บางองค์ประกอบที่กระทบต่อหน่วยงาน แต่หน่วยงานยังอนุรักษ์ไว้หรือยืนยันไม่เปลี่ยนแปลงท่าที เช่น ทัศนคติของคนมหาดไทยบางส่วนที่ยึดติดกับเจ้าขุนมูลนาย ขณะที่สภาพแวดล้อมภายนอกเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยจะเป็นผู้คิด ตัดสินใจ ลงมือแก้ปัญหาด้วยตนเอง

O : Opportunities หมายถึง โอกาสที่หน่วยงานจะได้รับการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจจะเป็นความพร้อมและศักยภาพของบุคลากร ในปัจจุบันกรมการพัฒนา

ชุมชนเป็นกรมหนึ่งที่มีบุคคลที่มีความรู้ มีคุณภาพ มีความสามารถไม่น้อยหน้าหน่วยงานอื่น มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก และมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย คุณภาพเป็นที่ปรากฏจึงนับเป็นโอกาสที่หน่วยงานจะสร้างงานและพัฒนาการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้

T : Threats หมายถึงแรงกดดันหรืออันตรายที่บั่นทอนความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ระเบียบข้อกฎหมายที่ล้าสมัยซ้ำซ้อนจนไม่สามารถชำระสะสางได้หรือเป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจน ระบบการรายงานซ้ำซ้อนมากมายจนกระทั่งไม่มีโอกาสทำงานที่สนับสนุนความคิดริเริ่มและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างจริงจัง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการจัด SWOT Analysis เป็นยุทธวิธีหนึ่งในขั้นประเมินและสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เพื่อค้นหายุทธวิธีที่เหมาะสมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

2.1.2.1 ความสำคัญของการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมฐานความรู้ ที่การเรียนรู้ ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเสริมฐานความรู้ที่เข้มแข็งให้กับประเทศ เพื่อความสามารถในการปรับตัว รู้เท่าทัน ไม่ให้ตกอยู่ในฐานะผู้เสียเปรียบ โดยส่งเสริมและสร้างสถานการณ์ให้คนไทยทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต ในสภาพการณ์ปัจจุบันของสังคมไทยยังมีอุปสรรคสำคัญหลายประการที่ส่งผลให้สิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของประชาชนไม่สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยเหตุปัจจัยหลักกล่าวคือ (กุลธร เลิศสุริยะกุล, 2545 : 1)

1) ความแตกต่างกันในโอกาสที่จะเข้าถึงความรู้และแหล่งการเรียนรู้ เนื่องจากประชาชนจำนวนมากยังมีระดับการศึกษาต่ำ อยู่ในครอบครัวชุมชนที่ด้อยการศึกษา ขาดทักษะความสามารถพื้นฐานในการแสวงหาความรู้ ข่าวสารข้อมูลจึงไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายหลากหลายในปัจจุบัน

2) ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริการทั้งลักษณะเฉพาะและบริการสาธารณะ รวมทั้งแหล่งการเรียนรู้หรือแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ที่มีอยู่มักกระจุกตัวในสังคมเมือง

3) ความแตกต่างด้านเศรษฐกิจของประชาชน ทำให้บุคคลมีอำนาจในการบริโภคข่าวสารข้อมูลต่างกัน การลงทุนเพื่อการศึกษา การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งวิทยาการ และแหล่งการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

2.1.2.2 องค์ประกอบของสังคมแห่งการเรียนรู้

ตามแนวคิดของ กุลธร เลิศสุริยะกุล (ออนไลน์, 2545 : 2) กล่าวว่า การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญที่จะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อประกันโอกาสให้คนไทยทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของสังคมแห่งการเรียนรู้ 4 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 : การพัฒนาทักษะความสามารถในการเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ เพื่อให้ประชาชนโดยรวมเป็น "บุคคลแห่งการเรียนรู้" มีความตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการเรียนรู้ มีความใฝ่รู้ สามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีทักษะกระบวนการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหา สามารถใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนมีโอกาสและสามารถเลือกที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดช่วงอายุแต่ละวัยด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ยืดหยุ่น และมีคุณภาพตามความต้องการ ความสนใจและความถนัด

องค์ประกอบที่ 2 : "พัฒนาแหล่งการเรียนรู้" เพื่อให้มีแหล่งการเรียนรู้อย่างเพียงพอ หลากหลาย ทั่วถึงครอบคลุมประชากรทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศแหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท ทุกระดับที่เป็นปัจจุบันและเป็นระบบเปิด รวมทั้งการจัดระบบเครือข่ายเชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลอดจนมีการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีอยู่ในสังคมให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีศักยภาพในการให้บริการการเรียนรู้ มีความพร้อมด้านปัจจัยอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 3 : พัฒนาเนื้อหาสาระการเรียนรู้ให้เป็น "องค์ความรู้" โดยมีระบบการจัดหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นการแสวงหาองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บ และค้นคว้าองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้ประโยชน์ได้ทันเหตุการณ์ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และบริบทของสังคมไทย โดยการพัฒนาความรู้จากฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่เดิมบูรณาการกับฐานความรู้ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่มหรือชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาของแต่ละชุมชน

องค์ประกอบที่ 4 : "การจัดการความรู้" โดยเริ่มต้นจากการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย พัฒนากลไกกระบวนการถ่ายทอดความรู้ให้ประชาชนสามารถ

เข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างเสมอภาค รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารจัดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังต้องส่งเสริมการสร้างบรรยากาศเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในทุกหนทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นในครอบครัว องค์กร สถาบัน และชุมชน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

2.1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ออนไลน์, 2545 : 1-2) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร การจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้ การขุดค้นและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง การจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้ การสร้างความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้เริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่น (Purpose) ร่วมกันของสมาชิกขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ที่จะร่วมกันใช้ความเพียรดำเนินการจัดการความรู้ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้เป็นพลังหลักในการบรรลุเป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังประโยชน์อันไพศาลให้แก่สังคมในวงกว้าง การจัดการความรู้มีความหมายกว้างขวางกว่าการจัดการสารสนเทศ กว้างกว่าการจัดการข้อมูล และกว้างกว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดการความรู้จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก (Core activities) ขององค์กร กลุ่ม บุคคลหรือเครือข่าย

การจัดการความรู้ จะต้องดำเนินการในลักษณะที่บูรณาการอยู่ในกิจกรรมหรืองานประจำ ไม่ถือเป็นกิจกรรมที่แยกจากงานประจำ ต้องดำเนินการโดยไม่ทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกว่ามีภาระเพิ่มขึ้น การจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ผลของการจัดการความรู้ วัดจากผลงาน วัฒนธรรมองค์กร สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กร และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร การจัดการความรู้ มีทั้งการจัดการความรู้ที่ดี และการจัดการความรู้ที่เลว การจัดการ

ความรู้ที่ดีมีลักษณะลงทุนน้อย แต่ได้ผลกระทบมาก การจัดการความรู้ที่เลว เป็นการจัดการความรู้ที่ได้ผลไม่คุ้มค่าการลงทุน

พื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความรู้ คือความเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning organization) หรือ องค์กรเคออร์ดิก (Chaordic organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning person) ในเรื่องการจัดการความรู้ ไม่มีสิ่งใดหรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มผู้ดำเนินการจัดการความรู้จะต้องมั่นใจที่จะใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระที่จะคิด มีความมั่นใจที่จะคิด และนำความคิดมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระทำ เพื่อเป้าหมายบรรลุความมุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกัน ในภาพกว้างการจัดการความรู้จะต้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ที่หลากหลาย เช่น การสร้างความรู้ (วิจัย) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นวัตกรรม การศึกษา การพัฒนาคน วัฒนธรรมการเรียนรู้

2.1.2.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

นอกจากนี้ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ออนไลน์, 2545 : 3) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการจัดการความรู้ คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปข้อมูล (Data) เป็นข้อสนเทศ (Information) แปรข้อสนเทศเป็นความรู้ (Knowledge) และใช้ความรู้เพื่อปฏิบัติการ (Action) โดยไม่หยุดอยู่แค่ระดับความรู้ แต่จะยกระดับไปถึงปัญญา (Wisdom) คุณค่า ความดีงาม ในระดับของข้อมูล มีการบันทึกข้อมูลจากการทำงาน มีการค้นหาหรือขุดคุ้ย (Mining) รวบรวมข้อมูล นำมาตรวจสอบ กรองเอาไว้เฉพาะข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสำคัญต่องานขององค์กร นำมาจัดหมวดหมู่เพื่อให้ประมวลเป็นข้อมูลได้ง่าย จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบให้ค้นหาได้ง่าย นำไปสู่การจัดบริการข้อมูล มีกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูล

กระบวนการแปรหรือประมวลข้อมูลไปเป็นข้อสนเทศ ประกอบด้วย การกรองเอาไว้เฉพาะข้อมูลที่แม่นยำ และเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น นำมาตีความหรือจัดรูปแบบ (Pattern) ภายใต้กรอบบริบท (Context) ของเรื่องนั้น ๆ ในระดับข้อสนเทศ มีการเลือก จัดหมวดหมู่ จัดหีบห่อให้เหมาะสมและยวนใจผู้ใช้ จัดเก็บ ให้บริการ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยน และนำไปใช้ประโยชน์ กระบวนการแปรข้อสนเทศไปเป็นความรู้เป็นกระบวนการภายในกระบวนการระหว่างคน โดยนำข้อสนเทศมาตีความเปรียบเทียบตามบริบทขององค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ได้เป็นความรู้ โดยที่ความรู้นั้นอาจมีพลังในระดับของการทำนาย

ในระดับความรู้ มีการดำเนินการส่งเสริมหรือสร้างเงื่อนไข ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) ภายในองค์กร ไม่มีการปิดบังความรู้ มีการยกระดับความรู้ให้ลึกซึ้งหรือเชื่อมโยงยิ่งขึ้น อาจยกระดับขึ้นไปถึงความเข้าใจในกระบวนทัศน์ใหม่ มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ประกอบการกำหนดนโยบาย ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลาย ๆ ทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากการกระทำนั้น (เกิดปัญญา) และภาคีผู้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ได้รับผลจากความสำเร็จและเกิดปีติสุข เมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจการใดกิจการหนึ่ง ก็มีการสังเกตและเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นข้อสนเทศ และความรู้สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดียิ่งขึ้น เป็นวัฏจักรหมุนเวียนไม่รู้จบ เป็นวัฏจักรแห่งการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการและปัญญา

การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กร เครือข่าย และพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคม-เศรษฐกิจบนฐานความรู้ การจัดการความรู้มีอยู่แล้วตามธรรมชาติในทุกคน ทุกองค์กร ทุกเครือข่าย และทุกสังคม แต่เป็นการจัดการความรู้ที่ทำโดยไม่มีระบบแบบแผน ขาดพลัง ปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้คือ ต้องมีการพัฒนาบุคคล องค์กร ให้เป็นผู้จัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาทักษะความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ภูมิปัญญาท้องถิ่น และแหล่งเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ให้สามารถเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และกระตุ้นให้ประชาชนมีการบูรณาการเพื่อใช้ความรู้เป็นฐานในการแก้ปัญหาและการพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพชุมชน การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ต้องดำเนินการโดยยึดหลักการที่เชื่อว่า การศึกษาและการเรียนรู้เป็นกลไกสำคัญต่อการแก้ปัญหาและการพัฒนา มีการบูรณาการการเรียนรู้ การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพเข้าด้วยกันอย่างผสมกลมกลืน ยึดชุมชนเป็นฐานของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ศักยภาพและทรัพยากรในชุมชนเป็นหลักให้ประชาชนและทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในกิจกรรมสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับตนเองและชุมชนท้องถิ่น การสนับสนุนให้สังคมทุกส่วนและทุกระดับได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ และการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้จะทำให้เกิดพลังชุมชนที่เข้มแข็ง อันจะเป็นรากฐานที่มั่นคงในการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีความยั่งยืนตลอดไป

2.1.2.5 การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Nonaka & Takeuchi

Nonaka & Takeuchi (1995) (วิจารณ์ พานิช, 2545 : 1-6) ได้เสนอกิจกรรมสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับ

ความรู้ การสร้างทีมจัดการความรู้ การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง การจัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้าและวิธีการใหม่หรือพัฒนารูปแบบการทำงาน การเน้นการจัดการองค์กรแบบ "ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน" (Middle-up-down management) การเปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ "พหุบาท" (Hypertext) และการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1) การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ที่เป็น "ความรู้แห่งชีวิต" หรือความรู้หลักขององค์กร สำหรับใช้เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร การจัดการวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ต้องไม่ใช่เพียงแค่สร้าง แต่จะต้องเรียงถ้อยร้อยคำให้กินใจ และเข้าใจได้ง่าย แล้วสื่อสารให้เป็นที่รับรู้และซาบซึ้งจนเกิดเป็นความเชื่อและค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร วิสัยทัศน์ดังกล่าวต้องมีความชัดเจนในระดับที่เหมาะสม คือ ชัดเจนในระดับที่มองเห็นทิศทางและขอบเขตร่วมกันได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ชัดหรือมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องเปิด โอกาสให้พนักงานในแต่ละหน่วยย่อยร่วมกันตีความ นำไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยย่อยภายใต้ร่มของวิสัยทัศน์ภาพรวมทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันทุ่มเทที่จะทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์นั้น

2) การสร้างทีมจัดการความรู้ การจัดการความรู้เริ่มที่ตัวบุคคลเป็นคน ๆ แต่ในที่สุดแล้วต้องดำเนินการเป็นทีม และเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร จึงจะเกิดพลังของการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ และสมาชิกขององค์กรจะต้องเข้าใจบทบาทของตนเองในด้านการจัดการความรู้ ทีมจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

(1) ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ

(2) วิศวกรความรู้ ได้แก่ พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง

(3) ผู้บริหารความรู้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุด

(1) ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ (Knowledge practitioner) คือ ผู้จัดการความรู้ตัวจริง ทำหน้าที่หลักเกี่ยวกับความรู้ 4 ประการคือ การเสาะหา (Acquire) สร้าง (Create) สั่งสม (Accumulate) และใช้ (Exploit) ความรู้ ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ประกอบด้วยคน 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติ (Knowledge operator) กับผู้เชี่ยวชาญความรู้ (Knowledge specialist) ผู้ปฏิบัติเป็นผู้ทำงานหลักขององค์กร และสั่งสมประสบการณ์จากการปฏิบัติงานนั้น ความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวพนักงานเหล่านี้อยู่ในรูปของทักษะ บทบาทหลักของการจัดการความรู้ในองค์กรของคนเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) ของ

ตนเองและขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ การจัดการความรู้ของผู้ปฏิบัติเน้นที่ขั้นตอนการเอาความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้งมาปฏิบัติ (Internalization) และนำเอาความรู้ฝังลึกของตนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (Socialization)

ผู้เชี่ยวชาญความรู้ ทำหน้าที่เกี่ยวกับความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง (Explicit knowledge) และสามารถนำไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ให้ค้นหา จัดหมวดหมู่ และจัดส่งให้แก่ผู้ปฏิบัติได้ง่าย เนื่องจากการวิจัยและพัฒนาเป็นการสร้างความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนาทั้งหมดจึงถืออยู่ในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญความรู้ด้วย ผู้เชี่ยวชาญความรู้ทำหน้าที่สร้างความรู้ที่ชัดแจ้งจากความรู้ฝังลึก (Externalization) และนำความรู้ที่ชัดแจ้งมาสังเคราะห์จัดหมวดหมู่หรือสร้างเป็นความรู้ที่ยกระดับขึ้น (Combination)

(2) วิศวกรความรู้ (Knowledge engineer) เป็นภารกิจของผู้บริหารระดับกลาง หน้าที่หลัก คือ การตีความและแปลงความรู้ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่เปิดเผย จับต้องได้ และนำไปปฏิบัติได้ง่าย วิศวกรความรู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับปฏิบัติ โดยตีความวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ขององค์กรที่ผู้บริหารระดับสูง "ยกร่าง" ขึ้นและอยู่ในสภาพที่เป็นความรู้ฝังลึก ไม่ชัดแจ้ง ให้เป็นความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง สอดคล้องกับงานของพนักงานระดับปฏิบัติ เอามาพูดคุยทำความเข้าใจกับพนักงานระดับปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติเกิดวิสัยทัศน์ความรู้ของตนในระดับบุคคล และในระดับทีมงานหรือหน่วยงานย่อย วิศวกรความรู้จึงแสดงบทบาทหลักในการ Externalize ความรู้ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง นอกจากนั้นวิศวกรความรู้ยังมีหน้าที่หลักอีก 3 ประการ โดยเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการหมุนวงจรยกระดับความรู้ในลักษณะของ "เกลียวความรู้" (Knowledge spiral) เกลียวความรู้แรกคือเกลียวของวงจร SECI (Socialization, Externalization, Combination และ Internalization) เกลียวที่ 2 คือเกลียวความรู้ข้ามระดับชั้นภายในองค์กร คือเชื่อมระหว่างระดับล่าง ระดับกลาง และระดับบนขององค์กร เกลียวที่ 3 เป็นเกลียวความรู้ข้ามหน่วยงาน ข้ามภารกิจภายในองค์กร เช่น เชื่อมต่อระหว่างฝ่ายขาย ฝ่ายบริการหลังการขาย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายผลิต เป็นต้น

(3) ผู้บริหารความรู้ ทำหน้าที่ 3 ประการ คือ

กำหนดเป้าหมายขององค์กร หมายถึง เป้าหมายในภาพใหญ่ของการจัดการความรู้ขององค์กร คือ กำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร

สร้างบรรยากาศและกฎเกณฑ์กติกาขององค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คอยจับ "ความรู้ที่ทรงคุณค่า" ที่พัฒนาขึ้นในกระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge spiral) ขององค์กร ในลักษณะของการ "ผุดบังเกิด" (Emergence)

เป็น "ภพใหม่" (New paradigm) ของความรู้ และนำมาสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตีความต่อเนื่อง เกิดบรรยากาศที่น่าตื่นเต้น เร้าใจ และภาคภูมิใจ

3) การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง บรรยากาศที่สำคัญที่สุดคือสภาพที่พนักงานสามารถหาประสบการณ์ตรงสำหรับใช้ในการทำงาน คือเน้นที่ความรู้จากประสบการณ์ตรง ไม่ใช่ความรู้จากตำรา ไม่ปฏิเสธหรือละเลยความรู้จากตำรา แต่เน้นความรู้จากประสบการณ์ตรง ประสบการณ์ตรงมาจากการสัมผัสโดยตรงด้วยตนเอง เช่น ไปดูงาน ไปพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และที่สำคัญที่สุดได้ทดลองหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ดังนั้นความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต้องเน้นเป็นพิเศษคือความรู้ฝังลึก และกระบวนการที่เน้น คือ Socialization ความรู้ที่เกิดจากการสัมผัสกับภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้ทำธุรกิจกับองค์กร เป็นความรู้ที่สำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและการดำรงอยู่ขององค์กร จึงเป็นความรู้จากประสบการณ์ตรงที่สำคัญยิ่ง

4) การควบการจัดการความรู้ไปกับการพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในทางธุรกิจของต่างประเทศ การจัดการความรู้มักควบคู่หรือสัมพันธ์อย่างแนบแน่นอยู่กับการพัฒนาสินค้าตัวใหม่ หรือพัฒนาวิธีการผลิต แต่ในองค์กรที่มีเป้าหมายเชิงสังคม หรือด้านการบริการ การจัดการความรู้ควรควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพงาน หรือพัฒนาประสิทธิผล (Effectiveness) ของงาน ซึ่งในการจัดการสมัยใหม่เรานิยามคำว่า ประสิทธิผล ว่าหมายถึง เป้าหมาย 4 ประการ คือ (1) ตอบสนองตรงเป้าหมาย (Responsiveness) ของลูกค้าและตรงเป้าหมายขององค์กร (2) มีนวัตกรรม (Innovation) (3) มีการพัฒนาและใช้ศักยภาพ (Competency) อย่างเต็มที่ และ (4) มีประสิทธิภาพ (Efficiency)

5) การเน้นการจัดการองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อนหลัก Nonaka & Takeuchi แนะนำว่ารูปแบบของการจัดการองค์กรที่เหมาะสมต่อการจัดการความรู้คือแบบ "กลาง-ขึ้น-ลง" (Middle-up-down) ซึ่งเน้นการใช้พนักงานหรือผู้บริหารระดับกลางเป็นพลังหลักในการขับเคลื่อน โดยที่พนักงานระดับกลางจะเป็นผู้เชื่อมโยง วิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง เข้ากับความเป็นจริงหรือการปฏิบัติของพนักงานระดับล่าง

6) การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปเป็นแบบพหุบาท องค์กรแบบพหุบาท (Hypertext) หมายถึงองค์กรที่มีหลายบริบท (Context) อยู่ในเวลาเดียวกัน (Hyper + Context) ในแต่ละบริบทมีพนักงานทำงานของตนเต็มเวลา และมีภารกิจอยู่ในบริบทเดียวกัน ในที่นี้มี 3 บริบท หรือ 3 ชั้นอยู่ด้วยกัน มีการจัดการความรู้หมุนเวียนอยู่ระหว่างชั้น ทำให้เกิดการเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกัน เกิดการจัดการความรู้ที่ทรงพลัง ซึ่ง 3 ชั้น หรือ 3 บริบทขององค์กรพหุบาท ประกอบด้วย

(1) ชั้นหรือบริบทของระบบงานตามปกติเป็นรูปแบบขององค์กร Bureaucracy

(2) ชั้นหรือบริบทของ Project team ซึ่งทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วสลายตัวกลับสู่ระบบงานตามปกติ แต่ในช่วงของ Project team สมาชิกของทีมทำงานเต็มเวลาให้แก่ Project team

(3) ชั้นหรือบริบทฐานความรู้ (Knowledge base) ทำหน้าที่คอยสกัด รวบรวม และสังเคราะห์ ยกระดับความรู้ที่เกิดขึ้นจาก 2 บริบทข้างต้นให้มีความหมายต่อองค์กรยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดการความรู้ของพนักงานทุกระดับและทุกบริบท

7) การสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลักขององค์กร มี 3 ประเด็น คือ

(1) การมีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารความก้าวหน้าของความรู้ในลักษณะของ Intelligence

(2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่ายที่มุ่งทำประโยชน์หรือทำความดีให้แก่สังคม

(3) การเชื่อมโยงและ "สกัด" ความรู้จากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะความรู้ฝังลึกที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้มาใช้กำหนดประเด็นความต่อเนื่องของการเรียนรู้ ความชัดเจนของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ รวมถึงความเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยว ในการศึกษาผลลัพธ์จากการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม และใช้ในการอภิปรายผล ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม คือ การพัฒนาพนักงานโรงแรมให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางการท่องเที่ยว การพัฒนาองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว และการจัดการความรู้ทางการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน สามารถบูรณาการการเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้มีประสิทธิภาพ

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

2.1.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว มีนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายและให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

นิคม จารุมณี (2536 : 1) ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

แม็คอินทอช และโกเอลด์เนอร์ (Mc Intosh and Goeldner, 1984) (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 85) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งภาครัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

ซึ่งสอดคล้องกับ เสรี วังส์ไพจิตร (2534 : 12) (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ หรือการกระทำต่อกันและกันของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบกิจการ รัฐบาล และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้านในกระบวนการดึงดูดใจ และต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นผลรวมของความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นนั้น

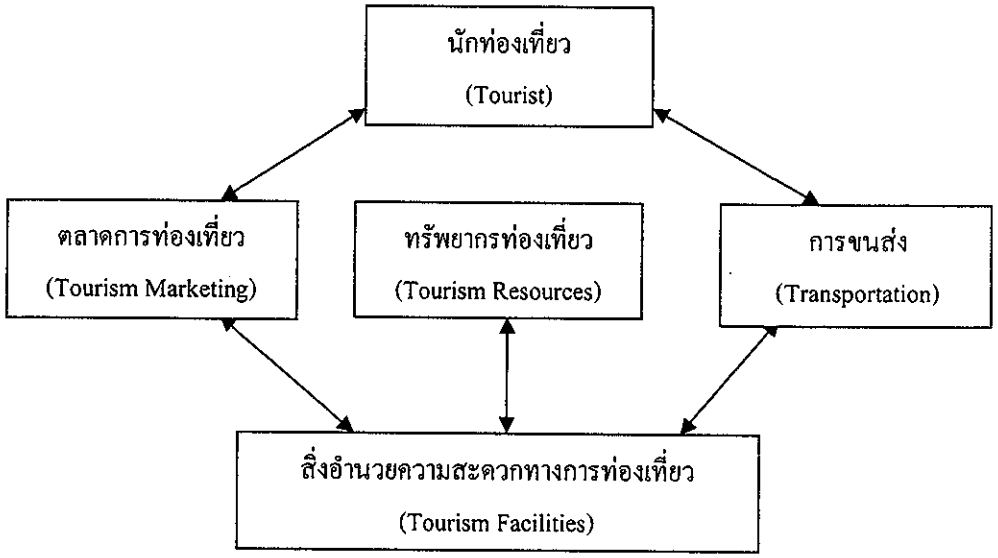
2.1.3.2 ความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 85) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายความว่าอุตสาหกรรมใด ๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทย โดยมีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึงธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดงออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

วินิจ วีรยางกูร (นิคม จารุมณี, 2536ข : 2-3) กล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism industry) เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจหลาย

ประเภท อันได้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Service) ต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม คือ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิธีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานและมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

2.1.3.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว มี 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 4-7)



ภาพประกอบที่ 2 แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 4)

1) นักท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 6 ประเภท คือ

(1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International visitor) หมายถึง บุคคลที่มิได้พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทย

(2) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 60 วัน

(3) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน (International excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งโดยมิได้ค้างคืน

(4) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic visitor) หมายถึง บุคคลทุกสัญชาติที่มีที่พำนักถาวรอยู่ในราชอาณาจักรไทย

(5) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบันแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน

(6) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic excursionist) หมายถึงนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่มิได้พักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบัน

2) ตลาดการท่องเที่ยว การที่จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวนั้น จะต้องมีการตลาดท่องเที่ยวในการชักนำให้เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งการตลาดท่องเที่ยวหมายถึงความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน แล้วใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้น โดยการตลาดท่องเที่ยวอาจทำได้ 2 วิธี คือ

(1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ทางการท่องเที่ยว

(2) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว หมายถึง การสื่อสารข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น เพื่อเชิญชวน กระตุ้น เร่งเร้าให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของตน

3) การขนส่ง เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจจะไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวใดแล้ว ก็ต้องมีบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการขนส่งในที่นี้หมายถึงการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่าง ๆ จากภูมิลำเนาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ และกลับสู่ภูมิลำเนา การขนส่งแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

(1) การขนส่งทางรถยนต์

(2) การขนส่งทางรถไฟ

(3) การขนส่งทางเรือ

(4) การขนส่งทางเครื่องบิน

4) ทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวและเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวหมายถึงสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังแหล่งพื้นที่นั้น เช่น ภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำ น้ำตก บ่อน้ำร้อน ชายทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะแก่ง เป็นต้น

(2) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามความประสงค์หรือประโยชน์ของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกในอดีตและได้สร้างเสริมในปัจจุบัน แต่มีผลดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน พิพิธภัณฑ์

(3) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดต่อกันมา ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา ตลาดน้ำ ศูนย์วัฒนธรรม สวนสนุก การแสดงสินค้าพื้นบ้าน การแข่งขันกีฬา งานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น

5) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เป็นสรรพสิ่งที่รองรับในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การเดินทางเป็นไปด้วยความสะดวกสบายและปลอดภัย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

(1) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

การอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกประเทศของนักท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนถ่ายกระเป๋าเดินทาง การตรวจตราหนังสือเดินทาง การตรวจค้นสิ่งของติดตัว การต่อวีซ่า เป็นต้น

การให้บริการท่องเที่ยว เป็นการให้ความสะดวกระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ได้แก่ การบริการ 5 ประเภท คือ บริการขนส่งภายใน

แหล่งท่องเที่ยว บริการที่พักแรม บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

(2) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในประเทศแล้ว แม้จะไม่มีการท่องเที่ยว รัฐบาลต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ประชาชนของตน ส่วนการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวถือเป็นผลพลอยได้ ประกอบด้วย 3 ด้านคือ

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการยังชีพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในความเป็นอยู่ และส่งผลเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวด้วย ได้แก่ การสื่อสาร การไฟฟ้า การประปา การคมนาคม การสุขาภิบาล การศึกษา และการสาธารณสุข เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐบาลให้ความปลอดภัยทั้งร่างกาย ทรัพย์สินและการเดินทางแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ด้วยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรม ปล้นจี้ชิงทรัพย์ การก่อความไม่สงบ และความปลอดภัยจากบริการท่องเที่ยว เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เสริมหรือสนับสนุนเพิ่มความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การบริการเสริมความงาม และการบริการรักษาพยาบาล เป็นต้น

2.1.3.4 บทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยาสังคม และการเมือง

เสรี วังส์ไพจิตร (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 21-28) ได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) บทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ

(1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ประเทศชาติ สินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าออกที่มองไม่เห็น (Invisible export) อันได้แก่ ประสบการณ์ในการเดินทางซึ่งนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาซื้อและนำกลับออกไป รายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศก็คือค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว (Tourist expenditure) ที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในประเทศ

(2) การท่องเที่ยวช่วยแก้ไขปัญหาการขาดดุลการค้าและดุลชำระเงินของประเทศได้ การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล เนื่องจาก

นักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าเสียภาษีโดยตรงเมื่อซื้อสินค้าและบริการ (Sale tax) และต้องจ่ายค่าภาษีในทางอ้อมอีก เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ค่าภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียมการประทับตราหนังสือเดินทาง

(3) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เพราะการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือประการหนึ่งในการกระจายรายได้ออกไปยังส่วนต่างๆของระบบเศรษฐกิจของประเทศ

(4) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงาน การท่องเที่ยวถือเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งแรงงานทั่วไป (Unskilled) และแรงงานที่มีความชำนาญ (Skill) เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้สัดส่วนของแรงงานสูงกว่าเครื่องจักร (Labour-intensive industry)

(5) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราอย่างกว้างขวาง กระตุ้นการผลิตและการลงทุนในอัตราสูงด้วยค่าทวีทางเศรษฐกิจ (Economic multiplier) นอกจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจะมีผลโดยตรงต่อผู้จัดการที่พักและธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งสร้างงาน สร้างอาชีพอีกมากมายแล้ว ในผลทางอ้อมจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวยังทำให้รายได้ของแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ หมุนเวียนรับจ่ายต่อไปอีกหลายรอบ จนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดของตัวเอง ยิ่งหมุนเวียนได้มากรอบเพียงใดก็ยิ่งทำให้มูลค่าของมันเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

(6) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัด (Limitless boundary industry) ไม่มีปัญหาเรื่องการผลิตและไม่มีกำหนดโควตาการจำหน่าย กล่าวคือการผลิตไม่ขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ หรือเครื่องไม้เครื่องมือโดยเฉพาะเจาะจงเหมือนเช่นการผลิตในสาขาอื่น ๆ การท่องเที่ยวสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเวลา แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละประเทศ และขึ้นอยู่กับความสามารถของรัฐบาลแต่ละประเทศที่จะใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของตน (Mc Intosh and Goeldner, 1986 : 283-284)
(ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 28)

2) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อสังคมและจิตวิทยาสังคม

(1) การท่องเที่ยวช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างคนในท้องถิ่นหนึ่งกับอีกท้องถิ่นหนึ่ง เป็นการเปิดโอกาสให้คนในแต่ละท้องถิ่นได้มาพบปะแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน ทำให้เข้าใจกันและกัน ให้เกียรติเคารพกันและกันยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างความรักสามัคคี ก่อให้เกิดสมานฉันท์ระหว่างคนในชาติได้เป็นอย่างดี

(2) การท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาระดับความเจริญของสังคมท้องถิ่นและความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคมนั้นให้สูงขึ้น โดยที่คนในท้องถิ่นจะพยายามเลียนแบบชีวิตความเป็นอยู่ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะสะดวกสบายกว่า จึงเท่ากับเป็นการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และสังคมให้เจริญขึ้น

(3) การท่องเที่ยวช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนมากขึ้น เมืองนั้นหรือพื้นที่นั้นก็จะเป็นเมืองเปิด เป็นเมืองที่มีเสรีภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านสังคม ชีวิตร่างกาย และทรัพย์สิน และยังแสดงถึงความเป็นเอกภาพของประชากรท้องถิ่นด้วย

(4) การท่องเที่ยวจะช่วยลดช่องว่างของสังคม แล้วเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคมโดยตรง โดยที่การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดรายได้อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ทัดเทียมกัน การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวก็สามารถอำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นด้วย

(5) การท่องเที่ยวช่วยเสริมสร้างสุขภาพกายและจิตที่ดี นักท่องเที่ยวได้ประสบการณ์จากการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ ได้รับทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน จึงเท่ากับเป็นการเสริมคุณภาพชีวิตทางใหม่ และยังช่วยลดภาวะความตรึงเครียดของสังคมในทางอ้อมอีกด้วย

(6) การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมประเพณีระหว่างท้องถิ่น และเป็นการช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน

(7) การท่องเที่ยวช่วยส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดศิลปวัฒนธรรมประเพณีหรืองานเทศกาลของท้องถิ่น เพื่อดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นขึ้น

(8) การท่องเที่ยวจะช่วยสร้างความรู้สึกรักและภาคภูมิใจ เพราะทุกคนที่อยู่ในท้องถิ่นมีโอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นเจ้าของในมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่านั้น

(9) การท่องเที่ยวช่วยบำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความพยายามที่จะรักษาและพัฒนาอย่างเหมาะสมเพื่อความคงอยู่แห่งทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันทรงคุณค่า เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

(10) การท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดการพัฒนา การท่องเที่ยวจะช่วยให้มีการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของตัวเมืองให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและสวยงาม เป็นการช่วยป้องกัน

ปัญหาการเสื่อมโทรมของสภาพเมือง และสถานที่ท่องเที่ยวอย่างได้ผล

3) บทบาทการท่องเที่ยวต่อการเมืองของประเทศ

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงมีพระราชหัตถเลขาตอนหนึ่งว่า "ไม่มีสิ่งใดซึ่งจะทำให้ชาติหนึ่งต่อชาติหนึ่งเกิดความไมตรีต่อกันและกัน ยิ่งกว่าซึ่งต่างได้รู้จักกันและกันเป็นอันดี" (องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2520 : 5) (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 30-31) ซึ่งเป็นการยืนยันได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการเมืองของประเทศ ในปี พ.ศ. 2510 องค์การสหประชาชาติจัดปีการท่องเที่ยวสากลขึ้น โดยมีคำขวัญว่า Tourism : Passport to Peace นั่นคือ การท่องเที่ยวเป็นสื่อนำไปสู่สันติภาพ จากคำขวัญดังกล่าวเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการเมืองของประเทศ

2.1.3.5 การจัดการท่องเที่ยว

สำนักงานจังหวัดเลย (2544 : 9) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นการกระทำอย่างมีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพการณ์ที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่าง ๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดีต้องคำนึงถึงกรอบความคิดที่ได้กำหนดไว้มิฉะนั้นแล้วการจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไร้ทิศทาง และประสบความล้มเหลว

การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาระบบย่อย และองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งระบบการท่องเที่ยวที่สำคัญจำแนกเป็น 3 ระบบ ดังนี้

1) ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resources) อันประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะหมายถึงสภาพทางกายภาพของทรัพยากร ซึ่งอาจเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นตลอดจนวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น

2) การบริการการท่องเที่ยว (Tourism services) ได้แก่ การให้บริการเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่หรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ

3) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism marketing) เป็นส่วนของความต้องการในการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหมายรวมถึงกิจกรรม รูปแบบหรือกระบวนการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวในแต่ละระบบย่อย มีองค์ประกอบมากมายที่มีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์ต่อกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนอกระบบ เช่น ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิอากาศ ชุมชน กิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ ระบบนิเวศ ป่าไม้ แหล่งน้ำ และอากาศ ตลอดจนการบริหารและจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมนอกระบบ เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87-88) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลักสามด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism resources) บริการการท่องเที่ยว (Tourism services) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism marketing) แต่ละองค์ประกอบย่อย ๆ มีความสัมพันธ์เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

2.1.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

สถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง (2544 : 2) ได้เสนอแนวคิดว่า จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพสูงในด้านการท่องเที่ยวและการเกษตร เป็น "เมืองแห่งทะเลภูเขา สุดหนาวในสยาม" เป็นเมืองผลิตไม้ดอกไม้ประดับส่งตลาดทั่วประเทศ จึงเป็นเมืองที่มีดอกไม้งาม มีวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง เป็นเมืองที่มีผลไม้ทุกชนิดทุกฤดูกาล ดังนั้นผู้คนจึงนิยมไปท่องเที่ยวเมืองเลย ในแหล่งที่มีชื่อเสียง เช่น ภูกระดึง ภูหลวง ภูเรือ แก่งกุดคู้ พระธาตุศรีสองรัก งานผีตาโขน สวนหินผางาม ฯลฯ แม้ว่าจังหวัดเลยจะมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายและสวยงามเพียงใด หากปราศจากการบริหารจัดการและการพัฒนาก็จะเป็นการใช้ประโยชน์ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่คุ้มค่า จึงควรที่จะมองหาลู่ทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการท่องเที่ยว ตลอดจนวัตถุดิบทางการท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยจะต้องได้รับการร่วมมือจากทุกภาคทุกฝ่าย ตั้งแต่ภาคข้าราชการ ท้องถิ่น พ่อค้า ประชาชน การพัฒนาจึงจะสำเร็จ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงเป็นนโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องมีการจัดวางมาตรการและกระบวนการที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อขยายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กว้างขวาง ทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและหลักการจัดการท่องเที่ยวมากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และ

ใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการท่องเที่ยว และการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านการให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่จะให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ การท่องเที่ยวจังหวัดเลยอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ หากองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวใน 3 ระบบ ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยว การบริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยวขาดระบบการจัดการที่ดี ดังนั้นพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องได้รับการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ให้สามารถให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้อย่างมีเต็มศักยภาพ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

2.1.4.1 ความหมายของโรงแรม จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

ปรีชา แดงโรจน์ (2530 : 199) กล่าวถึง พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้ โรงแรมหมายความว่า บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว จะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย มีกำหนดไว้ในมาตรา 25 ว่า เคหะสถานใดใช้เป็นบ้านพัก กล่าวคือใช้เฉพาะเป็นที่รับ บุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ชั่วระยะเวลานานอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 8) กล่าวถึง กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศอังกฤษได้ให้คำจำกัดความของคำว่า โรงแรม หรือ Hotel ว่าเป็นที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้

มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาศาสตร์ (2542 : 8) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรมคือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทาง และเก็บค่าห้องเป็นรายห้อง

นอกจากนี้สำนักงานกฎหมายมงคลธรรม (2548 : 3) ยังได้กล่าวถึงพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 พระราชบัญญัตินี้ โรงแรม หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง

หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วน โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 2-4) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม (Hotel) หมายถึง อาคารสถานที่ที่จัดไว้สำหรับบริการลูกค้าเข้าพักค้างคืน พร้อมมีบริการอาหาร เครื่องดื่ม บริการซักรีด ร้านขายของที่ระลึก หรือสินค้าพื้นบ้าน และบริการในรูปแบบอื่น ๆ ให้กับประชาชนทั่วไปที่มาพักอาศัยหรือใช้บริการ โดยได้รับเงินเป็นค่าตอบแทน โรงแรมจึงเป็นการประกอบธุรกิจประเภทการบริการ ที่มุ่งสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ และประทับใจต่อบริการที่ได้รับ จนกระทั่งก่อให้เกิดความประทับใจในการดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการของโรงแรมในโอกาสต่อไป และก่อให้เกิดผลกำไรในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจต่อเจ้าของกิจการผู้ลงทุน

จากนิยามความหมายของโรงแรม พอสรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว บริการอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ แก่ผู้ที่เข้าพัก

2.1.4.2 ความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ ยังได้กล่าวถึง อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel industry) คือ การดำเนินธุรกิจประเภทให้บริการ (Services) อย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน ตลอดจนสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ โรงแรมมุ่งเสนอขายบริการที่ดี อำนวยความสะดวกสบาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้เข้าพักซึ่งได้แก่ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักทัศนาจร โดยได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการดังกล่าว จนก่อให้เกิดผลกำไรตอบแทนต่อเจ้าของกิจการผู้ลงทุนในอัตราที่สูงมาก ส่วน ปรีชา แดงโรจน์ (2530 : 201-202) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ดังนี้

1) เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้ (Fixed location)

2) การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ และในเวลาที่ต้องการไม่ใช่ก่อนหรือหลัง

3) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย (Perishable goods) เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้ (Irretrievable loss)

4) ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำแทน

5) เป็นสถานที่พักเปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ในบางกรณีตามระเบียบกฎหมายและระเบียบวัฒนธรรม)

6) เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามบางประเทศ รัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้เงินช่วยเหลือและสิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร

7) ควรเป็นกิจกรรมเฉพาะคน (Individual service) แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่เสมอกัน

8) เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบ ซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำ อาหารในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักรีดซักแห้ง ขายโปสการ์ด ขายของที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม ฯลฯ

9) การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

10) อุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้บริการหลายอย่าง (Supporting service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

2.1.4.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

นิคม จารุมณี (2536 : 84) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อการท่องเที่ยวว่ากลายเป็นอุตสาหกรรมที่นำเงินเข้าประเทศอย่างน่าภูมิใจ ช่วยสร้างงานให้กับประชาชนจำนวนมาก และยังช่วยกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ชนบท โรงแรมต่างจังหวัดก็พลอยได้รับผลประโยชน์ไปด้วย ความเจริญ ถนนหนทางที่ได้รับการปรับปรุง ทำให้การคมนาคมสะดวกปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับโสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่า ภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นอันมาก มีการจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ ตลอดจนพัฒนา ปรับปรุง สถานที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง เป็นการเพิ่มรายได้แก่

ประชาชนชาวชนบท สำหรับภาคเอกชนมีการลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการจ้างงานประชาชนมีงานทำเพิ่มขึ้น ท้องถิ่นที่มีโรงแรมที่ทันสมัย สะดวกสบาย บริการประทับใจตั้งอยู่ จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะขาดธุรกิจโรงแรมไม่ได้

2.1.4.4 ประเภทของโรงแรม

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 105-107) ได้กล่าวถึงประเภทของโรงแรมโดยสามารถแยกการพิจารณา ดังนี้

1) จำแนกประเภทตามลักษณะทางกายภาพ แยกประเภทได้ดังนี้

(1) โรงแรม (Hotel) คือที่พักที่มีพนักงานบริการเต็มเวลา

(2) โมเต็ล (ที่พักริมทาง-Motel) ที่พักที่มักจะตั้งอยู่ริมถนนไฮเวย์ (Highway) เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ ๆ ในสหรัฐอเมริกา แขกผู้เข้ามาพักมักจะต้องบริการตนเอง (Self service) สำหรับ Motel ในประเทศไทยนั้นแตกต่างจากต่างประเทศโดยสิ้นเชิง เพราะตั้งอยู่ในเขตชุมชนและนครหลวงและมีการบริการที่เป็นไปในลักษณะของสถานเริงรมย์

(3) รีสอร์ท (ที่พักตากอากาศ–Resort) คือ ที่พักที่มักสร้างในบริเวณที่เป็นสถานที่ตากอากาศ เช่น ตามเชิงเขา หรือทะเล หรือบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่เล่นกีฬา เช่น สกีน้ำแข็ง หรือสนามกอล์ฟ เป็นต้น ที่พักประเภทนี้มักจะเหมาะสำหรับแขกที่เข้าพักเป็นเวลานาน ๆ (Long-stay guest) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สถานอาบน้ำแร่ หรือศูนย์สุขภาพ

(4) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotel) คือ สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพราะมีจุดมุ่งหมายให้จัดประชุม แต่จะขายห้องพักไปด้วย ที่พักประเภทนี้มักจะพบในต่างประเทศ

(5) ศูนย์ประชุม (Conference center) คือ สถานที่จัดประชุมที่ขายห้องพักด้วย มีจุดมุ่งหมายคล้ายกับ Convention hotel แต่ขนาดของสถานที่จะเล็กกว่า

(6) สถานที่พักหรือโรงแรมที่จัดห้องพักไว้ให้แขก (All suite hotel) มีห้องครัวขนาดเล็กให้แขกใช้ประกอบอาหารด้วย

(7) คอนโดเทล (Condotel) คือ ที่พักจัดสำหรับแขกที่จะเข้าพักนานกว่าปกติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้แขกเหมือนกับคอนโดมิเนียม สำหรับประเทศไทยคำว่า คอนโดเทล หมายถึง คอนโดมิเนียม ที่นอกจากจะขายขาดให้แก่ผู้ซื้อแล้ว ยังเปิดห้องว่างให้แขกเช่าเป็นรายเดือน รายสัปดาห์หรือรายวัน หรือตามแต่จะตกลงกันอีกด้วย (Condotel = Condominium + Hotel)

(8) ที่พักชั่วคราวที่จัดให้นักเดินทางระหว่างเมือง (Bed and Breakfast) คือ เป็นที่พักขนาดเล็ก (บางแห่งไม่เกิน 15 ห้อง) ที่พักแบบนี้แขกมักจะต้องช่วยตนเอง (Self service)

2) การจำแนกประเภทตามลักษณะของราคา แยกประเภทได้ดังนี้

(1) โรงแรมประเภทหรูหรา (Luxury hotel) คือโรงแรมที่มีราคาค่าเช่าพักและมีมาตรฐานของที่พักสูง ตกแต่งอย่างดี บริการดี ห้องทุกห้องตกแต่งด้วยองค์ประกอบสูงค่า ราคาแพง

(2) โรงแรมระดับพิเศษ (Superior hotel) คือโรงแรมที่มีราคาและคุณภาพมาตรฐานสูงรองลงมาจาก Luxury Hotel

(3) โรงแรมระดับกลาง (Mid market) คือ โรงแรมที่มีราคาค่าห้องพักปานกลาง อาจจะสูงกว่าระดับเฉลี่ยเล็กน้อย หรือดีกว่าระดับนักท่องเที่ยวเล็กน้อย

(4) โรงแรมระดับประหยัด (Economy hotel) คือโรงแรมสำหรับแขกที่มีงบประมาณจำกัด (Budget customers)

3) การจำแนกประเภทตามลักษณะของการให้บริการ แยกประเภทได้ดังนี้

(1) บริการเต็มรูปแบบ (Full service) คือ โรงแรมที่ให้บริการหลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น ห้องอาหารตามเชื้อชาติ (Ethic restaurant) Coffee shop cocktail lounge บริการจัดเลี้ยง (Banquet service) และอื่น ๆ โรงแรมประเภทนี้จะมีพนักงานไว้คอยบริการแขกในทุกจุดบริการ

(2) บริการพอสมควร (Limited service) คือ โรงแรมที่ให้บริการในระดับปานกลาง เช่น ห้องพักและห้องอาหาร ไม่มีห้องอาหารตามเชื้อชาติ หรือมีบริการจัดเลี้ยงเท่านั้น เป็นต้น

4) การจำแนกประเภทโรงแรมโดยใช้ระยะเวลาการเข้าพักของแขกเป็นตัวกำหนด (Length of stay) แยกประเภทได้ดังนี้

(1) Transient hotel คือ โรงแรมที่รับแขกเข้าพักระยะสั้น ๆ หรือชั่วคราว มักไม่เปิดโอกาสให้แขกเข้าพักเป็นเวลานาน ๆ เป็นสัปดาห์ หรือเดือน เพราะจะมีแขกเข้า-ออก (Check in-check out) ตลอดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระน้ำ บาร์ ห้องอาหาร เป็นต้น

(2) Residential hotel คือโรงแรมที่รับแขกเข้าพักระยะเวลายาวนาน ไม่รับแขกเข้าพักระยะสั้น ๆ โรงแรมประเภทนี้มีลักษณะเป็นโรงแรมพักอาศัยอย่าง

เดียว มักไม่ค่อยจะมีบริการอื่น ๆ เช่น บาร์ ห้องอาหาร เป็นต้น

(3) Resort hotel คือโรงแรมตามสถานที่พักผ่อน เช่น ตามชายทะเล หรือภูเขา หรือใกล้สถานที่เล่นกีฬา สกี ภูเขา โดยปกติแขกจะพักเป็นเวลานาน และโรงแรมมักจะจ้างพนักงานเต็มที่ตามอัตรากำลังเฉพาะเมื่อเป็นเวลา High season โดยจ้างแรงงานชั่วคราวเพื่อลดค่าใช้จ่าย

5) การจำแนกประเภทโรงแรมตามจำนวนห้องพัก

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 59-60) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก โดยจำแนกออกเป็น

(1) โรงแรมขนาดเล็ก คือโรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยว ต่ำกว่า 30 ห้อง ส่วนใหญ่มักตั้งอยู่ตามจังหวัดเล็ก ๆ

(2) โรงแรมขนาดกลาง เป็นกลุ่มโรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยวมากกว่า 30 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง มักอยู่ตั้งอยู่ตามจังหวัดใหญ่ ๆ

(3) โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึงโรงแรมที่ต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 100 ห้องขึ้นไป จัดเป็นโรงแรมชั้นสูง มีการตกแต่งสถานที่อย่างหรูหราทันสมัย เพื่อมุ่งรองรับลูกค้าในกลุ่มนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักเดินทางทั้งในประเทศและชาวต่างประเทศ โรงแรมประเภทนี้มีการจัดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

6) การจำแนกประเภทโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการหรือการให้ "ดาว"

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 16-18) ได้กล่าวถึงการแบ่งกลุ่มโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการและการให้ "ดาว" ซึ่งระดับมาตรฐานของบริการได้จากการวัดผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ให้แก่แขก มาตรฐานของบริการนี้ไม่เกี่ยวกับขนาดของโรงแรมหรือประเภทของโรงแรม ในโรงแรมเดียวกันอาจจะมีระดับบริการหลายระดับก็ได้ ระดับมาตรฐานของบริการนั้นโดยทั่วไปดูได้จากอัตราค่าห้องพัก ในประเทศอังกฤษมีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมและร้านอาหารแล้วกำหนด "ดาว" หรือเครื่องหมายรับรองคุณภาพให้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามแบบที่ตนต้องการ การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวนั้น แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

(1) กลุ่มดาวเดียว * หมายถึง โรงแรมซึ่งมีขนาดเล็ก ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อม มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมพอเพียง (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลนอก โรงแรมกลุ่มนี้จะมีบรรยากาศเป็น

กันเอง และส่วนมากเจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้ดูแลบริหารงานเอง

(2) กลุ่มสองดาว ** ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวเองอยู่บ้าง ในห้องพักอาจมีโทรศัพท์และโทรทัศน์ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากอย่างกว่า แต่อาจไม่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

(3) กลุ่มสามดาว *** ได้แก่ โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอกสำหรับมื้อเที่ยงและในวันสุดสัปดาห์

(4) กลุ่มสี่ดาว **** โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

(5) กลุ่มห้าดาว ***** โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้านคือทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

7) การจำแนกประเภทโรงแรมตามรูปแบบการจัดการหรือการบริหาร

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 39-72) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการหรือการบริหารโรงแรมว่าเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่แบ่งกลุ่มหรือประเภทของโรงแรม หากพิจารณาตามพื้นฐานหรือที่มาของผู้บริหารแล้ว พอจะแบ่งอย่างกว้าง ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

(1) ประเภทโรงแรมอิสระ (Independent hotels) หมายถึง โรงแรมที่ไม่มีความเป็นเจ้าของร่วมหรือข้อผูกพันทางด้านบริหารกับโรงแรมอื่น กล่าวคือไม่มีความสัมพันธ์กับโรงแรมอื่นในด้านนโยบายการบริหารหรือข้อผูกพันทางการเงิน จึงสามารถกำหนดนโยบายและวิธีบริหารของตนได้โดยอิสระ เป็นโรงแรมที่เจ้าของกิจการดำเนินการเองซึ่งไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของใคร ทุกอย่างขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและความพอใจของเจ้าของเป็นสำคัญ

(2) ประเภทโรงแรมในเครือข่าย (Chain hotels) โรงแรมประเภทนี้มีที่มา หรือสาเหตุที่ให้เครือข่ายโรงแรมเป็นผู้บริหารแตกต่างกัน ซึ่งพอจะแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 พัฒนามาจากโรงแรมอิสระ โดยแต่เดิมเจ้าของกิจการบริหารงานเอง หรือจ้างมืออาชีพมาบริหารภายใต้การกำกับดูแลของตนเองแล้วไม่ประสบความสำเร็จหรือเกิดปัญหาด้านบริหารที่แก้ไม่ตก จนเจ้าของกิจการไม่อยากจะเข้าไปเกี่ยวข้อง

โดยตรงอีกต่อไป จึงให้คนนอกมาบริหารงานแทน

กลุ่มที่ 2 โรงแรมประเภทนี้เจ้าของกิจการเป็นคนที่มีหัวคิดทันสมัย เชื่อว่ากิจการอะไรก็ตามถ้าให้คนที่เขามีความรู้ความชำนาญเป็นคนทำจะให้ผลดีกว่า จึงเจรจาติดต่อเครือข่ายโรงแรมให้มาบริหารโรงแรมของตน ตั้งแต่ก่อสร้างอาคาร ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานโรงแรมให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นต้องมีการออกแบบที่ถูกต้องตั้งแต่แรก ซึ่งอาจจะช่วยให้การทำงานของแต่ละแผนกและการประสานงานระหว่างแผนกเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.4.5 หน่วยงานภายในโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานภายในโรงแรมแต่ละแห่งว่าจะแตกต่างกันตามขนาดของโรงแรม นโยบายของการบริหาร ตลอดจนมาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ โดยส่วนใหญ่โรงแรมแต่ละแห่งจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1) ฝ่ายครัว ในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องอาหารหลายห้องและบาร์เครื่องดื่มอยู่หลายจุด มักจะมีตำแหน่งและบุคคลที่ทำหน้าที่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage manager) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะต้องทำหน้าที่ประสานกับหัวหน้าพ่อครัว (Executive chef) อย่างใกล้ชิด

2) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage service) พนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจะแตกต่างจากพนักงานฝ่ายครัวอยู่อย่างหนึ่งคือ ฝ่ายบริการมีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรง ในขณะที่ฝ่ายครัวส่วนใหญ่จะไม่มีโอกาสติดต่อกับแขก ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant manager) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบห้องอาหารทุกเรื่อง เป็นผู้วางแผนและกำหนดมาตรฐานของบริการ

3) ฝ่ายจัดเลี้ยง (The catering department) แม้ว่างานของฝ่ายจัดเลี้ยงจะเหมือนกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แต่ลักษณะของการทำงานมีส่วนแตกต่างกันอยู่ โดยฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจะดูแลห้องอาหารซึ่งเป็นการบริการแขกกลุ่มย่อย ๆ ในขณะที่ฝ่ายจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมการและบริการแขกครั้งละมาก ๆ ในเมืองไทยฝ่ายจัดเลี้ยงมักจะเป็นฝ่ายหนึ่งที่ขึ้นอยู่กับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

4) ฝ่ายแม่บ้าน (House-keeping หรือ Accommodation service) ฝ่ายแม่บ้านรับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พัก มีลักษณะงานเป็น "หลังฉาก" (Behind-the-scenes-operation) เหมือนกับงานของฝ่ายครัว หัวหน้าแม่บ้าน (Executive housekeeper) เป็นผู้รับผิดชอบงานฝ่ายแม่บ้านทั้งหมด

5) ฝ่ายต้อนรับ (Reception) งานส่วนหน้าถือว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่ติดต่อกับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม เปรียบได้กับศูนย์ประสานงานของโรงแรม มีบทบาทสำคัญยิ่งในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรม ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า (Front office manager) เป็นผู้ดูแลควบคุมการทำงานของแผนก

6) ฝ่ายบริการ (Uniformed service) บางโรงแรมเรียกว่า Guest service เป็นฝ่ายงานที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ แก่แขกแต่เป็นงานที่ให้บริการเป็นส่วนตัว (Personalized service) แก่แขกมากที่สุด

7) ฝ่ายบัญชี (Accounting) ทำหน้าที่ดูแลควบคุมด้านบัญชีและการเงินของโรงแรม วิเคราะห์และตีความตัวเลขผลประกอบการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของโรงแรม ชี้ว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้นตรงไหน และเข้าจัดการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

8) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) ทำหน้าที่เฝ้าติดตามหรือคอยระมัดระวังบุคคลที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ บางโรงแรมจะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาเวลา (Time-keepers) ซึ่งประจำอยู่ที่ประตูอันเป็นทางเข้าออกของพนักงาน

9) ฝ่ายขายและการตลาด (Marketing / Sales) พนักงานทุกคนที่ทำงานโรงแรมมีบทบาทในการขายทั้งนั้น แต่ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดมีหน้าที่โดยตรงในการติดต่อลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม (Group bookings) ติดต่อลูกค้าเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยงที่โรงแรม ติดต่อกับบริษัททัวร์หรือตัวแทนการท่องเที่ยว เป็นต้น

10) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public relations) พนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ต้องติดต่อกับแขกถือได้ว่ามีบทบาทในทางประชาสัมพันธ์ แต่ในโรงแรมขนาดใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกสำคัญ (V.I.P. : Very Important Persons) ติดต่อและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขก และสื่อมวลชน

11) ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม (Personnel and Training) มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้านบุคคล สรรหาและคัดเลือกบุคคล ควบคุมพนักงานเรื่องระเบียบวินัยและการร้องทุกข์ พัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม เป็นต้น

12) ฝ่ายบริการต่าง ๆ สำหรับแขก (Guest service) เป็นฝ่ายที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขก เช่น บริการจ้างร้านซักรีดข้างนอกกรณีที่โรงแรมไม่มีแผนกซักรีด ร้านหนังสือ ร้านขายของที่ระลึก ร้านขายยา ร้านตัดผม ร้านเสริมสวย ศูนย์บริหารร่างกาย บริการให้เช่ารถยนต์ เป็นต้น

13) ฝ่ายจัดการ (Management) ในธุรกิจโรงแรม "ฝ่ายจัดการ" หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรม (Hotel manager) หรือ ผู้จัดการใหญ่ (General manager) ผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม (Assistant manager หรือ Executive assistant manager) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

2.1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1) ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 13-14) ได้อธิบายและให้ความหมายของการบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การบริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2) ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของบริการ คือการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของบริการออกได้ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 25-26)

(1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

(2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

(3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างดี ให้ความช่วยเหลือและดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

3) ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2548 : 19-21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการโดยแยกพิจารณาออกเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางบวก คือเกิดความชอบและความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ คือ เกิดความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

(2) ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ คือ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

4) หลักการให้บริการ

นอกจากนี้ สมิต สัชฌุกร (2548 : 11-12) ยังได้เสนอแนวคิดว่าการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจ

ของลูกค้า

(3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและประโยชน์ของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.1.4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

1) ความสำคัญของพนักงานต้อนรับที่ประจำอยู่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 41-44) ให้ทัศนะว่า แผนกต้อนรับเป็นแผนกหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในฝ่ายบริการส่วนหน้า เป็นหน่วยงานแรกที่ต้องติดต่อกับแขกตั้งแต่แขกมาถึง ขณะที่ยังพักอยู่ จนกระทั่งจากไป อำนวยความสะดวกสบายทุกอย่างที่แขกต้องการ แม้แต่การร้องเรียนต่าง ๆ แขกก็จะมาติดต่อที่แผนกนี้ ดังนั้นแผนกนี้เป็นแผนกที่ใกล้ชิดกับแขกมากที่สุด และต้องมีพนักงานประจำตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการต่อแขกอย่างสม่ำเสมอ

พนักงานต้อนรับ (Receptionist) จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ สามารถสนทนาและตอบคำถามของแขกในนามของโรงแรมได้ถูกต้อง รู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นนักฟังที่ดี มีกิริยามารยาทที่งดงาม มีบุคลิกไหวพริบและวาจาเป็นสื่อในการที่จะทำให้ผู้มาพักเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในโรงแรม พนักงานต้อนรับเปรียบเสมือนตัวแทน เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารของโรงแรมและแขกผู้มาพัก ฉะนั้นการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานแผนกต้อนรับที่แสดงออกต่อแขกผู้มาพัก คือ กระจกเงาที่สามารถส่องสะท้อนถึงตัวคณะบุคคล ผู้บริหาร พนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องรู้จักธรรมชาติของ

มนุษย์ มีความรู้สึกฉับไวต่ออารมณ์และความต้องการของแขก เข้าใจสถานการณ์และสามารถให้บริการให้แขกแต่ละคนเกิดความพึงพอใจและประทับใจได้

บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับที่ดี จะต้องสามารถแสดงให้แขกผู้มาพักเห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม นั่นคือ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจและจริงใจของพนักงานแผนกต้อนรับในระหว่างที่แขกเข้าพัก ซึ่งมิใช่เป็นการง่ายที่จะหาตัวบุคคลที่มีความเพียบพร้อมในการทำหน้าที่พนักงานต้อนรับที่ดี อย่างไรก็ตามสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถศึกษาและฝึกฝนได้ คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี พอสรุปได้ดังนี้ คือ มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่ว ว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาในโรงแรม มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญ สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้มาใช้บริการของโรงแรม มีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ ตรงเวลา รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานโรงแรม มีความเห็นใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด เป็นพนักงานขายที่ดี พนักงานต้อนรับต้องมีความรู้ในสินค้าคือสถานที่และบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี และพยายามขายบริการทุกอย่างที่มีอยู่ในโรงแรมให้กับแขกที่มาใช้บริการ

2) ลักษณะของการบริการส่วนหน้าของโรงแรมหรืองานต้อนรับ

ลักษณะของการบริการส่วนหน้าของโรงแรมหรืองานต้อนรับ (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 26-27) ได้เสนอแนวคิดว่างานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม การต้อนรับมีทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคืออาจจะพบปะเห็นหน้ากันหรืออาจจะไม่พบปะเห็นหน้ากัน แต่มีการติดต่อสื่อสารกัน

การต้อนรับทางตรง เป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Face to Face communication) เช่น การต้อนรับแขก การต้อนรับคณะผู้มาเยี่ยมชมกิจการ การต้อนรับลูกค้ามา

ชมสินค้า หรือขอทราบรายละเอียด บางครั้งเป็นการต้อนรับที่ไม่หวังผลทางธุรกิจการค้า แต่เป็นการต้อนรับตามประเพณี หรือเป็นการต้อนรับตามพิธีการทางสังคม เมื่อใดที่เป็นการต้อนรับเพื่อผลในทางการประชาสัมพันธ์หรือเพื่อผลในทางธุรกิจก็จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนเตรียมการต้อนรับให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ

การต้อนรับทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากัน อาจเป็นการพูดโทรศัพท์กันซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันทีเสมือนเป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed communication) เช่น การตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร e-mail ซึ่งจะต้องสร้างความเป็นมิตร ให้ความสะดวก ให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำขอร้องและให้ความช่วยเหลือตามควร

3) ตำแหน่งงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 52-56) ได้อธิบายตำแหน่งงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยทั่วไปมีดังนี้

(1) ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า (Front office manager) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบในการสรรหาคนมาทำงานและให้การฝึกอบรม คาดคะเนระดับอัตราเข้าพัก (Occupancy levels) และวิเคราะห์ถึงแนวโน้มของธุรกิจ

(2) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่แขกพูดด้วยหลังจากเดินเข้ามาในโรงแรม และเป็นบุคคลสุดท้ายที่แขกได้พบอีกเช่นกัน โดยปกติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ คือการลงทะเบียนห้องพักและจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ ตอบข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ เตรียมใบเสร็จเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขก รวมถึงการเก็บเงินจากแขก ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นในเรื่องต่าง ๆ เป็นเสมือนพนักงานขายโดยทำหน้าที่ขายบริการต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดไว้ขายแขก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่แขกในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ วิธีการเดินทาง และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

(3) พนักงานแผนกสัมภาระ (Hall porter) พนักงานแผนกสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ช่วยขนสัมภาระต่าง ๆ ของแขกไปที่ห้องพัก และช่วยขนสัมภาระลงจากห้องพักเมื่อแขกจะกลับ ตำแหน่ง Hall porter ในเมืองไทยนิยมเรียกว่า Porter หรือ Bell boy หรือ Bellman หัวหน้าแผนกสัมภาระเรียกว่า Bell captain งานในแผนกสัมภาระนี้ในโรงแรมใหญ่ ๆ จะแยกหน้าที่ออกเป็นงานอีกหลายตำแหน่ง เช่น

พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์ขณะนำรถเข้ามาถึงประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตั๋วละคร จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านค้าที่แขกต้องการไปซื้อของ ฯลฯ

เจ้าหน้าที่รับรองแขกพิเศษ (Guest Relations Officer หรือ G.R.O.) มีหน้าที่บางส่วนคล้ายกับ Concierge แต่มุ่งที่จะให้แขกเกิดความรู้สึกว่าได้รับบริการเป็นส่วนตัวจริง ๆ ตามปกติ G.R.O. มีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ (Complaints)

(4) พนักงานแผนกสัมภาระภาคกลางคืน (Night porter) มีหน้าที่รับช่วงงานต่าง ๆ ของแผนกต้อนรับตั้งแต่เวลาประมาณ 23 : 00 น. หรือ 24 : 00 น. แล้วแต่นโยบายของโรงแรม และดูแลแทนจนถึงเช้าตรู่ของวันรุ่งขึ้น โดยจัดการดูแลแขกบางส่วนที่เข้ามาพักตอนดึกและบางส่วนที่เช็คเอ๊าท์ (Check out) ตอนเช้ามืด ดูแลการรับโทรศัพท์ ดูแลตรวจตราด้านการรักษาความปลอดภัยทั่วไป จัดหาเครื่องดื่มและอาหารว่างให้แขกที่อาจมาขอตอนกลางคืน เป็นต้น ในเมืองไทยงานที่กล่าวมาข้างต้นมักจะดำเนินการโดยพนักงานต้อนรับคนใดคนหนึ่งซึ่งอยู่เวรตอนกลางคืน และเรียกตำแหน่งว่า Night clerk หรือ Night receptionist หรือ Night auditor ซึ่งมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบใบเสร็จต่าง ๆ

(5) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephonist หรือ Telephone operator) มีหน้าที่รับสายที่เข้ามาแล้วโอนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จดข้อความที่มีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

(6) เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation clerk) มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพัก ซึ่งจะต้องยืนยันการจองโดยจดหมาย โทรสารหรือ e-mail

(7) พนักงานเก็บเงิน (Cashier) รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขก รวมถึงบริการให้แขกแลกเปลี่ยนเงินตราด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม สามารถนำมาประกอบการศึกษาเพื่ออธิบายถึงประเภทของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ทำให้ทราบถึงระบบโครงสร้างหน้าที่ของการดำเนินธุรกิจประเภทให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานควรมีลักษณะอย่างไร ตลอดจนวิธีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อพนักงานโรงแรมเสนอขายบริการที่ดีและอำนวยความสะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าผู้เข้าพักเกิด

ความพึงพอใจ เจ้าของกิจการผู้ลงทุนก็จะได้รับผลกำไรตอบแทนในอัตราที่สูง และการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยได้นำมากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความยากในการสรรหาพนักงานโรงแรมที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมาปฏิบัติหน้าที่ การยกระดับความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากพนักงานโรงแรมไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยเพียงพอ จึงไม่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดเลยได้ ฉะนั้นในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรเน้นที่วิธีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมด้านบริการการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการหรือกลับมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเลยอีก ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.1.5 แนวคิดการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)

2.1.5.1 ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 31) ได้ให้ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (PAR) ว่าเป็นกระบวนการทางประชาธิปไตยอย่างหนึ่ง ที่บุคคลจำนวนหนึ่งนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยและการลงมือกระทำด้วยตนเองมาปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสังคมของตน การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (PAR) เป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประชาชนผู้เคยเป็นประชากรที่ถูกวิจัยกลับบทบาทเปลี่ยนเป็นผู้ร่วมในการกระทำวิจัย โดยการมีส่วนร่วมนี้จะต้องมีตลอดกระบวนการวิจัย นับแต่การตัดสินใจว่าควรจะต้องมีการริเริ่มศึกษาวิจัยในชุมชนนั้น ๆ หรือไม่ การประมวลเหตุการณ์ หลักฐานและข้อมูล เพื่อกำหนดปัญหาวิจัย การเลือกระบุประเด็นปัญหา การสร้างเครื่องมือ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการเสนอสิ่งที่ค้นพบ จนกระทั่งการกระจายความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปสู่การลงมือปฏิบัติ กล่าวได้ว่า PAR เป็นวิธีที่ช่วยประชาชนให้สามารถควบคุมชีวิตของเขาเองผ่านกระบวนการของสหวิชาการ โดยสร้างความรู้ใหม่ขึ้นจากการผสมผสานความรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้าด้วยกัน แล้วใช้ความรู้ใหม่นั้นเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปความเป็นจริงในสังคมของเขา

2.1.5.2 หลักการของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมยึดหลักการสำคัญดังนี้ (Tandon, 1988) (พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540 : 33-34)

1) ให้ความสำคัญและเคารพต่อภูมิความรู้ของชาวบ้าน โดยยอมรับว่าความรู้พื้นบ้าน ตลอดจนระบบการสร้างความรู้และกำเนิดความรู้ในวิธีอื่นที่แตกต่างไปจากของนักวิชาการ ยังเป็นสิ่งที่ปฏิบัติและยอมรับกันแพร่หลายในหมู่คนชาวบ้าน คนยากจน เพื่อเป็นหนทางแก้ปัญหาในการดำรงชีวิตของเขา

2) ปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของชาวบ้าน ด้วยการส่งเสริมยกระดับและพัฒนาความเชื่อมั่นในตัวเองของเขา ให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของเขาเอง ซึ่งเป็นการนำเอาศักยภาพเหล่านี้มาใช้ประโยชน์แทนที่จะเมินเฉย ละเลยหรือเหยียดหยามว่าเป็นสิ่งไร้คุณค่าเช่นที่เคยปฏิบัติมา

3) ให้ความรู้ที่เหมาะสมแก่ชาวบ้านและคนยากจน โดยให้สามารถได้รับความรู้ที่เกิดขึ้น ในระบบสังคมของเขาและสามารถที่จะทำความเข้าใจ แปลความหมายตลอดจนนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม

4) สนใจในปริทัศน์ของชาวบ้าน โดยการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับปัญหาของชาวบ้าน เช่น การถูกกีดกันหรือแปลกแยก (Alienated) จากผืนดินและทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ การต้องดิ้นรนต่อสู้กับแรงบีบคั้นจากผู้มีอิทธิพล

5) ปลดปล่อยความคิด การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม จะช่วยให้ชาวบ้านและคนยากจนสามารถใช้ความคิดความเห็นของตนเองอย่างเสรี ในการมองสภาพการณ์ปัญหาของตนเอง สามารถใช้วิจารณญาณในการวิเคราะห์วิจารณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ

2.1.5.3 เป้าหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

โดยสรุปเป้าหมายหลักของการวิจัยปฏิบัติการอย่างส่วนร่วม ประกอบด้วย (พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540 : 35)

1) ค้นหาความรู้พื้นบ้านที่เป็นที่ยอมรับและใช้กันแพร่หลาย

2) ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างวัฒนธรรม

3) สร้างดุลยภาพระหว่างวิทยาศาสตร์ ความรู้ทางวิชาการกับความรู้พื้นบ้าน

4) ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกันของภาวะสังคมเศรษฐกิจ

2.1.5.4 ขั้นตอนของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 42-43) ยังได้กล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) เตรียมชุมชน เพื่อที่จะให้ชุมชนมีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยในระดับที่เสมอภาค ในทุกขั้นตอนจึงต้องมีการเตรียมชุมชนก่อนโครงการวิจัยจะเริ่มในแง่ต่าง ๆ เช่น การสร้างบูรณาการของชุมชน การส่งเสริมกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของชุมชนในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาหรือในการเลือกผู้แทน ผู้ร่วมโครงการ เป็นต้น

2) อบรมนักวิจัยร่วมจากชุมชน ในฐานะเป็นนักวิจัยจากท้องถิ่น ให้มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในท้องถิ่น บทบาทของผู้ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยท้องถิ่น การจัดองค์กรชุมชน รูปแบบของผู้นำ การสนับสนุนและมนุษยสัมพันธ์

3) กำหนดรูปแบบการวิจัย ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันกำหนดรูปแบบการวิจัย เช่น การแตกปัญหาทั่วไปที่ชุมชนเลือกแล้วลงเป็นปัญหาย่อย ๆ ที่สามารถจะทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหาได้ทีละส่วน ต่อไปก็กำหนดวิธีการที่จะรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ เครื่องมือที่จะใช้ ผู้ที่จะให้คำตอบหรือให้ข้อมูล รวมทั้งขนาดของตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การกำหนดรูปแบบคำถามและวิธีถาม ฯลฯ

4) ลงมือเก็บข้อมูล โดยผู้ที่ได้รับการอบรมวิธีการเก็บข้อมูลมาแล้ว

5) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันทำการประมวลผลและสรุปข้อมูล ให้ข้อสังเกตหรือข้อวิจารณ์สิ่งที่พบ วิเคราะห์ว่าเหตุใดจึงได้ข้อมูลเช่นนั้น เขียนสรุปสิ่งที่พบอย่างกว้าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะประกอบ

6) หารือผลการค้นพบกับชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอกลับคืนต่อชุมชน ให้มีโอกาสตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้อง ตลอดจนทำการวิเคราะห์สรุปประเด็นหรือชี้แนะแก่ทีมวิจัย กระบวนการหารือนี้อาจทำในรูปของการแสดงบทบาทสมมติ การประชุมกลุ่ม หรือวิธีการอื่น ๆ เช่น จัดแสดงข้อมูลในรูปของภาพหรือกราฟแบบต่าง ๆ ในที่สาธารณะหรือที่ชุมนุมของชุมชน แล้วกระตุ้นให้มีการออกความคิดเห็น การแสดงออกถึงความรู้สึกของชาวบ้าน การประเมิน ท่าทีและปฏิกิริยาต่อข้อมูลของชุมชนที่รวบรวมได้จากกระบวนการวิจัย ตลอดจนการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องเหล่านี้

7) วางแผนชุมชน โดยการอบรมทีมวางแผนให้สามารถเขียนโครงการได้ รวมทั้งความสามารถในการจัดองค์กรชุมชนด้วย โครงการที่ทีมวางแผนเขียนนี้ จะต้องนำมาปรึกษาหารือกับชุมชน ให้ชุมชนตรวจสอบแก้ไขและรับรองก่อนนำไปเสนอเพื่อขอทุน

สนับสนุนต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

8) นำแผนไปปฏิบัติ โดยการระดมทรัพยากร ทั้งบุคคลและขุมพลังตลอดจนองค์กรประชาชนต่าง ๆ ในชุมชน มาร่วมในการปฏิบัติตามแผนที่จัดวางขึ้นจากข้อมูลที่เป็นผลจากการศึกษาร่วมกัน โดยทีมนักวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมนั้น

9) ติดตามกำกับและประเมินผลในชุมชน โดยทีมวิจัยและชุมชนร่วมกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ตลอดกระบวนการ เพื่อค้นหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทั้งขั้นศึกษาบริบทปัจจัยนำเข้า ขั้นกระบวนการปฏิบัติการในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และขั้นศึกษาผลผลิตและผลลัพธ์ โดยผู้วิจัยเน้นการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมเป็นหลัก เพื่อให้สามารถหยั่งรากลึกถึงประสบการณ์และปัญหาในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว โดยพนักงานโรงแรมมีบทบาทเป็นผู้ร่วมในการวิจัยตลอดกระบวนการ เพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการกระบวนการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory)

2.2.1.1 ความหมายของการเรียนรู้ คำว่า การเรียนรู้ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2535 : 151-152) อธิบายถึงการเรียนรู้ว่าเป็นขบวนการที่สำคัญของชีวิต ทุกคนเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย ชีวิตกับการเรียนรู้เป็นของคู่กัน ตราบใดที่เรายังมีชีวิตอยู่เราต้องเรียน การเรียนรู้ช่วยให้คนเราสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปได้ บุคคลจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร จะมีแบบฉบับพฤติกรรมเป็นรูปใดขึ้นอยู่กับการเรียนรู้เป็นส่วนใหญ่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 29) ได้ให้ความหมายการเรียนรู้ว่าการเรียนรู้ไม่เพียงแต่เป็นการจัดกิจกรรมในโรงเรียนอย่างเป็นระบบเท่านั้น แต่การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกสภาพและทุกขณะตั้งแต่มนุษย์ลืมตาดูโลก

ธำรงศักดิ์ หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต (2525 : 51) ได้เสนอคำจำกัดความว่า การเรียนรู้คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ซึ่งได้รับการเสริมแรงหรือการฝึก

สนิท สมัครการ (2534 : 69-70) กล่าวถึง ระบบกับการเรียนรู้ (System and Learning) การเรียนรู้ตามความเข้าใจของคนทั่วไป หมายถึงการรับเอาข่าวสารใหม่ ๆ (New information) เข้ามา และเรามักจะถือกันว่าเฉพาะสิ่งที่มีชีวิตระดับสูงเท่านั้น จึงจะมีความสามารถในการเรียนรู้ในระดับที่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบกระทำการของตนให้เหมาะสม หรือเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ระบบเรียนรู้กับระบบที่ไม่มีความสามารถในการเรียนรู้นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมากในความอยู่รอดของแต่ละระบบ ในระบบที่ไม่มีความสามารถในการเรียนรู้ ลักษณะการทำงานของระบบ แสดงให้เห็นถึงขอบเขตจำกัดในความสามารถที่จะอยู่รอด คือ สามารถปฏิบัติงานได้เฉพาะในสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปไม่รุนแรงนักเท่านั้น ถ้าหากสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงมากเกินไปแล้วระบบอาจเสีย แต่สำหรับระบบเรียนรู้ เราจะเห็นว่ากลไกของระบบมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับที่สูงกว่า อีกนัยหนึ่งก็คือว่าระบบแบบนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า โอกาสในการอยู่รอดจึงมีมากกว่า

ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต, 2548 : 2) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายความว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้หรือประสบการณ์จากการจัดการศึกษา หรือจากกิจกรรมในวิถีชีวิต ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ส่วนการศึกษาตลอดชีวิต หมายความว่า กระบวนการจัดการศึกษาที่ผสมผสานการศึกษาทุกรูปแบบ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ได้หลากหลาย สะดวกทุกสถานการณ์ เวลา และสถานที่ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการและความสนใจ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

สุพีร์ ลิ่มไทยและอารี พันธ์มณี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 64-65) อธิบายว่า ทฤษฎีการเรียนรู้และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาษา เรียนรู้ที่จะเดิน อ่าน เขียน พูด กิริยามารยาท การรับประทานอาหาร การรู้จักทักทาย เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่เป็นผลจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น พฤติกรรมของการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกโอกาส ทุกสถานที่ ไม่ใช่เกิดขึ้นเฉพาะในห้องเรียนอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจเท่านั้น การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ดังนั้นโดยสรุป การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาติญาณ วุฒิภาวะ หรืออิทธิพลของฤทธิ์ยาที่ได้รับ การเรียนรู้เป็นไปได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การสูบบุหรี่ ดื่มของมึนเมา เป็นต้น

จากนิยามความหมายของการเรียนรู้หลายนิยาม พอสรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะถาวร เป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ หรือจากการฝึกฝน การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปได้

2.2.1.2 องค์ประกอบของการเรียนรู้

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 137-142) เสนอแนวคิดว่า การเรียนรู้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเนื่องมาจากบุคคลได้มีประสบการณ์ บางครั้งอาจเป็นประสบการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวก็ได้ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ได้แก่

1) ตัวบุคคล (Men) มีความตั้งใจและเอาใจใส่ที่จะเรียนรู้ ก็จะทำให้ง่ายต่อการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2) แรงผลักดัน (Drive) เป็นกระบวนการที่ทำให้ร่างกายปรับการเสียสมดุล แรงผลักดัน แยกออกได้เป็น 2 ชนิด

(1) แรงผลักดันเบื้องต้น (Basic drives) แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เช่น ความหิวกระหาย เป็นต้น ในขณะที่มีการปรับตนนั้น การเรียนรู้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ

(2) แรงผลักดันในขั้นสูงขึ้นไป (Secondary drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดหลังจากที่บุคคลได้เรียนรู้แล้วและได้ผลตอบแทนเป็นที่พอใจแล้ว หลังจากนั้นคนก็เปลี่ยนความต้องการต่อไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

3) การจูงใจ (Motivation) การเรียนรู้จะเกิดได้มากน้อยขึ้นอยู่กับระดับการจูงใจ

4) เป้าประสงค์ (Objective) การจูงใจหรือแรงผลักย่อมมีส่วนในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรม

5) สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งเร้าภายในและภายนอกที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

6) อุปสรรค (Barrier) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้าทายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

7) กิจกรรม (Activity) หรือการตอบสนองที่มีจุดมุ่งหมาย เมื่อได้รับแรงผลักดันหรือเมื่อประสบอุปสรรค คนเราจะพยายามเข้าใจสถานการณ์ที่ตนประสบอยู่และเลือกพฤติกรรมที่จะตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

8) การเสริมแรง (Reinforcement) หรือผลของการสำเร็จตามเป้าประสงค์จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เป็นการช่วยเสริมให้เกิดการเรียนรู้เร็วขึ้นและบ่อยขึ้น แรงเสริมมี 2 ประเภทคือ

(1) แรงเสริมทางเพิ่มการตอบสนอง (Positive reinforcement) เช่น รางวัล เป็นต้น

(2) แรงเสริมที่ทำให้หยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Negative reinforcement) เป็นสิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้บุคคลหยุดทำและหันมาทำตามแนวที่ถูกต้อง

9) การสรุปรวมยอด (Concept) รู้ว่าพฤติกรรมที่ทำไปได้รับผลว่าพอใจ สามารถลดความเครียด ร่างกายก็จะเก็บรูปแบบของการตอบสนองไว้ใช้ในคราวต่อไปอย่างอัตโนมัติ

2.2.1.3 การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ (Changing learning)

บลูม (Bloom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 64-65) นักจิตวิทยาได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับรู้จำ (Memory) รู้เข้าใจ (Comprehension) รู้นำไปใช้ (Application) รู้วิจัยวิเคราะห์ (Analysis) รู้รวบรวมใหม่ (Synthesis) และรู้คุณค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสมอง

2) การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านปฏิบัติ (Psychomotor domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นำสิ่งเรียนรู้แล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญมากขึ้น

ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้ผู้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าว คือ ด้านความรู้สึก และการปฏิบัติ เช่น คนได้เรียนรู้ว่า การสูบบุหรี่

เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นเช่นนั้นจริง เพราะเห็นโทษของการสูบบุหรี่ บุคคลที่เคยสูบบุหรี่ก็จะลด ละ และเลิกการสูบบุหรี่ไปในที่สุด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาในขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ ประสบการณ์ และทักษะความชำนาญการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เมื่อพนักงานโรงแรมเกิดการเรียนรู้ มีข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ก็จะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ (Structural –Functional Theory)

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ จากนักวิจัยหลายท่าน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ชมรมพัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, 2534 : 40) เสนอแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ คือ มองสังคมเป็นระบบ (System) และในระบบนั้นจะประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) อันเป็นส่วนประกอบที่ให้ระบบใหญ่คงอยู่ ในระบบย่อยจะต้องมีหน้าที่ (Function) ในตัวของมันเองในลักษณะโดยเท่าเทียมกัน เมื่อระบบย่อยทั้งหลายต่างมีภารกิจหน้าที่ในตัวของมันเอง ก็จะต้องประพฤติบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทของมัน แต่ถ้าระบบย่อยทำหน้าที่โดยไม่ถูกต้องสมบูรณ์ (Dysfunction) การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบภายในระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งก็ย่อมกระทบกระเทือนส่วนอื่น ๆ ด้วยเหตุผลก็คือว่าเป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกัน สุดท้ายทุกระบบจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เข้าหากัน ผลของการปฏิสัมพันธ์กันและการปรับตัวเข้าหากันในกลไกของระบบ ทำให้เข้าสู่สภาวะสมดุล (Balance)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2543 : 26) ให้ทัศนะว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ คือ มองสังคมในฐานะที่เป็นระบบ ๆ หนึ่ง เป็นสังคมที่วางระเบียบตนเอง (Self regulating) ระบบนั้นประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน พึ่งพาอาศัยกันและรักษาดุลยภาพไว้ได้ ระบบมีขอบเขตแน่นอน พร้อมทั้งมีกระบวนการรักษาบูรณาการและอาณาเขตนั้นไว้เสมอ

ทาลคอทท์ พาร์สัน (Talcott Parson, 1951 : 5-6) (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2540 : 95-96) ได้อธิบาย ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการสำหรับระบบปฏิบัติการทุกระบบ เรียกโดยย่อว่า AGIL ที่เป็นสิ่งจำเป็น อันได้แก่ การปรับตัว (Adaptation) ระบบจำเป็นต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การบรรลุเป้าหมาย

(Goal attainment) ระบบจะต้องมีการกำหนดและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักต่าง ๆ บูรณาการ (Integration) ระบบจำเป็นต้องกำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ และจะต้องจัดการความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่พื้นฐานอื่น ๆ อีก 3 ประการ (A.G.L.) และการรักษาแบบแผน (Latency or Pattern maintenance) ระบบจะต้องทำให้เกิดธำรงไว้ และฟื้นฟูแรงจูงใจของปัจเจกบุคคลและแบบแผนทางวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดและธำรงไว้ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าว

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์ (2524 : 127) กล่าวว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่เป็นเนื้อหาศูนย์กลางแห่งทฤษฎีทางสังคมวิทยาของพาร์สัน การวิเคราะห์โครงสร้างหน้าที่จำต้องมีการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับสถานภาพและบทบาทของผู้ทำในสภาพการณ์ทางสังคมกับกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้อง สถานภาพหมายถึงฐานะหรือตำแหน่งของผู้ทำในระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งได้รับการพิจารณาว่าเป็นโครงสร้างทางสังคม ส่วนบทบาทนั้นแยกไม่ออกจากสถานภาพและเป็นลักษณะที่ผันแปรของสถานภาพ บทบาทเป็นพฤติกรรมของผู้ทำในส่วนที่สัมพันธ์กับคนอื่น เมื่อพิจารณาตามแนวของความสำคัญโดยหน้าที่สำหรับระบบสังคมแล้ว กระบวนการเกี่ยวกับสถาบันได้รับการคาดหวังว่าจะต้องมีโครงร่างที่ดี ซึ่งช่วยอธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีความเหมาะสมหรือถูกต้องทางด้านวัฒนธรรม พฤติกรรมของบุคคลคือสิ่งที่แสดงบทบาทของสังคม บทบาทต่าง ๆ ที่จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน นั่นคือกระบวนการสร้างสถาบันทางสังคมขึ้นมา

ออกุสท์ คอมท์ (สนธยา พลศรี, 2545 : 71) เสนอว่าสังคมประกอบด้วยโครงสร้างต่าง ๆ หลายส่วน เช่นเดียวกับร่างกายของมนุษย์ที่ประกอบด้วยอวัยวะต่าง ๆ โครงสร้างแต่ละส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่แตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน แต่ต่างประสานสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ สังคมจะดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุขหรือมีดุลยภาพ (Equilibrium)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ เป็นการมองสังคมอย่างเป็นระบบ ภายในระบบประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากแนวคิดทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ ผู้วิจัยนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้กำหนดประเด็นบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และใช้ในการอภิปรายผล การท่องเที่ยวจังหวัดเลยซึ่งเป็นระบบกระทำการระบบใหญ่ที่ประกอบด้วยระบบย่อยภายในต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ของตน โรงแรมเป็นระบบย่อยหนึ่งที่มีหน้าที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว และในระบบโรงแรมก็ยังมีพนักงานโรงแรมที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับอำนวยความสะดวกสบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่เข้าพัก จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการของโรงแรมจากนักท่องเที่ยวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่า พนักงาน

โรงแรมยังไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอในการอธิบายแนะนำนักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้าพัก แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมยังทำหน้าที่ได้ไม่สมบูรณ์ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่รับผิดชอบของตนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.2.3 ทฤษฎีระบบ (System theory)

2.2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2536 : 214-215) กล่าวถึงแนวคิดเชิงระบบ คือ การมองสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันและไม่เป็นอิสระจากกัน และเน้นการวิเคราะห์ส่วนต่าง ๆ ในลักษณะรวมไม่แยกจากกัน ซึ่งจะเป็นผลทำให้สามารถวิเคราะห์ภาพรวมสิ่งนั้นได้ดีกว่าการวิเคราะห์โดยแยกส่วนต่าง ๆ จากกันแล้วค่อยนำมารวมกันทีหลัง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาของสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในลักษณะภาพรวมจะให้ผลที่มากกว่าผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาของสิ่งนั้นโดยแยกส่วน (The whole is greater than the sum of its part) ลักษณะของแนวคิดเชิงระบบอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ การมองระบบว่ามีขอบเขตและมีสภาวะแวดล้อมคือ ระบบที่เป็นระบบเปิดจะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม แต่ระบบปิดนั้นจะไม่เปิดรับสิ่งใด ๆ นำเข้ามาในระบบ

สมใจ ลักษณะ (2542 : 51-52) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีระบบเกิดขึ้นจากการมององค์กรว่าประกอบไปด้วยระบบย่อย ๆ ภายในระบบย่อย ๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่ต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร องค์ประกอบสำคัญของระบบย่อย ๆ ในองค์กร คือระบบปัจจัย (Input) ประกอบด้วย บุคคล วัสดุ เครื่องมือ ระบบกระบวนการจัดการกระทำ (Transformation process) ประกอบด้วย การวางแผนการจัดการองค์กร การนำและสั่ง การควบคุม และเทคโนโลยีและระบบผลผลิต (Output) ประกอบไปด้วยผลิตผลขององค์กร หรือการให้การบริการขององค์กร กำไร หรือการขาดทุน ความเจริญก้าวหน้าของคนงานและความพอใจของคนงาน ทฤษฎีระบบมีประโยชน์ต่อการจัดการในแง่ที่จะใช้ช่วยจำแนกแยกแยะส่วนประกอบขององค์กรได้ละเอียด ไม่มีส่วนใดถูกมองข้าม เป็นพื้นฐานของการประเมินตรวจสอบความสำเร็จ ประสิทธิภาพและปัญหาของการดำเนินงาน องค์กรควรปรับปรุงตรงระบบใด และช่วยชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรการที่จะมีผลกระทบถึงกัน ถ้าระบบใดมีปัญหาจากระบบ ทำให้ระบบอื่นมีปัญหาอุปสรรค

ไปด้วย การบริหารจัดการต้องเอาใจใส่ทุกระบบในองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับชมรมพัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, 2534 : 49) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีระบบว่าเป็นเทคนิคทางวิชาการได้จำแนกสังคมออกเป็นส่วน ๆ หรือเป็นระบบย่อยและในแต่ระบบย่อยต่างก็มีบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือถูกกระทบระบบย่อยส่วนอื่น ๆ ก็จะมีผลจากการถูกกระทบนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้ระบบนั้นอยู่รอดและเกิดความสมดุล

2.2.3.2 องค์ประกอบของระบบ

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม (2546 : 29-30) อธิบายว่าทฤษฎีระบบเป็นทฤษฎีที่มององค์การในฐานะที่ทำหน้าที่อย่างเป็นระบบในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ระบบเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ที่จะทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ระบบจึงประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการแปลงรูป (Transformation process) ผลผลิต (Outputs) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า มีทั้งทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ และข้อมูลข่าวสาร ที่จะใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ

2) กระบวนการแปลงรูป เป็นช่วงของการนำปัจจัยนำเข้า เข้ามาทำการแปลงรูปให้ออกไปเป็นผลผลิตที่ต้องการ โดยการใช้เรื่องของการจัดการ เทคโนโลยี และการดำเนินการผลิตเข้ามาดำเนินการแปลงรูป

3) ผลผลิต เป็นผลมาจากการนำปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการแปลงรูป โดยผลผลิตอาจเป็นสินค้าและบริการ ผลกำไรและการสูญเสีย พฤติกรรมคนงานและผลอื่น ๆ ที่คาดหวังไว้ ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลที่ได้จากการดำเนินการผลิต โดยผู้บริหารในทุกระดับขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4) ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการสะท้อนของข้อมูลที่มีต่อผลผลิตที่ออกมา เพื่อให้เห็นว่าผลผลิตดังกล่าวสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพื่อว่าผู้บริหารจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนปัจจัย หรือกระบวนการแปลงรูปให้เหมาะสมต่อไป

2.2.3.3 คุณสมบัติของหน่วยระบบ

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2545 : 33-39) กล่าวว่าหน่วยระบบแต่ละหน่วยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1) เป็นหน่วยทำงาน (Working unit) หมายความว่า หน่วยนี้มิได้อยู่นิ่งเฉย แต่เป็นหน่วยทำงานบางอย่างตามลักษณะงานที่หน่วยระบบนั้นถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้

ทำงาน

2) มีขอบเขต (Boundary) หมายความว่า มีเส้นเขตแดนล้อมรอบเนื้อที่ของหน่วยนี้ ซึ่งแบ่งแยกเนื้อที่ของหน่วยนี้ออกจากหน่วยอื่น ทำให้หน่วยอื่น ๆ ของหน่วยนั้นมีสภาพเป็น "บริบท" ของหน่วยนี้

3) มีผลผลิต (Product) หมายความว่า หน่วยระบบนี้ให้ผลผลิตบางอย่าง อันเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตดังกล่าวอาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้ และแต่ละรายการเมื่อหลุดออกมาจากหน่วยระบบแล้ว ก็จะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบอื่นที่เป็นบริบทของหน่วยระบบนี้ต่อไป

4) มีกระบวนการทำงาน (Process) หมายความว่า หน่วยระบบนี้มีกระบวนการทำงานที่มีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจนและมีความคงที่ในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถสังเกตได้และประเมินได้ กระบวนการทำงานนี้คือ การที่ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากระทำปฏิกิริยาต่อกัน จนบังเกิดเป็นผลผลิตของหน่วยระบบ กระบวนการอาจมีหลายขั้นตอนและแต่ละขั้นตอนมีลักษณะเป็นหน่วยระบบในตัวเองอีกด้วย คือมีคุณสมบัติทุกข้อของหน่วยระบบ

5) มีปัจจัยนำเข้า (Input) หมายความว่า หน่วยนี้ได้รับเอาบางสิ่งบางอย่างเข้ามาในหน่วยระบบ เพื่อนำไปเข้ากระบวนการและแปลงรูปเป็นผลผลิต ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ได้มาจากผลผลิตของหน่วยระบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นบริบทของหน่วยนี้

6) มีบริบท (Context) หมายความว่า มีหน่วยระบบอื่น ๆ จำนวนหนึ่งที่อยู่นอกเส้นเขตแดนของหน่วยนี้ ซึ่งให้ปัจจัยนำเข้าแก่หน่วยนี้และรับเอาผลผลิตของหน่วยนี้ หน่วยอื่น ๆ เหล่านั้นเมื่อรวมกันแล้ว เรียกว่า บริบทของหน่วยนี้

7) มีผลย้อนกลับ (Feedback) หมายความว่า การที่ผลผลิตตามขั้นตอนต่าง ๆ จากการทำงานของหน่วยระบบถูกส่งให้มีผลกระทบไปถึงขั้นก่อนหน้านั้น

8) ประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบจำนวนหนึ่ง (Being composed of a number of subsystem units) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เมื่อนำมาวิเคราะห์แยกแยะหาส่วนประกอบจะพบว่า ประกอบด้วยอนุระบบย่อย ๆ จำนวนหนึ่ง หน่วยอนุระบบดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าแต่ละรายการ กระบวนการทำงานแต่ละรายการ และผลผลิตแต่ละรายการ ซึ่งล้วนมีคุณสมบัติเป็นหน่วยระบบในตนเองทั้งสิ้น

9) เป็นหน่วยอนุระบบหนึ่งของหน่วยอภิระบบหนึ่ง (Being a subsystem unit of a suprasystem unit) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เป็นส่วนย่อยของหน่วยอภิระบบอีกหน่วยหนึ่งซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าหน่วยนี้ หน่วยอภิระบบดังกล่าวนอกจากประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบนี้แล้วยังประกอบด้วยหน่วยอนุระบบอื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งทำงาน

ประสานกันเพื่อผลผลิตของแต่ละหน่วยอนุระบบรวมกันส่งผลให้เป็นผลผลิตรวมของหน่วยอภิระบบ

10) มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา (Having starting point and ending point on time dimension) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เกิดขึ้น ณ เวลาหนึ่งเวลาใด แล้วดำเนินไประยะเวลาหนึ่ง จึงสิ้นสุดความเป็นหน่วยระบบ โดยที่บรรดาอนุระบบของหน่วยระบบนี้แยกสลายจากกัน มิได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตรวมของหน่วยระบบนี้อีกต่อไป

11) มีที่มา ที่อยู่และที่ไป (Having past condition, present condition, and future condition) หมายความว่า หน่วยระบบแต่ละหน่วยย่อมก่อกำเนิดจากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งก่อนหน้านี้ และมาปรากฏดังสภาพปัจจุบัน แล้วจึงถึงเวลาในอนาคตที่ไปสู่สภาพอื่น การก่อกำเนิดก็ดีและการดำรงอยู่ก็ดี ตลอดจนการเป็นไปในอนาคตก็ดีล้วนมาจากการกระทำของเหตุปัจจัยที่เป็นธรรมชาติหรือเหตุปัจจัยที่เป็นการกระทำของมนุษย์หรือทั้งสองปัจจัยผสมกัน

จากแนวคิดทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยได้นำมาใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาบริบทยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย ปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรม โดยสามารถอธิบายได้ว่า การท่องเที่ยวจังหวัดเลยเปรียบเสมือนระบบใหญ่ที่ต้องมีระบบย่อยหลายระบบ ทั้งระบบหน่วยงานราชการและระบบหน่วยงานเอกชนที่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น โรงแรมเป็นระบบย่อยหนึ่งของหน่วยงานเอกชนที่ทำงานสนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดเลย และภายในระบบงานโรงแรมก็ยังมีระบบการทำงานของแผนกต่าง ๆ ซึ่งพนักงานโรงแรมในแผนกบริการส่วนหน้าก็เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ทำหน้าที่ต้อนรับอำนวยความสะดวกสบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่พัก แต่จากการศึกษาสภาพที่เป็นอยู่เดิมของการทำงานของพนักงานโรงแรม พบว่าพนักงานยังไม่มีความรู้และไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยเจริญก้าวหน้าต่อไป

2.2.4 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

2.2.4.1 ความหมายของบทบาท

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคำว่า บทบาท จากนักวิจัยหลาย ๆ ท่านไว้ดังนี้

ราล์ฟ ลินตัน (Ralph Linton) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522 : 47-48) นักมานุษยวิทยาได้ให้แนวความคิดในเรื่องสถานภาพหรือฐานะ (Status) และบทบาท (Role) ลินตันเห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม ซึ่งหมายถึงฐานะหรือตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าจะมีภาระกิจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ฉะนั้นเมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้น สิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือบทบาทของตำแหน่ง เพราะว่าทุก ๆ ตำแหน่งจะต้องมีบทบาทกำกับ

ไวรัช เจียมบรรจง (2523 : 108) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทว่า ในสังคมหนึ่ง ๆ ย่อมมีตำแหน่งอันเป็นหน้าที่การงาน (Position) มากมาย และแต่ละคนมิใช่ว่าดำรงตำแหน่งนี้เพียงตำแหน่งเดียว แต่ละคนย่อมเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นมาอย่างมีระเบียบแบบแผน หรือเป็นกลุ่มที่เป็นกันเองก็ได้ ในกลุ่มหนึ่ง ๆ ย่อมมีตำแหน่งสำหรับสมาชิกแต่ละคนสำหรับกลุ่มนั้น เมื่อคนหนึ่ง ๆ เป็นสมาชิกหลายกลุ่มก็ย่อมดำรงตำแหน่งหลายตำแหน่ง และแต่ละตำแหน่งย่อมมีหน้าที่ปฏิบัติสำหรับตำแหน่งนั้น นั่นคือ บทบาท (Role) หน้าที่ปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งควบคู่ไปกับตำแหน่ง นอกจากนี้ไวรัช เจียมบรรจงยังได้ให้คำนิยามของบทบาทในแง่สังคมวิทยาว่า บทบาทคือ การปฏิบัติตามตำแหน่ง ส่วนนิยามของบทบาทในแง่จิตวิทยา บทบาทคือการแสดงออกหรือการปะทะสังสรรค์ของแต่ละบุคคล และนิยามของบทบาทในแง่จิตวิทยาสังคม บทบาทคือการแสดงออก หรือพฤติกรรม หรือการปะทะสังสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น ๆ ของบุคคลในกลุ่มสังคม

อุทัย หิรัญโต (2526 : 197-198) กล่าวว่า บทบาทคือหน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected behavior) ของบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือในสังคมหนึ่ง ๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าวโดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น ฉะนั้นบทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลในสถานะหนึ่งที่ควรมีต่อบุคคลอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน เช่น แพทย์มีบทบาทในการรักษาพยาบาลคนไข้ บทบาทคือแบบแห่งปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Patterns of interaction) ของมนุษย์ บทบาทของบุคคลในสถานะอย่างหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในอีกสถานะหนึ่งย่อมไม่เหมือนกัน เพราะแบบแห่งของการปฏิสัมพันธ์แตกต่างกัน เช่น บทบาทของสามีที่มีต่อภริยาย่อมแตกต่างจากบทบาทของบิดาที่มีต่อบุตร สิ่งที่กำหนดบทบาทของบุคคลมีอาทิ อายุ เพศ ตำแหน่งในครอบครัว และตำแหน่งในระบบการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจและสังคม ฯลฯ

เกรช (Krech, 1962) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 47) ได้ให้คำจำกัดความว่า บทบาท (Role) คือ สิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตนเอง ตัวอย่างเช่น บทบาทของครูจะต้องทำหน้าที่อบรมสั่งสอนให้เด็กมีความรู้

มีความคิด ส่วนบทบาทของนักเรียน ก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ตั้งใจ สนใจในวิชาการที่ครูสอน ตลอดจนประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นไปตามระเบียบวินัยที่ดีของโรงเรียน เพื่อจะได้เติบโตเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพดีของประเทศชาติต่อไป

สนธยา พลศรี (2545 : 125) ได้กล่าวว่า บทบาท (Role) หมายถึง หน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพหรือตำแหน่งฐานะที่ดำรงอยู่ บทบาทจึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งของสังคมที่ทำให้คนอยู่ร่วมกัน สามารถสร้างระบบความสัมพันธ์ต่อกันได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย บุคคลจะมีสถานภาพและบทบาทหลายอย่างที่แตกต่างกันออกไป เช่น เป็นพ่อ แม่ ครูอาจารย์ ตำรวจ แพทย์ นักเรียน นักศึกษา นิสิต เป็นต้น

กิลเมอร์ (1970) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 41-42) กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมของบทบาท (Role behavior) เป็นปฏิสัมพันธ์หรือการเกี่ยวข้องกันที่มั่นคงระหว่างองค์ประกอบของสถานการณ์ องค์ประกอบของการรู้การเข้าใจ ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึก และลักษณะของการตอบสนองระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทของเขาตั้งแต่เริ่มต้นมีชีวิต การแสดงบทบาทที่เป็นไปตามปกติ ที่เป็นไปตามหน้าที่ประจำที่ทำอยู่โดยสม่ำเสมอ ย่อมจะไม่เกิดปัญหาในการแสดงบทบาท แต่ถ้าเป็นบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การแสดงบทบาทต่าง ๆ เหล่านั้นผู้แสดงย่อมจะขลุกขลัก ไม่คล่องแคล่วเหมือนกับบทบาทที่แสดงตามปกติ อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลนั้นพยายามปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ใหม่ให้มากที่สุด ก็ย่อมจะทำให้บทบาทใหม่ที่จะแสดงเกิดความเหมาะสมและราบรื่น

กล่าวโดยสรุป บทบาท หมายถึง หน้าที่ปฏิบัติสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งบุคคลควรพยายามปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการแสดงบทบาท

2.2.4.2 ประเภทของบทบาท

ในสังคมหนึ่ง ๆ บุคคลจะมีพฤติกรรมของบทบาทซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ แตกต่างกัน ถ้าตำแหน่งนั้น ๆ ต่างกัน ลินตัน (Linton, 1945) (ไวรัช เจียมบรรจง, 2523 : 109-111) กล่าวว่า ตำแหน่งในสังคมทั่ว ๆ ไปอย่างน้อยที่สุดมี 5 ตำแหน่ง บทบาทตามตำแหน่งจึงมี 5 บทบาท คือ

1) บทบาทตามเพศและบทบาทตามวัย (Age-sex role) เช่น บทบาทของผู้ชาย บทบาทของผู้หญิง ของเด็ก ผู้ใหญ่ เด็กชาย หญิงแก่ เป็นต้น ซึ่งบทบาทเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเราทุกขณะ ตลอดชีวิต

2) บทบาททางอาชีพ (Occupational role) บทบาทประเภทนี้เราสามารถเปลี่ยนบทบาทได้อย่างอิสระเสรีมากกว่าอย่างอื่น เช่น บทบาทของคนขายของ บทบาทของครู บทบาทของหมอฟัน และ บทบาทของทนายความ เป็นต้น

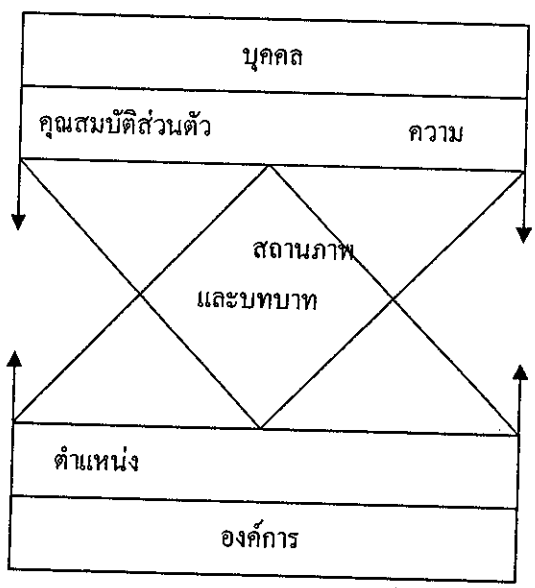
3) บทบาททางเกียรติยศ (Prestige role) เช่น บทบาทของหัวหน้า บทบาทของประธาน บทบาทของคนรับใช้และบทบาทของลูกน้อง เป็นต้น

4) บทบาททางครอบครัว (Family role) ได้แก่ บทบาทของแม่บ้าน บทบาทของลูก บทบาทของพี่และของพ่อ เป็นต้น

5) บทบาทในกลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มที่มีความสนใจคล้าย ๆ กัน (Association group based on congeniality role) ได้แก่ บทบาทของสมาชิกในกลุ่มชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบทบาทของบุคคลในองค์การ

อาร์กีริส (Argyris) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522 : 54-55) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลในหน่วยงานสามารถปรับตัวเข้ากับหน่วยงานได้ ก็จะเกิดผลดีแก่หน่วยงาน โดยที่บุคคลจะใช้คุณสมบัติส่วนตัว (Standing) และความประพฤติส่วนตัว (Conduct) ปรับเข้ากับตำแหน่ง (Position) และหน้าที่ (Function) ของตำแหน่งในหน่วยงานนั้น ซึ่งเขียนเป็นภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ (หน่วยงานหรือสถาบัน) กับบทบาทของบุคคลในองค์การ

จากรูปดังกล่าวจะพิจารณาได้ว่า องค์ประกอบของบุคคล ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น การได้รับการศึกษาอบรม ความรู้ความชำนาญ ความคิดเห็นส่วนตัว และอารมณ์ของบุคคล เป็นต้น สำหรับความประพฤติเป็นอากัปกิริยาหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมา ถ้าองค์ประกอบดังกล่าวสอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่แล้ว สิ่งที่ปรากฏก็คือ สถานภาพและบทบาทที่พึงประสงค์จะเกิดขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์ประกอบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่ในองค์การแล้ว ยากที่บุคคลจะได้รับความสำเร็จ โดยปกติองค์การทุกองค์การย่อมมีหน้าที่ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นการเฉพาะ ความสำเร็จขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นภาวะจำเป็นที่สมาชิกในองค์การจะต้องทราบถึงบทบาทของตน เพื่อจะได้แสดงบทบาทตามมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.2.4.4 ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict)

ถวิล ธาราโภชน์ (2526 : 45) อธิบายสาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท เนื่องจากการใช้ชีวิตจริง ๆ ในสังคมนั้น บุคคลไม่ได้แสดงบทบาทใดบทบาทหนึ่งเพียงอย่างเดียว ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นเท่าใด บทบาทของบุคคลก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น และในเวลาเดียวกันบุคคลก็อาจจะต้องแสดงในหลาย ๆ บทบาท เมื่อเป็นเช่นนี้จึงอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นได้ ซึ่งสงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 73-78) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งในบทบาทไว้ดังนี้

1) เกิดจากบุคคลที่สวมบทบาท (Role impairment) บุคคลที่สวมบทบาทอาจจะมีความบกพร่องในส่วนของร่างกายและจิตใจ หรือมีบุคลิกภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงบทบาท ทำให้ไม่อาจแสดงบทบาทที่ดีได้

2) เกิดจากความสับสนของบทบาท (Role confusion) เนื่องจากบทบาทที่กำหนดให้แสดงนั้นไม่ชัดแจ้งพอ ทำให้ผู้ที่สวมบทบาทเกิดความสับสน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องก็อาจเกิดความสับสนได้เช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งอาจจำแนกเป็นพฤติกรรมแต่ละประเภทได้ดังนี้

(1) การกำหนดบทบาทไม่ชัดแจ้ง ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสนในบทบาท

(2) ความสับสนของบทบาท กรณีความไม่ถูกต้องของบทบาทจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้

(3) ขาดการกำหนดบทบาท หากผู้ที่มีหน้าที่กำหนดบทบาทมิได้กำหนดบทบาทให้แก่ผู้ที่จะแสดงบทบาท ผู้จะแสดงบทบาทก็ย่อมเกิดความขัดแย้งในบทบาท

ที่จะแสดงได้

3) เกิดจากการละเมิดบทบาทหรือบทบาทวิปริต (Role violation and other role anonalies) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้แสดงบทบาท แต่บุคคลนั้นมิได้แสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วน ถูกต้อง มีการล่วงละเมิดในบทบาทหรือแสดงบทบาทน้อยกว่าหรือมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้

2.2.4.5 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในบทบาท

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในบทบาท ควรดำเนินการดังนี้

1) กำหนดบทบาทให้แน่นอน ทำให้บุคคลเมื่อเข้ามาสวมบทบาททราบว่ามีขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบเพียงใด จะได้ปรับปรุงบุคลิกภาพและความต้องการให้เข้ากับบทบาทได้

2) ให้ยอมรับข้อเท็จจริงในบทบาท ผู้ที่จะสวมบทบาทจะต้องยอมรับข้อเท็จจริงในบทบาทของตนก่อนว่ามีขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบมากน้อยเพียงใด

3) กำหนดมาตรการสรรหาบุคคลที่เหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการขัดแย้งในบทบาท ควรจะมีมาตรการที่สำคัญในการสรรหาและคัดเลือกให้ได้บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องเหมาะสมกับการแสดงบทบาทนั้น ๆ

4) ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อจะช่วยให้ผู้แสดงบทบาทได้ตีความและเข้าใจในคำสั่ง สัญลักษณ์ และระเบียบปฏิบัติ เพื่อจะประพฤติปฏิบัติได้ถูกต้อง อันจะเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้วิธีหนึ่ง

5) จัดฝึกอบรมหรือสัมมนาหรือประชุมชี้แจง ให้ผู้ที่จะแสดงบทบาทได้รู้จักบทบาทตน เพื่อจะได้ถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีบทบาทหน้าที่ (Role theory) มากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านการให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์และความขัดแย้งในบทบาทของพนักงานโรงแรม จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมยังมีความขัดแย้งในบทบาท ไม่สามารถแสดงบทบาทของตนในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้ตามคุณภาพมาตรฐานแบบมืออาชีพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการ

เรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถแสดงบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรม ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรมและความสำเร็จตามเป้าหมายของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.2.5 ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

2.2.5.1 ความหมายของการสื่อสาร คำว่า การสื่อสาร มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 184) ได้เสนอทัศนะว่า ในการประกอบธุรกิจ การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความต่อเนื่องและรวดเร็วนับเป็นกุญแจที่สำคัญมาก การติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นคือ การส่งความหมายจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งผู้รับจะเข้าใจความหมายนั้นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วยปัจจัยอื่น ๆ อีกดังนี้ ความ ชัดเจนของคำพูด ความต่อเนื่องในการติดต่อสื่อสาร น้ำเสียงในการสื่อสารจะต้องใช้น้ำเสียงที่ตรงกับความตั้งใจและสอดคล้องกับสถานการณ์ ระเบียบแบบแผนขององค์การนั้น ๆ

หนังสือปทานุกรมสังคมศาสตร์ (ราศี ภูมรี, 2530 : 77) อธิบายว่าการติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าวข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ท่าทีของบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และการติดต่อข่าวสารนั้นจะต้องมีผู้นำส่ง (Sender) ข่าวสาร (Message) และมีผู้รับ (Receiver)

มินเตอร์ (Minter, 1968 : 26-36) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543 : 203) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการส่งสารและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก และกระบวนการทางสังคมอย่างน้อยสองคนขึ้นไป

ถวิล ธาราโภชน์ และศรันย์ ดำริสุข (2543 : 206) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการที่ใช้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ความหมายต่อกัน การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข่าวสาร และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

อุทัย หิรัญโต (2526 : 46) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการถ่ายทอดข้อเท็จจริง ความเชื่อ ทัศนคติ ปฏิกิริยาในทางอารมณ์ (Emotional reaction) หรือเรื่องอื่นใด อันกระทำไปโดยรู้ตัวระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ การติดต่อสื่อสารกระทำได้โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ที่สำคัญคือ ภาษาซึ่งถือว่าเป็นลักษณะพิเศษของมนุษย์โดยเฉพาะ นอกจากภาษาก็มีสื่ออย่างอื่นที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสารกัน เช่น การแสดงกิริยาท่าทาง (Gestures) การใช้สัญญาณ (Signals) การหัวเราะ และการใช้สัญลักษณ์อื่น ๆ ที่มิใช่ภาษา (Non-language symbols) การติดต่อสื่อสารทำให้มนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้บุคคลเข้าใจความรู้สึก

นึกคิดของบุคคลอื่นได้

ซึ่งสอดคล้องกับ กริช สืบสนธ์ (2538 : 64) ได้ให้ความหมายว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุด มีการรับรู้ และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ ทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้รับสาร (ผู้ฟัง ผู้อ่าน) จะเป็นผู้ตีความ กำหนดความหมาย สิ่งที่เขาได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้ ซึ่งผู้รับสาร ก็คือ ผู้กำหนดสาร ถ้ามีผู้ฟังหลายคนก็จะตีความออกไปหลายทาง ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคหรือปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเสมอ ผู้ส่งสารจึงต้องระมัดระวังในการเสนอสาร โดยปรับให้เหมาะสมกับผู้ฟัง แต่มิได้หมายความว่า จะต้องแก้ไขสาระเอาใจผู้ฟัง

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้มนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

2.2.5.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถแยกองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ดังนี้

1) ผู้ส่ง (Sender) ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ เพราะผู้ส่งย่อมมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า ทักษะ ทัศนคติ ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรม และบุคลิกภาพ ในฐานะที่เป็นผู้ส่ง จะต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ ประกอบเพื่อให้สื่อความหมายตรงตามความต้องการ คือ จะต้องรู้ว่า คนที่จะติดต่อด้วยนั้นเป็นใคร มีภูมิหลังอย่างไร มีนิสัยใจคออย่างไร สิ่งที่จะสื่อสารไปนั้น จะทำให้เกิดความเข้าใจมากน้อยเพียงไร เวลาใดจึงจะเหมาะสม สถานที่ใดจึงจะเหมาะสม เหตุผลต่าง ๆ ที่จะอธิบายประกอบเพื่อความเข้าใจ จะใช้สื่ออะไร และมีวิธีการอย่างไร

2) ผู้รับ (Receiver) เป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจทำให้การสื่อสาร ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ในฐานะผู้ฟังหรือผู้รับสาร จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพในการรับฟังข่าวสาร

3) ข่าวสาร (Message) คือข้อความหรือสาระที่ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งควรเป็นข้อความที่ไม่ยาวเกินไป ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

4) สื่อ (Media) ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การฟัง การสัมผัส การได้กลิ่น การรับรส จะต้องใช้สื่อ เพื่อให้เกิดความรู้สึก หรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบ

2.2.5.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารมี 2 ระบบ แต่ละระบบได้ผลแตกต่างกัน คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 176)

1) การสื่อสารระบบทางเดียว (One-way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าวหนังสือพิมพ์ ออกรายการโทรทัศน์ ผู้รับไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับ

2) การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนองและมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้สื่อสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการปรึกษาหารือกัน

2.2.5.4 วิธีการติดต่อสื่อสารในงานบริการ

นิคม จารุมณี (2536 : 153-164) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในงานบริการว่า ในอนาคตการแข่งขันทางธุรกิจจะไม่ขึ้นอยู่กับตัวสินค้าหรือคุณภาพของสินค้าอีกต่อไป แต่จะขึ้นอยู่กับการให้การบริการที่ดีแก่ลูกค้าด้วย ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีหลายยุทธวิธีที่ฝ่ายบริหารสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อปรับปรุงระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ก็ตาม แต่สิ่งสำคัญ อันดับแรกก็คือ ความรับผิดชอบของบุคคลในการที่จะสร้างสรรค์ หรือทำลายชื่อเสียงของบริษัทก็คือพนักงานผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่คิดว่าพนักงานของตนรู้จักวิธีการติดต่อกับลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีปัญหาพนักงานก็ถูกคาดหวังว่าจะสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดี แต่ในความเป็นจริงพบบ่อย ๆ ว่า พนักงานเมื่อเผชิญกับปัญหาลูกค้า ก็มักจะใช้ยุทธวิธีแก้ปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ จนสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด ในอดีตพนักงานทุกคนของบริษัทจะถูกสอนให้มีความรู้ทางด้านเทคนิคการทำงาน แต่ไม่ได้สอนให้มีความรู้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจุบันนี้บริษัทต่าง ๆ ได้จัดโครงการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นความรู้และทักษะในด้านความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งทักษะในการสื่อสารที่พนักงานจะต้องนำไปใช้เมื่อติดต่อและให้บริการลูกค้า

2.2.5.5 วิธีการพรรณนาแหล่งท่องเที่ยว

จรัญ แสงพุ่ม (สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2545 : 64-65) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพรรณนาแหล่งท่องเที่ยว โดยจำแนกระดับการบรรยายเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) การบรรยายระดับให้ความรู้พื้นฐาน เช่น แหล่งท่องเที่ยวชื่ออะไร ขนาดเท่าใด อยู่ที่ใด

2) บรรยายระดับให้เกิดความประทับใจ บรรยายรายละเอียดเพิ่มขึ้นถึงความสวยงาม ความยิ่งใหญ่ ความมหัศจรรย์ ความแปลกพิสดาร อภินิหาร ฯลฯ

3) บรรยายให้เหตุผล อธิบายถึงลักษณะแหล่งท่องเที่ยวนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ด้วยเหตุผลใด ด้วยข้อสันนิษฐานอะไร ด้วยหลักการอะไร

4) บรรยายให้เกิดความซาบซึ้ง บรรยายให้เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว มีชีวิต มีลักษณะเฉพาะตัวเคลื่อนไหวอย่างไร หรือสถานที่ท่องเที่ยวนั้นมนุษย์ได้รับประโยชน์ หรือเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวในช่วงเวลาต่าง ๆ อย่างไร

ตามลักษณะการบรรยายทั้ง 4 ระดับนั้น ตั้งแต่ระดับ 3-4 นับว่าเป็นปัญหา เพราะส่วนใหญ่ข้อมูลการบรรยายจะหาได้ง่ายในระดับ 1–2 เท่านั้น ผู้บรรยายที่ดีควรให้ข้อมูลข่าวสารในระดับที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความซาบซึ้งได้ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมประเพณี สภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวอยากรู้อยากเห็นมากขึ้น และช่วยให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นอยากเดินทางกลับมาอีก

จากแนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำมากำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงผลลัพธ์ด้านความชัดเจนของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญที่พนักงานโรงแรมจะต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร สามารถติดต่อกับแขกให้ข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ความคาดหวังส่วนใหญ่ของแขกในเรื่องของการให้ข้อมูลต่าง ๆ จะมุ่งไปที่พนักงานโรงแรม ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการจัดการที่ดีจะทำให้แขกไม่ผิดหวังในการมาใช้บริการและเป็นหลักประกันการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เมื่อแขกหรือนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างชัดเจนเพียงพอด้วยความรู้สึกอันดี นักท่องเที่ยวก็จะบอกต่อเพื่อนฝูง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ดังนี้

ณิชมน จันทร์ทองแก้ว (2545 : 130) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ

: ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าการที่มัคคุเทศก์มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับลูกค้าที่เข้ามารับบริการ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของความตั้งใจในการกลับเข้ามารับบริการอีก ความตั้งใจในการแนะนำให้กับบุคคลอื่น และความตั้งใจในการจ่ายเงินที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีดังเดิม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากทั้งในระดับจุลภาค คือในส่วนของธุรกิจนำเที่ยว และในระดับมหภาค คืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ไพฑูรย์ จันทรา (2546 : 95) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทางบวกต่อปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสวนหินผางาม หากพิจารณาเฉพาะปัจจัยด้านการจัดการ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าคนนำทางที่วนอุทยานผางามจัดไว้บริการนำเที่ยวนั้น รู้จักพื้นที่และมีความรู้เกี่ยวกับสวนหินผางามเป็นอย่างดี เนื่องจากคนนำทางเป็นคนท้องถิ่นซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่คนท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการอบรมมัคคุเทศก์ทำให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและนิเวศวิทยาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็นได้

อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจุบันอำเภอบ้านแพ้วมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ผู้ที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม หมู่คณะ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาหาความรู้ ดูงาน ผลความคาดหวังและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการจัดการด้านสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพในการจัดการได้ระดับหนึ่ง สำหรับการจัดพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ควรมีสื่อความหมายประเภท เจ้าหน้าที่นำชม เอกสาร แผ่นพับ พื้นที่ทางการเกษตรที่สามารถเดินชมได้ สถานที่ติดต่อและมีการแสดงกิจกรรมการเกษตร ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ห้องน้ำ-ห้องสุขา น้ำดื่ม เส้นทางเที่ยวชม ที่ปลอดภัย สะดวก และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ซึ่งการจัดการแต่ละประเภทผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวควรดำเนินการให้เหมาะสมกับพื้นที่การเกษตร เพื่อคงความเป็นธรรมชาติ และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

สุวารีย์ ศรีปุณะ และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหือง – โขง : กรณีแก่งคุดคู้ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จากการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัญหาคุณภาพมาตรฐานการท่องเที่ยว พบว่า แก่งคุดคู้มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในช่วงเทศกาล ส่วนใหญ่มานั่งพักชมวิว รับประทานอาหารใช้เวลาเฉลี่ย 1 – 3 ชั่วโมง มีกิจกรรมนั่งเรือล่องน้ำโขงและมีผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นซึ่งเป็นของฝากที่มีชื่อเสียง ได้แก่ มะพร้าวแก้ว กล้วยฉาบ มันฉาบ และเสื้อผ้าของที่ระลึก โดยมีกลุ่มที่ประกอบการถาวร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสตรีอาหารพื้นเมือง มีสมาชิก 36 คน กลุ่มหลังคาแดง มีสมาชิก 19 คน กลุ่มเรือนำเที่ยว มีสมาชิก 4 คน มีเรือ 4 ลำ และแม่ค้าอิสระ มีที่พักเป็นรีสอร์ทเอกชนแก่งคุดคู้ 1 แห่งและมีอาคารที่พักจำนวน 1 อาคาร การบริหารพื้นที่แก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการหมู่บ้านควบคุมดูแล โดยพื้นที่ของแก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงคานจึงไม่สามารถสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ทำให้ขาดงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนา ผู้ใหญ่บ้านและผู้ประกอบการต้องร่วมกันดูแลโดยใช้รายได้จากการเก็บค่าจอดรถ เก็บค่าห้องน้ำ ค่าสถานที่เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าน้ำค่าไฟและความเรียบร้อยทั่วไป จึงควรได้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนา

2. แบบแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว จากการจัดเวทีและใช้แผนพัฒนาปฏิบัติการร่วมกันเชิงพหุภาคี พบว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบริการ การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานดีขึ้น โดยมีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาแก่งคุดคู้ร่วมกันจากกลุ่มผู้ประกอบการเอกชน ชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วสร้างข้อตกลงร่วมกัน และร่วมกันสมทบงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน พัฒนาสวนหย่อม จัดภูมิทัศน์ จัดหาเก้าอี้นั่งให้เพียงพอ จัดระบบร่องน้ำทิ้งและบ่อบำบัดน้ำเสีย จัดระบบความสะอาด ร้านอาหารและห้องปรุงอาหาร ปรับปรุงที่ล้างชาม ปรับเปลี่ยนภาชนะใส่อาหารให้ถูกสุขลักษณะ เน้นใช้วัสดุท้องถิ่น จัดระเบียบร้านค้าไม่ให้ล้ำถนน สร้างซุ้มจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้เป็นเอกลักษณ์ อบรมพัฒนาคุณภาพการผลิตกลุ่มอาหารและกลุ่มมะพร้าวแก้ว จัดทำป้ายแนะนำสถานที่ ทำแผ่นพับ โปสเตอร์แจกนักท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวชายแดน ขยายเส้นทางและเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทางเรือกับปากแม่น้ำเหืองที่แหล่งท่องเที่ยวท่าดีหมี เป็นต้น ผลการประเมินทั้งนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับการพัฒนาเป็นอย่างมาก องค์กรและภาคีที่เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมืออย่างดี โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดงบประมาณสนับสนุนพัฒนาทางเดินเลียบฝั่งโขงและจะจัดโอนพื้นที่แก่งคุดคู้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดูแลต่อไป

3. รูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวชายแดนทั้งด้านระบบการจัดกิจกรรม องค์ประกอบและระบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานยั่งยืน ระบบการบริหารจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการท่องเที่ยว และมุ่งมั่นสนับสนุนโดยกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนา มีแผนปฏิบัติการ มีการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ให้มีหน่วยงาน บุคลากรที่รับผิดชอบอย่างสอดคล้องกัน โดยเฉพาะผู้นำทุกระดับและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญร่วมมือกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยการบริหารงานด้วยหลักธรรมาธิบาลจึงจะพัฒนาการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างยั่งยืน และมีการประสานความร่วมมือในการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวโดยใช้หลักประชาสังคมและหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในการตัดสินใจพัฒนาและจัดระเบียบการท่องเที่ยว

ภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี (2544 : 186) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลป่วนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พบว่า ในด้านรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการได้รับอบรม สัมมนา สำหรับผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวสูงที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ใกล้เคียง และควรมีการจัดอบรมและสัมมนาสำหรับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับประชาชนท้องถิ่นได้ทราบ

จุฑามาศ จิเจริญ (2545 : 175) ศึกษาเรื่อง บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทคาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย พบว่าบทบาทในการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้น ส่วนใหญ่ประชาชนคาดหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดไกด์หรือมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อแนะนำและพาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวและการจัดอบรมไกด์หรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีจิตสำนึก มีคุณธรรม มีจรรยาบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่บทบาทที่ปฏิบัติจริงขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่ปฏิบัติ อาจจะเนื่องมาจากในท้องถิ่นไม่มีบุคลากรในองค์กรที่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ และอาจเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้องใช้มัคคุเทศก์วิชาชีพ เพราะสามารถให้คนในท้องถิ่น หรือผู้ที่มีความสามารถในการแนะนำ และพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นไกด์แนะนำ และพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวแทนมัคคุเทศก์วิชาชีพได้

สุทิน สุขคง และคณะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 2) พบว่าระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม ด้านพื้นที่ คือความสวยงามของภูเขาหินปูนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นมีความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีที่ตั้งที่เข้าถึงได้สะดวก มีทางเดินเท้าป้ายนิเทศแต่ละจุด และจุดพักชมวิว สำหรับนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม ด้านการจัดการ คือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ได้แก่ ศูนย์บริการสำหรับต้อนรับและแนะนำเบื้องต้น ลานจอดรถ ร้านอาหารที่สะอาดและปลอดภัย ร้านขายของที่ระลึก ห้องน้ำ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น รถอีแต๊กรับ–ส่ง แม่ค้า และพนักงานขับรถอีแต๊กสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้มากขึ้น ด้านกิจกรรมและกระบวนการคือมีแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายนิเทศ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เน้นและสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการใช้แหล่งท่องเที่ยวสวนหินเพื่อการศึกษาภาคสนาม (Fieldwork) และด้านการมีส่วนร่วม คือประชาชนในชุมชนเริ่มตื่นตัว แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้ดีขึ้น

อิทธิพล ไทยกมล (2545 : 80) ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ ปัจจัยด้านการจัดการเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านกิจกรรมและกระบวนการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสมบูรณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กล่าวคือ หากขาดข้อใดข้อหนึ่งก็จะทำให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศขาดความสมบูรณ์ไป

วรชัย เยาวปาณี (2522 : 147) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พบว่า องค์ประกอบเชิงมนุษย์ของสมาชิกที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 14 ประการ คือ ความปรารถนาในการเพิ่มผลผลิต การยอมรับนวัตกรรม ความขยัน ความสามารถทางเลขคณิตขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการผลิต ความสำนึกในเวลา ความรับผิดชอบ ความผูกพันในระบบเครือญาติและพวกพ้อง ความเชื่อใจในบุคคลอื่น ลักษณะเอกัตบุคคล ความศรัทธาและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม ความรู้ความเข้าใจในกิจการสหกรณ์การเกษตร และทัศนคติต่อสหกรณ์การเกษตร

ยุพาพร ตรีนุรักษ์ (2544 : 165) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ หรือการให้งบประมาณเรื่องทุนการศึกษาให้เพียงพอตามความต้องการของผู้บริหาร และธนาคารควรมีนโยบายร่วมกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการมีโควต้าสำหรับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ ที่สำคัญควรให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ได้มีโอกาสสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานตัวเอง หรือระหว่างหน่วยงานอื่นได้อย่างมีอิสระและเสมอภาค และให้มีโอกาสในการอบรม ดูงาน เข้าร่วมประชุมสัมมนาตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ และจะส่งผลให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายจิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยการวิเคราะห์ศักยภาพการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ด้านทรัพยากรและศักยภาพการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีทรัพยากรหลากหลายและมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ขาดการศึกษาศักยภาพและการรองรับของพื้นที่ท่องเที่ยว

2. ด้านความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกันและไม่ไกลจากกรุงเทพฯ แต่ยังมีปัญหาด้านป้ายชี้ทาง แผ่นดินทรุดจากการใช้น้ำใต้ดิน ปัญหาการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาขยะ การจราจรและอุบัติเหตุ

3. ด้านการบริการด้านการท่องเที่ยว มีการจัดทำข้อมูลและการบริการด้านการท่องเที่ยว มีรูปแบบที่พักและการบริการอาหารที่หลากหลาย แต่ระบบการบริการข้อมูลยังขาดประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขาดความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกในการให้บริการและขาดทักษะทางภาษา

4. ด้านการตลาดการท่องเที่ยว มีทรัพยากรท่องเที่ยวพร้อมขายที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของตลาดหลายระดับ มีภาพลักษณ์ด้านท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมที่โดดเด่นสอดคล้องกลมกลืนกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แต่ยังขาดการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวร่วมกัน บางจังหวัดมีปัญหาทางด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยการประเมินความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดกับวิสัยทัศน์กลุ่มจังหวัดพบว่า แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดมีโครงการที่สอดคล้องกับ

วิสัยทัศน์กลุ่มจังหวัด มักเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวพื้นฐาน กิจกรรมการท่องเที่ยวทางเลือก การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว การมุ่งเน้นการฟื้นฟูและปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับการพัฒนาที่ยั่งยืน การส่งเสริม อนุรักษ์เผยแพร่วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว การศึกษา สำรวจทรัพยากรเพื่อหาแนวทางรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และการเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

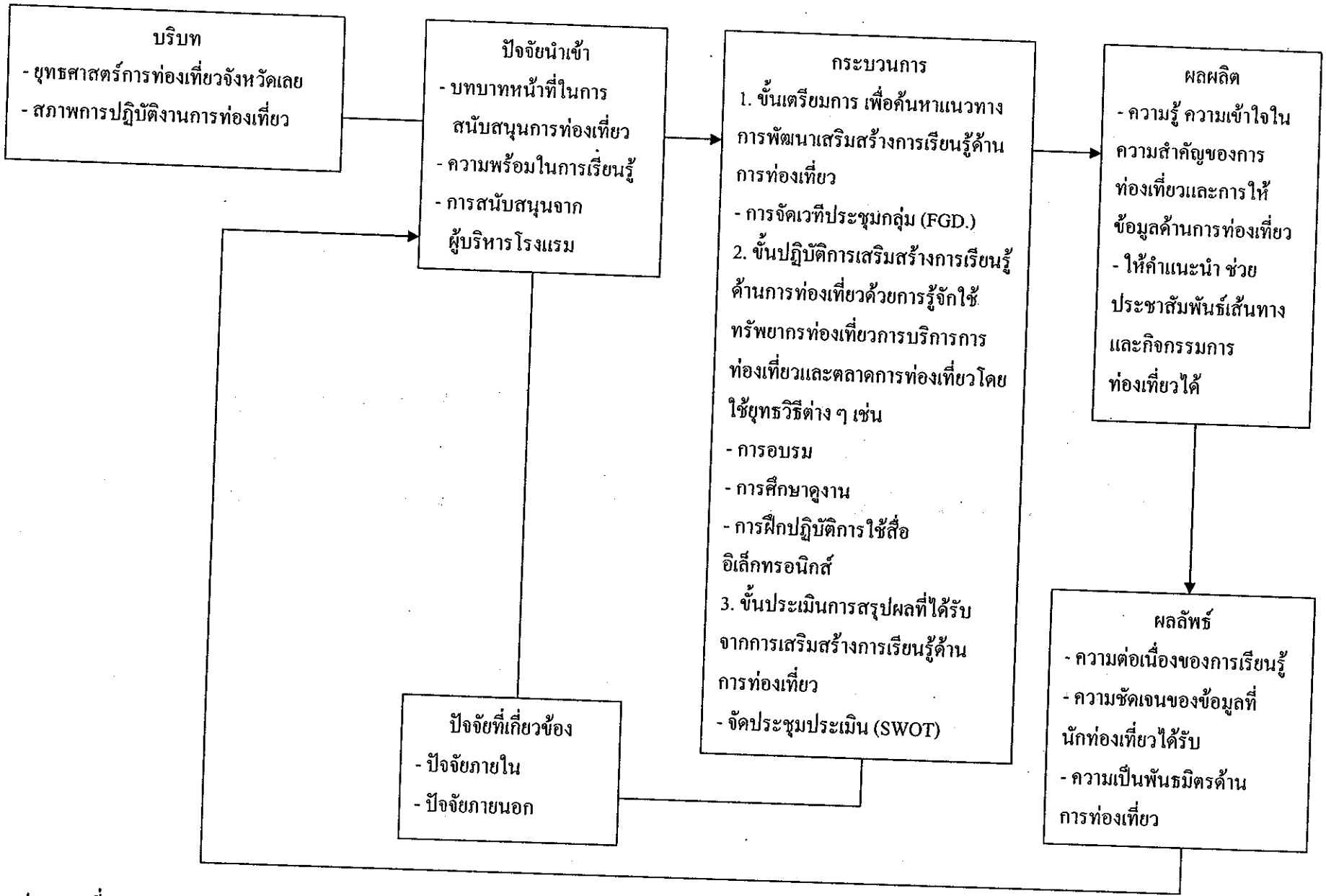
วีระ กระสินธุ์ และโนรี ใจใส่ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพและแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานและศักยภาพที่จะพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษาแนวโน้มในการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด และศึกษาผลกระทบจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีศักยภาพและความพร้อมที่จะรองรับการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งด้านธรรมชาติที่สวยงาม ทั้งภูเขา ทะเล เขื่อน อุทยาน น้ำตก แหล่งศิลปวัฒนธรรม พุทธสถาน แหล่งโบราณวัตถุ มีแหล่งผลิตภัณฑ์อาหารทางทะเล และพืชผักผลไม้อุดมสมบูรณ์มาก ทางภาคราชการ เอกชน และนักธุรกิจต่างก็ร่วมมือกันในการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างดี มีการเตรียมปรับปรุงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับการขยายตัวทางการท่องเที่ยวให้พอเพียงสำหรับอนาคต สำหรับแนวโน้มการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นได้อีกมาก โดยพิจารณาจากสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนี้ มีสถิติที่เพิ่มขึ้นโดยตลอด ยกเว้นในกรณีที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่เป็นปกติ และขณะเดียวกันผู้รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศ ระดับจังหวัด และท้องถิ่น ต่างก็พยายามทุ่มเททรัพยากร งบประมาณ มีการกำหนดนโยบาย มาตรการ และกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพิ่มมากขึ้น ทั้งภาครัฐ องค์การเอกชน และประชาชนต่างก็มองเห็นว่าจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านทรัพยากรและศักยภาพการท่องเที่ยว ด้านความพร้อมโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการ

การท่องเที่ยว และด้านการตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งทำการศึกษาทั้งระดับภาครัฐ องค์การเอกชน และประชาชน ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาการท่องเที่ยวที่สำคัญประการหนึ่ง คือปัญหาการบริการของพนักงานโรงแรมยังไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งควรมีการศึกษาหาทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากพนักงานโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของบริการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและผลงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิควิธีพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรมาใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้า ประเด็นในการศึกษาขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงประเด็นในการศึกษาผลผลิตและผลลัพธ์จากยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม รวมถึงการศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 4 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธีการพัฒนาการเรียนรู้
- 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้
- 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว
- 2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม
- 2.1.5 แนวคิดการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้
- 2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่
- 2.2.3 ทฤษฎีระบบ
- 2.2.4 ทฤษฎีบทบาท
- 2.2.5 ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธีการพัฒนาการเรียนรู้

2.1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี

1) ความหมายของยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และยุทธวิธี

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี จากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านไว้ ดังนี้

ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 51) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นแผนดำเนินการทั่ว ๆ ไปที่กำหนดขึ้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ครอบคลุมถึงการเลือกเป้าหมายและกำหนดนโยบายเพื่อไปสู่ความสำเร็จ โดยปกติยุทธศาสตร์จะถูกจำกัดโดยการเข้าถึง (Approach) ยุทธศาสตร์ที่จะกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจะถูกกำหนดขอบเขตโดยวิธีการเข้าถึง แม้ว่าการเข้าถึงจะถูกกำหนดให้มีขอบเขตมากขึ้นโดยทางเลือกทางยุทธศาสตร์ ผลต่อมาที่ได้ก็คือ กลวิธี หรือวิธีการ หรือยุทธวิธี (Tactic) และกิจกรรมที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งควรจะสอดคล้องกับการเข้าถึง

นอกจากนี้ ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 71) ยังได้ให้คำจำกัดความว่า ยุทธวิธี หรือกลวิธี (Tactics) คือ การแสดงที่มีความเฉพาะเจาะจง (Specific maneuvers) หรือการกระทำ (Action) จริง ๆ โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท พฤติกรรมของหน่วยงานและบุคคลเหล่านี้ประชาชนสามารถสังเกตได้ การแสดงต่าง ๆ มีจุดหมายเพื่อจะเปลี่ยนพฤติกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพราะฉะนั้นประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และคุณภาพของกระบวนการเปลี่ยนแปลงและยุทธวิธีจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (สุวารีย์ ศรีปูณะ, 2548 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ คือ ศาสตร์และศิลป์ของการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยา และกำลังรบทางทหารตามความ จำเป็นทั้งยามสงบยามสงคราม

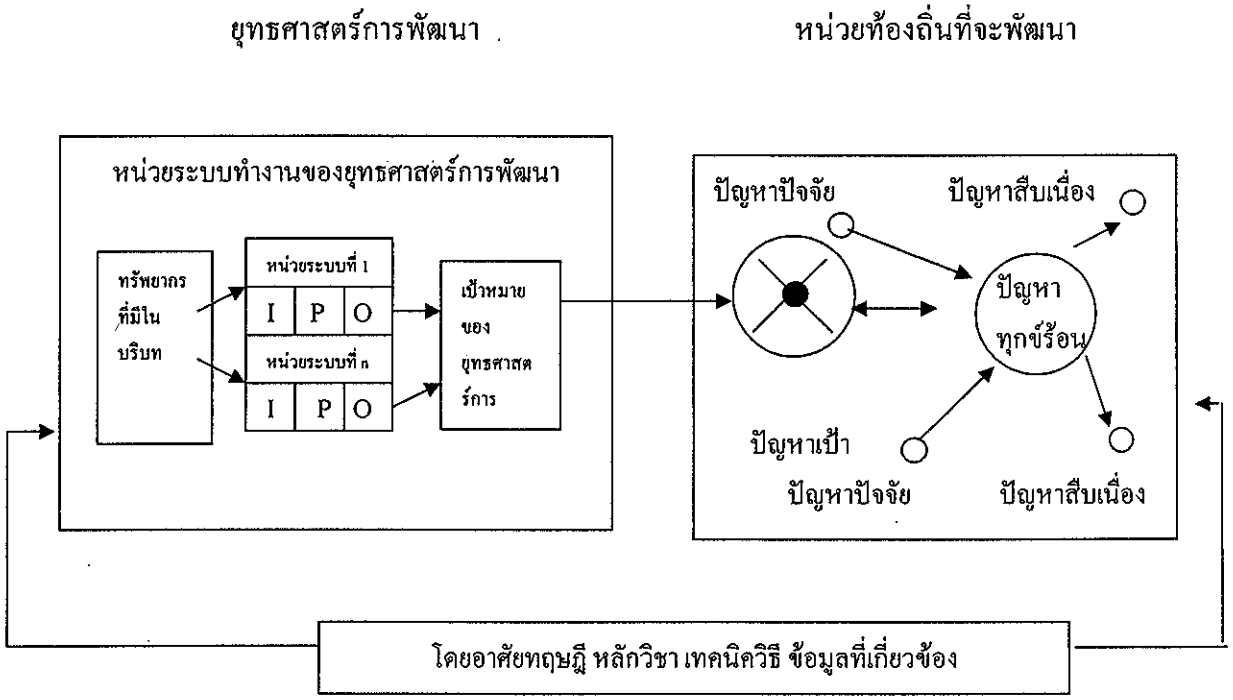
ธงชัย สันติวงษ์ (2539ก : 49) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง วิธีหรือแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดผลดี ที่เป็นข้อได้เปรียบและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่ง หรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกัน โดยให้มีความเสี่ยงน้อยสุด ณ ระดับที่ยอมรับได้

ส่วน สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2539 : 126) ได้อธิบายความหมายของกลยุทธ์การพัฒนาสังคมว่าเป็นวิธีการพัฒนาสังคม แต่เป็นวิธีการที่คาดว่าจะมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการทั่วไป เป็นสิ่งที่นำมาใช้เพิ่มเติมจากวิธีการที่ใช้อยู่ตามปกติ อาจมีลักษณะซับซ้อน ละเอียดอ่อน แหลมคม

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ หมายถึงนโยบายการพัฒนาหรือแผนดำเนินการ ใช้กำลังอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมวิทยา การทหาร การศึกษา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การพลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อไปสู่ความสำเร็จ ส่วนยุทธวิธีหรือกลวิธี หมายถึง วิธีการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมในหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

2) หลักการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

ตามแนวคิดของเฉลียว บุรีภักดี (2543 : 67) กล่าวว่า การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา แต่ละเรื่องย่อมต้องเล็งไปที่การแก้ปัญหาและย่อมต้องมีส่วนประกอบภายใน ดังแสดงในแผนภาพข้างล่างนี้ ดังนั้นการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาทำความเข้าใจโครงสร้างของปัญหา จากนั้นจึงค้นคว้า ออกแบบยุทธศาสตร์ ไปจนถึงขั้นทดลองใช้ยุทธศาสตร์จนแน่ใจ แล้วจึงทำการสาธิตเผยแพร่ เพื่อนำไปใช้อย่างกว้างขวางต่อไป



ภาพประกอบที่ 1 แผนภูมิแสดงโครงสร้างทางความคิดเรื่องหลักการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

จากภาพแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละเรื่อง ก็คือหน่วยระบบทำงาน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรมาเป็นปัจจัยนำเข้า มีกระบวนการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้านั้น ๆ เป็นผลผลิต และอาจมีหน่วยระบบทำงานย่อย ๆ ตั้งแต่ 1 ถึง n หน่วย ก่อให้เกิดเป้าหมายเดียวกันของยุทธศาสตร์ เป้าหมายนี้เล็งไปสู่การแก้ปัญหาเป้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาการพัฒนา ปัญหาเป้าหมายสำหรับการพัฒนาแต่ละครั้งนักพัฒนาเป็นผู้เลือกเองจากการวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยท้องถิ่นที่จะพัฒนา บรรดาทฤษฎี หลักวิชา เทคนิควิธี และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

จะช่วยในการวิเคราะห์หรือสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา

3) ประเภทของยุทธวิธี

ยุทธวิธีหรือกลวิธี (Tactics) คือการกระทำที่ใช้ให้ก่อเกิดประโยชน์โดยหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ทำงานพัฒนา แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ (ชินรัตน์ สมสืบ, 2539 : 71-74)

(1) ยุทธวิธีทางตรง (Direct action tactics) ยุทธวิธีนี้ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่เข้าไปกระทำ หรือติดต่อโดยตรงกับประชาชนในลักษณะต่อไปนี้

การพูดคุยสนทนาตัวต่อตัว

การรณรงค์ในกลุ่มเพื่อนบ้าน จากบ้านหนึ่งไปสู่บ้านหนึ่งเพื่อมุ่งให้เกิดผลกับสมาชิกในครอบครัวเหล่านั้น

การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) เป็นการอภิปรายกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ เช่น ในร้านขายของ ร้านตัดผม การรวมกันทางสังคมกลุ่มเล็ก ๆ (Clique) และกลุ่มเยาวชนชนบท เป็นต้น

การรวม (Engaging) กลุ่มหลัก (Core group) ขององค์การและสถาบันต่าง ๆ เช่น ผู้นำ (ทางการและไม่เป็นทางการ) ของกลุ่มสตรี เยาวชน เกษตรกร และกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ

การประชุมแบบเป็นทางการกับกลุ่มผลประโยชน์ที่มีขนาดใหญ่

กลวิธีการเจรจาต่อรอง (Bargaining tactics) เจ้าหน้าที่ให้ความหวังล่วงหน้าแก่ประชาชนให้ร่วมในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเพื่อได้สิ่งดีกว่าเดิม (Trade off action) หากประชาชนคิดว่า เขาจะไม่ได้รับประโยชน์เขาก็จะถามถึงสิ่งที่ดีกว่าเดิม เช่น เราจะร่วมถ้าเราได้สิ่งนั้น

การแนะนำชักชวน (Lobbying) ประชาชนร้องขอ ถวายฎีกา หรือยื่นคำร้องต่าง ๆ เพื่อพวกเขา ซึ่งมีวิธีการหรือรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมต่อต้าน (Protest meeting) การเดินรณรงค์ (Parades and marches) จดหมายร้องเรียน (Letters of petition) เสนอทางแก้ปัญหา (Resolutions) การเดินขบวน (Demonstration) การเยี่ยมเยียนมวลชน (Mass visits) การไต่สวนสาธารณะและประชุมอภิปราย (Public hearings and conferences)

(2) ยุทธวิธีทางอ้อม (Indirect action tactics) ยุทธวิธีทางอ้อมเป็นวิธีการที่ไม่ได้พบปะติดต่อโดยตรงกับประชาชน สิ่งเหล่านี้ ได้แก่

การโฆษณา (Advertising) การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)

การส่งข่าวสารผ่านสื่อทันสมัยทุกชนิด

การส่งข่าวสารผ่านสื่อในชุมชน เช่น การพูดคุยซุบซิบ การพูดต่อ ๆ กันไปเหมือนเครืออุ่น

ใช้ค่านิยมทางประเพณี วิถีประชา (Folk ways) และจารีต (Mores) เป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

การสาธิตภาคสนาม (Field demonstrations) และมีวันฝึกปฏิบัติ (Field days)

การทัศนศึกษา (Study tours)

ใช้ทรัพยากรบุคคลและผู้นำซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นที่น่าเชื่อถือจากประชาชน

ใช้ศูนย์เรียนรู้หรือศูนย์ท้องถิ่น โปสเตอร์ และกระดานดำ

ใช้การรวมประชาชนตามปกติหรือตามประเพณี เช่น ตามวัด โบสถ์ สภาตำบล การประชุมหมู่บ้าน การประชุมในวาระต่าง ๆ

การแสดงบทบาทสมมติ ละครและกิจกรรมทางวัฒนธรรม เช่น เพลงพื้นบ้าน (Folk songs) ความเชื่อธรรมเนียมประเพณี (Folk lore)

(3) ยุทธวิธีการแทรกแซง (Intervention tactics) ยุทธวิธีแบบนี้ไม่ได้มุ่งที่บุคคลหรือกลุ่ม แต่มุ่งพิจารณาที่กระบวนการ และโครงสร้างในพื้นที่เป้าหมาย ยุทธวิธีนี้มุ่งที่จะดัดแปลงหรือแทนที่กระบวนการและโครงสร้างที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ยุทธวิธีการแทรกแซงมี ดังนี้

การพัฒนาองค์การ (Organization development) ที่จะทำให้มีการเอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การกำหนดบทบาทขององค์การที่ทำงานกับประชาชนให้มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกับประชาชนทุก ๆ ด้าน

กิจกรรมการศึกษานอกระบบและการฝึกอบรม เพื่อจะส่งเสริมทักษะและความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วมและกระตุ้นให้ผู้มีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงสิ่งบกพร่องต่าง ๆ ขององค์การในชุมชน

การวางแผนจากล่างขึ้นบน (Bottom–up planning) เพราะการวางแผนจากบนลงล่าง (Top-down planning) จะจำกัดการมีส่วนร่วมจากประชาชนระดับล่าง

การใช้เทคโนโลยีในท้องถิ่น (Indigenous technology) ซึ่งมาจากหลักการของการรู้จากการลองทำและเป็นจริง (Known-tried and true) อันเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ทั้งหมด มีความเชื่อว่าประชาชนมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในโครงการที่ใช้เทคโนโลยีท้องถิ่น ถ้าพวกเขารู้จักและคุ้นเคยกับมัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับยุทธวิธี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งยุทธวิธีที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีอยู่หลายวิธี ได้แก่ ยุทธวิธีทางตรง ยุทธวิธีทางอ้อมและยุทธวิธีการแทรกแซง แต่ละยุทธวิธีมีแผนปฏิบัติการแตกต่างกันไป ในการเลือกใช้ยุทธวิธีใดนั้นต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ศึกษาข้อได้เปรียบและข้อจำกัดในเรื่องต่าง ๆ วิเคราะห์ถึงผลดีผลเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงการคาดคะเนความสามารถและความเป็นไปได้ในการบรรลุผลตามเป้าหมายการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้

2.1.1.2 แนวคิดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

1) ความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรม มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2545 : 14) (จินตนา สุจจานันท์, 2547 : 14) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นการยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรของบริษัท

ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 250-253) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะและความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1980 : 358 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 250-253) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรม คือ

(1) ลดเวลาในการเรียนรู้ เพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมที่ถูกต้องจะต้องเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ

(2) เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การฝึกอบรมไม่เพียงแต่จำเป็นสำหรับพนักงานใหม่เท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่เพื่อให้

การทำงานดีขึ้น

(3) เพื่อสร้างเจตนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้เกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์การด้วย

(4) เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงานของพนักงาน

(5) เพื่อเป็นการวางแผนกำลังคน เป็นการจัดวางบุคคล เพื่อเป็นไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมให้เกิดความรับผิดชอบ มีคุณภาพ รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงาน

(6) เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน พนักงานต้องการทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

2) การนำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ยังได้เสนอแนวคิดของเซลเลอร์ที่นำการวิเคราะห์ระบบมาใช้ในการฝึกอบรม กล่าวถึง ปัจจัยนำเข้า การปรับเปลี่ยนและผลผลิต นั่นคือระบบขององค์การประกอบไปด้วย

(1) ปัจจัยนำเข้า (Input) มีปัจจัยหลักอยู่ 4 ปัจจัย คือโครงสร้างสังคมขององค์การ หมายถึง ค่านิยม ปทัสถานขององค์การ วิธีการทำงานขององค์การ บุคลากรในองค์การ หมายถึง สมาชิกที่เป็นทรัพยากร และปัจจัยสุดท้าย คือองค์การเป็นที่รวมของโครงสร้างสังคม บุคลากร เทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(2) การปรับเปลี่ยน (Transforming system) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในการฝึกอบรม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากร รวมทั้งความเข้าใจในความรู้ทักษะต่าง ๆ

(3) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้ ความพึงพอใจ ตลอดจนการได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ทักษะต่าง ๆ

3) การนำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ มีดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 258-259)

(1) การจูงใจเพื่อการฝึกอบรม เป็นสิ่งจำเป็นและต้องนำมาใช้กับการทำงาน

(2) การฝึกอบรมควรคำนึงถึงจำนวนเวลาที่ใช้ไปกับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม ถ้านานหรือมากเกินไปจะทำให้เบื่อหน่าย

(3) ควรคำนึงถึงหลักสูตรที่ใช้ไม่ให้ง่ายหรือยากเกินไปสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(4) ควรจะได้คำนึงถึงพื้นความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจัดลำดับวิชาให้เหมาะสมว่าควรจะเรียนอะไรก่อนหลัง

(5) การฝึกอบรมควรมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย และควรใช้นวัตกรรมให้เหมาะสม

(6) การสาธิตและการทดลองปฏิบัติ รวมทั้งการฝึกภาคปฏิบัติควรควบคู่กันไปกับการฝึกอบรมทางทฤษฎี

(7) การอภิปรายและซักถาม ควรมีในระหว่างการเรียนและการสาธิต เพื่อทำความเข้าใจกับบทเรียนและการแก้ไขข้อผิดพลาด

(8) การสังเกตความก้าวหน้าระหว่างการฝึกหัด และฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็น ควรมีการแสดงเป็นกราฟไว้ เพื่อพิจารณาถึงผลของการเรียน

(9) ควรได้ตรวจสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียน เพราะผู้เรียนบางคนคิดว่าตนได้เรียนแล้ว ซึ่งอาจขาดความชำนาญและไม่รู้ถึงข้อเท็จจริง

(10) การสรุปผลและทบทวนกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้สรุปและอยู่ในความดูแลของผู้สอน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการที่วางไว้

4) รูปแบบของการฝึกอบรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 259-261) ยังได้กล่าวถึงรูปแบบของการฝึกอบรม ซึ่งมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การปฐมนิเทศ เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อนิเทศพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานได้รู้จักที่ทำงาน ได้รับการต้อนรับจากหน่วยงาน เพื่อรับรู้เกี่ยวกับระบบงานและโครงสร้างของงานในองค์การ

(2) การฝึกโดยปฏิบัติจริง พนักงานจะเข้าประจำเครื่องจักรและลงมือทำงาน โดยมีผู้นิเทศที่มีความชำนาญเป็นผู้ฝึกสอนพิเศษ ถ้าผู้ฝึกอบรมมีความสามารถจะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นงานเร็วขึ้น

(3) การฝึกในห้องฝึกงาน เป็นการฝึกเพื่อต้องการฝึกพนักงานจำนวนมากที่ต้องใช้ความชำนาญและงานที่ใช้เวลาสั้น โดยฝึกอบรมเฉพาะงานที่จะทำ

(4) การฝึกหัดอาชีพ การฝึกอบรมนี้ใช้เวลานานและสิ้นเปลืองหน่วยงานที่ต้องการเพิ่มพนักงานเป็นจำนวนมาก มักส่งเสริมวิธีการอบรมนี้ มีหอพักและจัดให้ผู้รับการอบรมได้รับความเพลิดเพลินเช่นเดียวกับการเรียนในมหาวิทยาลัย

(5) การฝึกช่างเทคนิค เป็นการฝึกช่างที่มีความชำนาญและมีเทคนิคเฉพาะบุคคล

(6) การฝึกอบรมผู้นิเทศและควบคุมงาน เป็นการฝึกอบรมผู้บริหาร ผู้จัดการให้เข้าใจถึงหลักการบริหารงาน การกระจายงานและมนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น

(7) การฝึกอบรมอื่น ๆ เป็นการฝึกอบรมนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น หรือการใช้การฝึกอบรมหลายวิธีรวมกัน เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และนโยบายขององค์การ การฝึกอบรมต้องอาศัยเทคนิคและหลักการเรียนรู้มาช่วย เช่น การจูงใจ ความเข้าใจ การได้ความรู้และการเก็บความรู้นั้นไว้ แล้วนำมาปฏิบัติในการทำงานได้ การฝึกอบรมมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งการฝึกอบรมจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม และเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วควรจะมีการประมวลผล เพื่อให้ทราบผลของการฝึกอบรมและหาวิธีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้การฝึกอบรมครั้งต่อไปดีขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การฝึกอบรมเป็นยุทธวิธีหนึ่งในขั้นปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้ได้มาตรฐานและตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.1.3 แนวคิดการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2547 : 254-267) ได้กล่าวถึงสาระของการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) คือ การรวบรวมข้อมูลจากการจัดให้มีการนั่งสนทนากันระหว่างนักวิจัยกับกลุ่มคนที่เป็นผู้รู้ข้อมูล (Key informant) ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม อาชีพ หรือคุณลักษณะภูมิหลังต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันที่สุดตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาแต่ละครั้ง และคาดว่าเป็นกลุ่มที่สามารถตอบประเด็นคำถามที่นักวิจัยสนใจศึกษาได้ดีที่สุด สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้คำตอบที่เป็นเหตุผลที่ดีที่สุด และอาจกล่าวได้อีกว่าสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มจะต้องมีลักษณะต่าง ๆ ใกล้เคียงกันมากที่สุด (Homogenious)

1) ประเภทของการสนทนากลุ่ม

ตามแนวคิดของธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ แบ่งประเภทของการสนทนากลุ่มออกเป็น 2 วิธี คือ

ศูนย์วิทยบริการสถาบันราชภัฏเลย

(1) การสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focused interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์ระดับลึก หากแต่ผู้วิจัยจะซักถามเจาะจงเฉพาะเรื่อง

(2) การสนทนากลุ่มตามธรรมชาติ (Small group discussion) เป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นได้ทั่ว ๆ ไปในงานสนาม โดยไม่เจาะจงเรื่อง สถานที่ เช่น การจับกลุ่มสนทนาตามใต้ต้นไม้ หรือร้านกาแฟ ซึ่งผู้วิจัยในสนามได้รับการถ่ายทอดให้เข้าไปร่วมฟังอยู่ด้วยทุกครั้ง (ถ้ามีโอกาส) เพื่อที่จะได้รับทราบความเป็นไปต่าง ๆ ในชุมชนที่ตนกำลังศึกษาอยู่

2) วัตถุประสงค์ของการจัดสนทนากลุ่ม

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม แบ่งได้เป็นหลายประเภทดังนี้

(1) ใช้เพื่อสร้างให้เกิดสมมติฐานใหม่ ๆ (Generating hypotheses)

(2) ใช้เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติของกลุ่มประชากรต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นที่สนใจจะศึกษา (Exploring opinions attitudes)

(3) ใช้ในการทดสอบแนวความคิดในเรื่องที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาใหม่ (Testing new product ideas)

(4) ใช้ในการประเมินผลการวิจัยต่าง ๆ หรือโครงการพัฒนา (Evaluating research or development)

(5) ใช้ในการกำหนดคำถามและเพื่อทดลองใช้แบบสอบถาม (Identifying and protesting questionnaire items) หรือใช้ในการทดสอบแบบสอบถามเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน

(6) ใช้เพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือหรือไม่แน่ชัดในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยนำคำตอบจากการสนทนากลุ่มไปอธิบายเสริม

(7) ใช้ประโยชน์ในการศึกษานำร่อง (Pilot study) หรือการศึกษาบางเรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำกรณีศึกษา (Case study) ต่อไป

3) องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่ม

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบในการจัดสนทนากลุ่มที่สำคัญ มีดังนี้

(1) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Personal) ในการจัดสนทนากลุ่มมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้ที่พูดและฟังภาษาท้องถิ่นได้ เป็นผู้ที่มีบุคลิกดี สุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้รู้ความต้องการและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในแต่ละครั้งเป็นอย่างดี

ผู้จดบันทึกการสนทนา (Note taker) ผู้จดบันทึกการสนทนาจะต้องรู้วิธีว่าทำอย่างไรจึงจะจดบันทึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะต้องจดบันทึกบรรยากาศที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนาด้วย

ผู้ช่วย (Assistant) ผู้ช่วยจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือทั่วไปในขั้นเตรียมการจัดสนทนากลุ่ม เช่น เตรียมสถานที่ จัดสถานที่ บันทึกเสียง เป็นต้น

(2) แนวทางในการสนทนากลุ่ม (Group discussion guide) แนวทางการสนทนากลุ่มและการจัดลำดับหัวข้อในการสนทนา ประกอบด้วย ตัวแปรต่าง ๆ ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยนั้น ๆ ควรต้องจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่ทั้งนี้จะต้องยืดหยุ่นได้ในทางปฏิบัติ จากบรรยากาศในการสนทนาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยอาจจะได้ประเด็นซึ่งไม่คาดคิดเอาไว้ก่อนจากผู้เข้าร่วมสนทนาเป็นผู้ยกขึ้นมาเอง ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้นผู้ดำเนินการสนทนาสามารถซักต่อได้ เพราะอาจเป็นข้อค้นพบที่ไม่คาดคิดมาก่อน ซึ่งเป็นประโยชน์และมีคุณค่า อย่างยิ่งต่องานวิจัย

(3) อุปกรณ์สนาม (Field instruments) อุปกรณ์สนามที่ควรเตรียมได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง เทปเปล่า ถ่านวิทยุ สมุดบันทึกและดินสอ เป็นต้น

(4) แบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Screening form) ควรจัดเตรียมแบบฟอร์มสำหรับคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Homogeneous) อยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น เพศ กลุ่มอายุ สถานภาพสมรส สถานที่อยู่ อาชีพ จำนวนและอายุของบุตร เป็นต้น ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือกตามลักษณะของงานวิจัย

(5) สิ่งเสริมสร้างบรรยากาศ (Refreshment & Snack) เช่น เครื่องดื่ม ของขบเคี้ยว ฯลฯ สิ่งของดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่เสริมสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการสนทนาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

(6) ของสมนาคุณแก่ผู้ที่ร่วมสนทนา (Renummeration) เพื่อเป็นการตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนาแม้จะเป็นสิ่งที่เล็กน้อย แต่ในทางจิตวิทยาแล้วเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับการแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจของผู้ที่ทำการสนทนา

(7) สถานที่และระยะเวลา (Location and time) อาจจะเป็นบ้าน ศาลาวัด ใต้ร่มโพธิ์ ที่มีอากาศถ่ายเทสะดวก ห่างไกลจากความพลุกพล่าน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้มีสมาธิในเรื่องต่าง ๆ ที่กำลังสนทนา ส่วนระยะเวลาในการสนทนาโดยทั่วไปไม่ควรเกิน 2 ชั่วโมงต่อ 1 กลุ่ม

4) ข้อดีของการจัดสนทนากลุ่ม

นอกจากนี้ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ ยังได้กล่าวถึงข้อดีในการจัดสนทนากลุ่ม คือ

(1) เนื่องจากผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มคือตัวผู้วิจัยเอง ดังนั้นการที่ผู้ร่วมสนทนาเข้าใจผิดประเด็นที่สนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาสามารถแก้ไขได้ทันที เพราะเป็นผู้ที่รู้ถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ของการศึกษาในเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างดี

(2) ในการจัดสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนาซึ่งมีประมาณ 6-12 คน บุคคลเหล่านี้จะมีลักษณะความเป็นอยู่ และสถานภาพต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงไม่ค่อยมีความรู้สึกขัดเขินหรือมีความยำเกรง

(3) ลักษณะการสนทนากลุ่มเป็นการเปิดโอกาสให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ทำการศึกษาสามารถวิเคราะห์ประเมินปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ถ้าหากในประเด็นต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ก็สามารถซักถามต่อเพื่อหาคำอธิบายได้

(4) บรรยากาศในกลุ่มสนทนา จะลดความกลัวว่าความคิดเห็นของกลุ่มแต่ละคนจะเป็นเป้าหมายในการถูกบันทึกเอาไว้ ทั้งนี้เพราะเป็นการแสดงความเห็นในลักษณะกลุ่มมากกว่า

กระบวนการสนทนากลุ่มเป็นกระบวนการที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มได้ร่วมกันทำกิจกรรมสิ่งใดสิ่งหนึ่งในกลุ่ม โดยกิจกรรมนั้นได้พิจารณาไตร่ตรองแล้วว่าเหมาะสมกับสมาชิกในกลุ่ม กิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม สมาชิกกลุ่มสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ภายในกลุ่ม นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม นอกจากนั้นการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหานั้นจะส่งผลไปสู่การรู้จักตนเองรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

จากกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ในขั้นเตรียมการ เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ ความพร้อม และความต้องการของพนักงานโรงแรมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นเทคนิควิธีที่

เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ได้มาร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ทำความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปร่วมกันในการเลือกยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

2.1.1.4 แนวคิดการจัด SWOT analysis

ในการศึกษาแนวคิดการจัด SWOT analysis ได้มีนักวิจัยเสนอสาระไว้ดังนี้

วัชรินทร์ สายสาระ (2544 : 106) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ชุมชนโดยกระบวนการ SWOT Analysis ว่า เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ชุมชน โดยใช้หลักการพิจารณาจากจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถส่งผลให้เป็นทั้งทางบวก และทางลบ สำหรับปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ควรแยกเป็นเรื่อง ๆ ไป

ทบวงมหาวิทยาลัย (2545 : 138-139) กล่าวว่า SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์หน่วยงานโดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานว่ามีผลดีหรือผลเสียต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบกับหน่วยงานอย่างไร เช่น ผลกระทบทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจและด้านเทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ยังลงลึกไปวิเคราะห์ถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานว่ามีความเจริญเติบโตหรือมีบทบาทสูงกว่าเดิม หรืออาจจะเป็นอุปสรรคหรืออันตรายในการสร้างแรงบีบคั้นให้ต้องลดบทบาทลง ทำให้มีขนาดเล็กลงและสุดท้ายอาจจะต้องยกเลิกไปในที่สุด

S : Strengths คือ มีจุดแข็งหรือจุดเด่นอะไรบ้างที่เสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้น เช่น กรมการพัฒนาชุมชนมีบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการอยู่ในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติไปจนถึงระดับหมู่บ้าน นับว่าเป็นจุดเด่นที่สามารถนำนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติต่อเนื่องถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

W : Weaknesses หมายถึงจุดอ่อนของหน่วยงาน อาการป่วยของหน่วยงานอาจจะมีบางส่วน บางองค์ประกอบที่กระทบต่อหน่วยงาน แต่หน่วยงานยังอนุรักษ์ไว้หรือยืนยันไม่เปลี่ยนแปลงท่าที เช่น ทัศนคติของคนมหาดไทยบางส่วนที่ยึดติดกับเจ้าขุนมูลนาย ขณะที่สภาพแวดล้อมภายนอกเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยจะเป็นผู้คิด ตัดสินใจ ลงมือแก้ปัญหาด้วยตนเอง

O : Opportunities หมายถึง โอกาสที่หน่วยงานจะได้รับการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจจะเป็นความพร้อมและศักยภาพของบุคลากร ในปัจจุบันกรมการพัฒนา

ชุมชนเป็นกรมหนึ่งที่มีบุคคลที่มีความรู้ มีคุณภาพ มีความสามารถไม่น้อยหน้าหน่วยงานอื่น มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก และมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย คุณภาพเป็นที่ปรากฏจึงนับเป็นโอกาสที่หน่วยงานจะสร้างงานและพัฒนาการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้

T : Threats หมายถึงแรงกดดันหรืออันตรายที่บั่นทอนความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ระเบียบข้อกฎหมายที่ล้าสมัยซ้ำซ้อนจนไม่สามารถชำระสะสางได้หรือเป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจน ระบบการรายงานซ้ำซ้อนมากมายจนกระทั่งไม่มีโอกาสทำงานที่สนับสนุนความคิดริเริ่มและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างจริงจัง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการจัด SWOT Analysis เป็นยุทธวิธีหนึ่งในขั้นประเมินและสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เพื่อค้นหายุทธวิธีที่เหมาะสมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

2.1.2.1 ความสำคัญของการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมฐานความรู้ ที่การเรียนรู้ ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเสริมฐานความรู้ที่เข้มแข็งให้กับประเทศ เพื่อความสามารถในการปรับตัว รู้เท่าทัน ไม่ให้ตกอยู่ในฐานะผู้เสียเปรียบ โดยส่งเสริมและสร้างสถานการณ์ให้คนไทยทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต ในสภาพการณ์ปัจจุบันของสังคมไทยยังมีอุปสรรคสำคัญหลายประการที่ส่งผลให้สิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของประชาชนไม่สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยเหตุปัจจัยหลักกล่าวคือ (กุลธร เลิศสุริยะกุล, 2545 : 1)

1) ความแตกต่างกันในโอกาสที่จะเข้าถึงความรู้และแหล่งการเรียนรู้ เนื่องจากประชาชนจำนวนมากยังมีระดับการศึกษาต่ำ อยู่ในครอบครัวชุมชนที่ด้อยการศึกษา ขาดทักษะความสามารถพื้นฐานในการแสวงหาความรู้ ข่าวสารข้อมูลจึงไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายหลากหลายในปัจจุบัน

2) ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริการทั้งลักษณะเฉพาะและบริการสาธารณะ รวมทั้งแหล่งการเรียนรู้หรือแหล่งวิทยาการต่าง ๆ ที่มีอยู่มักกระจุกตัวในสังคมเมือง

3) ความแตกต่างด้านเศรษฐกิจของประชาชน ทำให้บุคคลมีอำนาจในการบริโภคข่าวสารข้อมูลต่างกัน การลงทุนเพื่อการศึกษา การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งวิทยาการ และแหล่งการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

2.1.2.2 องค์ประกอบของสังคมแห่งการเรียนรู้

ตามแนวคิดของ กุลธร เลิศสุริยะกุล (ออนไลน์, 2545 : 2) กล่าวว่า การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญที่จะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อประกันโอกาสให้คนไทยทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของสังคมแห่งการเรียนรู้ 4 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 : การพัฒนาทักษะความสามารถในการเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ เพื่อให้ประชาชนโดยรวมเป็น "บุคคลแห่งการเรียนรู้" มีความตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการเรียนรู้ มีความใฝ่รู้ สามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีทักษะกระบวนการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหา สามารถใช้ความรู้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนมีโอกาสและสามารถเลือกที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดช่วงอายุแต่ละวัยด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ยืดหยุ่น และมีคุณภาพตามความต้องการ ความสนใจและความถนัด

องค์ประกอบที่ 2 : "พัฒนาแหล่งการเรียนรู้" เพื่อให้มีแหล่งการเรียนรู้อย่างเพียงพอ หลากหลาย ทั่วถึงครอบคลุมประชากรทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศแหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท ทุกระดับที่เป็นปัจจุบันและเป็นระบบเปิด รวมทั้งการจัดระบบเครือข่ายเชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ตลอดจนมีการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีอยู่ในสังคมให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีศักยภาพในการให้บริการการเรียนรู้ มีความพร้อมด้านปัจจัยอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้

องค์ประกอบที่ 3 : พัฒนาเนื้อหาสาระการเรียนรู้ให้เป็น "องค์ความรู้" โดยมีระบบการจัดหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นการแสวงหาองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บ และค้นคว้าองค์ความรู้ได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้ประโยชน์ได้ทันเหตุการณ์ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และบริบทของสังคมไทย โดยการพัฒนาความรู้จากฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่เดิมบูรณาการกับฐานความรู้ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่มหรือชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการพัฒนาของแต่ละชุมชน

องค์ประกอบที่ 4 : "การจัดการความรู้" โดยเริ่มต้นจากการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย พัฒนากลไกกระบวนการถ่ายทอดความรู้ให้ประชาชนสามารถ

เข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างเสมอภาค รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารจัดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังต้องส่งเสริมการสร้างบรรยากาศเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในทุกหนทุกแห่ง ไม่ว่าจะเป็นในครอบครัว องค์กร สถาบัน และชุมชน ให้ประชาชนมีโอกาสเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

2.1.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ออนไลน์, 2545 : 1-2) กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ กระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร การจัดการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้ การขุดค้นและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง การจัดหมวดหมู่ความรู้ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้ การสร้างความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ และการเรียนรู้จากการใช้ความรู้

การจัดการความรู้เริ่มที่ปณิธานความมุ่งมั่น (Purpose) ร่วมกันของสมาชิกขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ที่จะร่วมกันใช้ความเพียรดำเนินการจัดการความรู้ด้วยวิธีการและยุทธศาสตร์อันหลากหลาย เพื่อใช้ความรู้เป็นพลังหลักในการบรรลุเป้าหมายตามความมุ่งมั่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มบุคคล เครือข่าย และยังประโยชน์อันไพศาลให้แก่สังคมในวงกว้าง การจัดการความรู้มีความหมายกว้างขวางกว่าการจัดการสารสนเทศ กว้างกว่าการจัดการข้อมูล และกว้างกว่าการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดการความรู้จะต้องมีการจัดการครบทั้ง 3 องค์ประกอบของความรู้ คือ ความรู้ฝังลึกในคน ความรู้แฝงในองค์กร และความรู้เปิดเผย รวมทั้งจะต้องมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากิจกรรมหลัก (Core activities) ขององค์กร กลุ่ม บุคคลหรือเครือข่าย

การจัดการความรู้ จะต้องดำเนินการในลักษณะที่บูรณาการอยู่ในกิจกรรมหรืองานประจำ ไม่ถือเป็นกิจกรรมที่แยกจากงานประจำ ต้องดำเนินการโดยไม่ทำให้สมาชิกขององค์กรรู้สึกว่ามีภาระเพิ่มขึ้น การจัดการความรู้เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับคนในองค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่าย ผลของการจัดการความรู้ วัดจากผลงาน วัฒนธรรมองค์กร สินทรัพย์ทางปัญญาขององค์กร และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมหรือการปรับตัวขององค์กร การจัดการความรู้ มีทั้งการจัดการความรู้ที่ดี และการจัดการความรู้ที่เลว การจัดการ

ความรู้ที่ดีมีลักษณะลงทุนน้อย แต่ได้ผลกระทบมาก การจัดการความรู้ที่เลว เป็นการจัดการความรู้ที่ได้ผลไม่คุ้มค่าการลงทุน

พื้นฐานสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความรู้ คือความเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning organization) หรือ องค์กรเคออร์ดิก (Chaordic organization) และการที่สมาชิกขององค์กรเป็นบุคคลเรียนรู้ (Learning person) ในเรื่องการจัดการความรู้ ไม่มีสิ่งใดหรือหลักการใดสำคัญยิ่งกว่าจินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มผู้ดำเนินการจัดการความรู้จะต้องมั่นใจที่จะใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระที่จะคิด มีความมั่นใจที่จะคิด และนำความคิดมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดร่วมกันผ่านการกระทำ เพื่อเป้าหมายบรรลุความมุ่งมั่นที่กำหนดร่วมกัน ในภาพกว้างการจัดการความรู้จะต้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ที่หลากหลาย เช่น การสร้างความรู้ (วิจัย) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นวัตกรรม การศึกษา การพัฒนาคน วัฒนธรรมการเรียนรู้

2.1.2.4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้

นอกจากนี้ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ออนไลน์, 2545 : 3) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการจัดการความรู้ คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปข้อมูล (Data) เป็นข้อสนเทศ (Information) แปรข้อสนเทศเป็นความรู้ (Knowledge) และใช้ความรู้เพื่อปฏิบัติการ (Action) โดยไม่หยุดอยู่แค่ระดับความรู้ แต่จะยกระดับไปถึงปัญญา (Wisdom) คุณค่า ความดีงาม ในระดับของข้อมูล มีการบันทึกข้อมูลจากการทำงาน มีการค้นหาหรือขุดคุ้ย (Mining) รวบรวมข้อมูล นำมาตรวจสอบ กรองเอาไว้เฉพาะข้อมูลที่น่าเชื่อถือและสำคัญต่องานขององค์กร นำมาจัดหมวดหมู่เพื่อให้ประมวลเป็นข้อมูลได้ง่าย จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบให้ค้นหาได้ง่าย นำไปสู่การจัดบริการข้อมูล มีกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อมูล

กระบวนการแปรหรือประมวลข้อมูลไปเป็นข้อสนเทศ ประกอบด้วย การกรองเอาไว้เฉพาะข้อมูลที่แม่นยำ และเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น นำมาตีความหรือจัดรูปแบบ (Pattern) ภายใต้กรอบบริบท (Context) ของเรื่องนั้น ๆ ในระดับข้อสนเทศ มีการเลือก จัดหมวดหมู่ จัดหีบห่อให้เหมาะสมและยวนใจผู้ใช้ จัดเก็บ ให้บริการ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยน และนำไปใช้ประโยชน์ กระบวนการแปรข้อสนเทศไปเป็นความรู้เป็นกระบวนการภายในกระบวนการระหว่างคน โดยนำข้อสนเทศมาตีความเปรียบเทียบตามบริบทขององค์กรและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ได้เป็นความรู้ โดยที่ความรู้นั้นอาจมีพลังในระดับของการทำนาย

ในระดับความรู้ มีการดำเนินการส่งเสริมหรือสร้างเงื่อนไข ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) ภายในองค์กร ไม่มีการปิดบังความรู้ มีการยกระดับความรู้ให้ลึกซึ้งหรือเชื่อมโยงยิ่งขึ้น อาจยกระดับขึ้นไปถึงความเข้าใจในกระบวนทัศน์ใหม่ มีการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ประกอบการกำหนดนโยบาย ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลาย ๆ ทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสมความมุ่งหมาย แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากการกระทำนั้น (เกิดปัญญา) และภาคีผู้มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ได้รับผลจากความสำเร็จและเกิดปีติสุข เมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจการใดกิจการหนึ่ง ก็มีการสังเกตและเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นข้อสนเทศ และความรู้สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดียิ่งขึ้น เป็นวัฏจักรหมุนเวียนไม่รู้จบ เป็นวัฏจักรแห่งการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการและปัญญา

การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือพัฒนาผลงานของบุคคล องค์กร เครือข่าย และพัฒนาสังคมในภาพรวมในยุคสังคม-เศรษฐกิจบนฐานความรู้ การจัดการความรู้มีอยู่แล้วตามธรรมชาติในทุกคน ทุกองค์กร ทุกเครือข่าย และทุกสังคม แต่เป็นการจัดการความรู้ที่ทำโดยไม่มีระบบแบบแผน ขาดพลัง ปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้คือ ต้องมีการพัฒนาบุคคล องค์กร ให้เป็นผู้จัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาทักษะความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ภูมิปัญญาท้องถิ่น และแหล่งเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ ให้สามารถเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และกระตุ้นให้ประชาชนมีการบูรณาการเพื่อใช้ความรู้เป็นฐานในการแก้ปัญหาและการพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพชุมชน การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ต้องดำเนินการโดยยึดหลักการที่เชื่อว่า การศึกษาและการเรียนรู้เป็นกลไกสำคัญต่อการแก้ปัญหาและการพัฒนา มีการบูรณาการการเรียนรู้ การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพเข้าด้วยกันอย่างผสมกลมกลืน ยึดชุมชนเป็นฐานของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ศักยภาพและทรัพยากรในชุมชนเป็นหลักให้ประชาชนและทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในกิจกรรมสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับตนเองและชุมชนท้องถิ่น การสนับสนุนให้สังคมทุกส่วนและทุกระดับได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ และการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้จะทำให้เกิดพลังชุมชนที่เข้มแข็ง อันจะเป็นรากฐานที่มั่นคงในการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีความยั่งยืนตลอดไป

2.1.2.5 การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Nonaka & Takeuchi

Nonaka & Takeuchi (1995) (วิจารณ์ พานิช, 2545 : 1-6) ได้เสนอกิจกรรมสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับ

ความรู้ การสร้างทีมจัดการความรู้ การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง การจัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้าและวิธีการใหม่หรือพัฒนารูปแบบการทำงาน การเน้นการจัดการองค์กรแบบ "ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน" (Middle-up-down management) การเปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ "พหุบาท" (Hypertext) และการสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1) การสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ที่เป็น "ความรู้แห่งชีวิต" หรือความรู้หลักขององค์กร สำหรับใช้เป็นเข็มทิศในการจัดการความรู้ขององค์กร การจัดการวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ต้องไม่ใช่เพียงแค่สร้าง แต่จะต้องเรียงถ้อยร้อยคำให้กินใจ และเข้าใจได้ง่าย แล้วสื่อสารให้เป็นที่รับรู้และซาบซึ้งจนเกิดเป็นความเชื่อและค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร วิสัยทัศน์ดังกล่าวต้องมีความชัดเจนในระดับที่เหมาะสม คือ ชัดเจนในระดับที่มองเห็นทิศทางและขอบเขตร่วมกันได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ชัดหรือมีรายละเอียดมากเกินไป จนทำให้ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องเปิด โอกาสให้พนักงานในแต่ละหน่วยย่อยร่วมกันตีความ นำไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยย่อยภายใต้ร่มของวิสัยทัศน์ภาพรวมทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันทุ่มเทที่จะทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์นั้น

2) การสร้างทีมจัดการความรู้ การจัดการความรู้เริ่มที่ตัวบุคคลเป็นคน ๆ แต่ในที่สุดแล้วต้องดำเนินการเป็นทีม และเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร จึงจะเกิดพลังของการจัดการความรู้อย่างเต็มที่ และสมาชิกขององค์กรจะต้องเข้าใจบทบาทของตนเองในด้านการจัดการความรู้ ทีมจัดการความรู้ขององค์กร ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ

(1) ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ

(2) วิศวกรความรู้ ได้แก่ พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง

(3) ผู้บริหารความรู้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุด

(1) ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ (Knowledge practitioner) คือ ผู้จัดการความรู้ตัวจริง ทำหน้าที่หลักเกี่ยวกับความรู้ 4 ประการคือ การเสาะหา (Acquire) สร้าง (Create) สั่งสม (Accumulate) และใช้ (Exploit) ความรู้ ผู้ปฏิบัติจัดการความรู้ประกอบด้วยคน 2 กลุ่ม คือ ผู้ปฏิบัติ (Knowledge operator) กับผู้เชี่ยวชาญความรู้ (Knowledge specialist) ผู้ปฏิบัติเป็นผู้ทำงานหลักขององค์กร และสั่งสมประสบการณ์จากการปฏิบัติงานนั้น ความรู้ที่เกิดขึ้นในตัวพนักงานเหล่านี้อยู่ในรูปของทักษะ บทบาทหลักของการจัดการความรู้ในองค์กรของคนเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) ของ

ตนเองและขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ การจัดการความรู้ของผู้ปฏิบัติเน้นที่ขั้นตอนการเอาความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้งมาปฏิบัติ (Internalization) และนำเอาความรู้ฝังลึกของตนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (Socialization)

ผู้เชี่ยวชาญความรู้ ทำหน้าที่เกี่ยวกับความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง (Explicit knowledge) และสามารถนำไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ให้ค้นหา จัดหมวดหมู่ และจัดส่งให้แก่ผู้ปฏิบัติได้ง่าย เนื่องจากการวิจัยและพัฒนาเป็นการสร้างความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยและพัฒนาทั้งหมดจึงถืออยู่ในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญความรู้ด้วย ผู้เชี่ยวชาญความรู้ทำหน้าที่สร้างความรู้ที่ชัดแจ้งจากความรู้ฝังลึก (Externalization) และนำความรู้ที่ชัดแจ้งมาสังเคราะห์จัดหมวดหมู่หรือสร้างเป็นความรู้ที่ยกระดับขึ้น (Combination)

(2) วิศวกรความรู้ (Knowledge engineer) เป็นภารกิจของผู้บริหารระดับกลาง หน้าที่หลัก คือ การตีความและแปลงความรู้ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่เปิดเผย จับต้องได้ และนำไปปฏิบัติได้ง่าย วิศวกรความรู้ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับปฏิบัติ โดยตีความวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ขององค์กรที่ผู้บริหารระดับสูง "ยกร่าง" ขึ้นและอยู่ในสภาพที่เป็นความรู้ฝังลึก ไม่ชัดแจ้ง ให้เป็นความรู้ที่เปิดเผยชัดแจ้ง สอดคล้องกับงานของพนักงานระดับปฏิบัติ เอามาพูดคุยทำความเข้าใจกับพนักงานระดับปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติเกิดวิสัยทัศน์ความรู้ของตนในระดับบุคคล และในระดับทีมงานหรือหน่วยงานย่อย วิศวกรความรู้จึงแสดงบทบาทหลักในการ Externalize ความรู้ฝังลึกออกมาเป็นความรู้ชัดแจ้ง นอกจากนั้นวิศวกรความรู้ยังมีหน้าที่หลักอีก 3 ประการ โดยเป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการหมุนวงจรยกระดับความรู้ในลักษณะของ "เกลียวความรู้" (Knowledge spiral) เกลียวความรู้แรกคือเกลียวของวงจร SECI (Socialization, Externalization, Combination และ Internalization) เกลียวที่ 2 คือเกลียวความรู้ข้ามระดับชั้นภายในองค์กร คือเชื่อมระหว่างระดับล่าง ระดับกลาง และระดับบนขององค์กร เกลียวที่ 3 เป็นเกลียวความรู้ข้ามหน่วยงาน ข้ามภารกิจภายในองค์กร เช่น เชื่อมต่อระหว่างฝ่ายขาย ฝ่ายบริการหลังการขาย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายผลิต เป็นต้น

(3) ผู้บริหารความรู้ ทำหน้าที่ 3 ประการ คือ

กำหนดเป้าหมายขององค์กร หมายถึง เป้าหมายในภาพใหญ่ของการจัดการความรู้ขององค์กร คือ กำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร

สร้างบรรยากาศและกฎเกณฑ์กติกาขององค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คอยจับ "ความรู้ที่ทรงคุณค่า" ที่พัฒนาขึ้นในกระบวนการเกลียวความรู้ (Knowledge spiral) ขององค์กร ในลักษณะของการ "ผุดบังเกิด" (Emergence)

เป็น "ภพใหม่" (New paradigm) ของความรู้ และนำมาสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตีความต่อเนื่อง เกิดบรรยากาศที่น่าตื่นเต้น เร้าใจ และภาคภูมิใจ

3) การสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง บรรยากาศที่สำคัญที่สุดคือสภาพที่พนักงานสามารถหาประสบการณ์ตรงสำหรับใช้ในการทำงาน คือเน้นที่ความรู้จากประสบการณ์ตรง ไม่ใช่ความรู้จากตำรา ไม่ปฏิเสธหรือละเลยความรู้จากตำรา แต่เน้นความรู้จากประสบการณ์ตรง ประสบการณ์ตรงมาจากการสัมผัสโดยตรงด้วยตนเอง เช่น ไปดูงาน ไปพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และที่สำคัญที่สุดได้ทดลองหรือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ดังนั้นความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต้องเน้นเป็นพิเศษคือความรู้ฝังลึก และกระบวนการที่เน้น คือ Socialization ความรู้ที่เกิดจากการสัมผัสกับภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้ทำธุรกิจกับองค์กร เป็นความรู้ที่สำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและการดำรงอยู่ขององค์กร จึงเป็นความรู้จากประสบการณ์ตรงที่สำคัญยิ่ง

4) การควบการจัดการความรู้ไปกับการพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ในทางธุรกิจของต่างประเทศ การจัดการความรู้มักควบคู่หรือสัมพันธ์อย่างแนบแน่นอยู่กับการพัฒนาสินค้าตัวใหม่ หรือพัฒนาวิธีการผลิต แต่ในองค์กรที่มีเป้าหมายเชิงสังคม หรือด้านการบริการ การจัดการความรู้ควรควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพงาน หรือพัฒนาประสิทธิผล (Effectiveness) ของงาน ซึ่งในการจัดการสมัยใหม่เรานิยามคำว่า ประสิทธิผล ว่าหมายถึง เป้าหมาย 4 ประการ คือ (1) ตอบสนองตรงเป้าหมาย (Responsiveness) ของลูกค้าและตรงเป้าหมายขององค์กร (2) มีนวัตกรรม (Innovation) (3) มีการพัฒนาและใช้ศักยภาพ (Competency) อย่างเต็มที่ และ (4) มีประสิทธิภาพ (Efficiency)

5) การเน้นการจัดการองค์กรแบบใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อนหลัก Nonaka & Takeuchi แนะนำว่ารูปแบบของการจัดการองค์กรที่เหมาะสมต่อการจัดการความรู้คือแบบ "กลาง-ขึ้น-ลง" (Middle-up-down) ซึ่งเน้นการใช้พนักงานหรือผู้บริหารระดับกลางเป็นพลังหลักในการขับเคลื่อน โดยที่พนักงานระดับกลางจะเป็นผู้เชื่อมโยง วิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง เข้ากับความเป็นจริงหรือการปฏิบัติของพนักงานระดับล่าง

6) การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปเป็นแบบพหุบาท องค์กรแบบพหุบาท (Hypertext) หมายถึงองค์กรที่มีหลายบริบท (Context) อยู่ในเวลาเดียวกัน (Hyper + Context) ในแต่ละบริบทมีพนักงานทำงานของตนเต็มเวลา และมีภารกิจอยู่ในบริบทเดียวกัน ในที่นี้มี 3 บริบท หรือ 3 ชั้นอยู่ด้วยกัน มีการจัดการความรู้หมุนเวียนอยู่ระหว่างชั้น ทำให้เกิดการเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกัน เกิดการจัดการความรู้ที่ทรงพลัง ซึ่ง 3 ชั้น หรือ 3 บริบทขององค์กรพหุบาท ประกอบด้วย

(1) ชั้นหรือบริบทของระบบงานตามปกติเป็นรูปแบบขององค์กร Bureaucracy

(2) ชั้นหรือบริบทของ Project team ซึ่งทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วสลายตัวกลับสู่ระบบงานตามปกติ แต่ในช่วงของ Project team สมาชิกของทีมทำงานเต็มเวลาให้แก่ Project team

(3) ชั้นหรือบริบทฐานความรู้ (Knowledge base) ทำหน้าที่คอยสกัด รวบรวม และสังเคราะห์ ยกระดับความรู้ที่เกิดขึ้นจาก 2 บริบทข้างต้นให้มีความหมายต่อองค์กรยิ่งขึ้น และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดการความรู้ของพนักงานทุกระดับและทุกบริบท

7) การสร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลักขององค์กร มี 3 ประเด็น คือ

(1) การมีระบบการรับรู้และตรวจสอบข่าวสารความก้าวหน้าของความรู้ในลักษณะของ Intelligence

(2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับภาคีหรือเครือข่ายที่มุ่งทำประโยชน์หรือทำความดีให้แก่สังคม

(3) การเชื่อมโยงและ "สกัด" ความรู้จากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยเฉพาะความรู้ฝังลึกที่เกิดจากการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้มาใช้กำหนดประเด็นความต่อเนื่องของการเรียนรู้ ความชัดเจนของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ รวมถึงความเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยว ในการศึกษาผลลัพธ์จากการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม และใช้ในการอภิปรายผล ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม คือ การพัฒนาพนักงานโรงแรมให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางการท่องเที่ยว การพัฒนาองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว และการจัดการความรู้ทางการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน สามารถบูรณาการการเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้มีประสิทธิภาพ

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

2.1.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว มีนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายและให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

นิคม จารุมณี (2536 : 1) ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

แม็คอินทอช และโกเอลด์เนอร์ (Mc Intosh and Goeldner, 1984) (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 85) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งภาครัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

ซึ่งสอดคล้องกับ เสรี วังส์ไพจิตร (2534 : 12) (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ หรือการกระทำต่อกันและกันของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบกิจการ รัฐบาล และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้านในกระบวนการดึงดูดใจ และต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นผลรวมของความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นนั้น

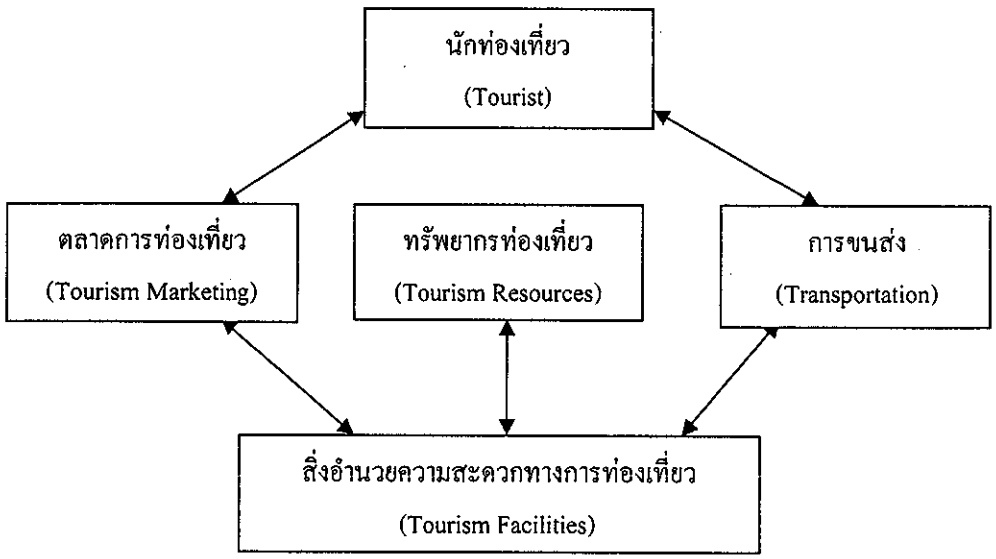
2.1.3.2 ความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 85) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายความว่าอุตสาหกรรมใด ๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทย โดยมีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึงธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดงออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

วินิจ วีรยางกูร (นิคม จารุมณี, 2536ข : 2-3) กล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism industry) เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจหลาย

ประเภท อันได้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Service) ต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม คือ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิธีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานและมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

2.1.3.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว มี 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 4-7)



ภาพประกอบที่ 2 แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 4)

1) นักท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 6 ประเภท คือ

(1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International visitor) หมายถึง บุคคลที่มิได้พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทย

(2) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 60 วัน

(3) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน (International excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งโดยมิได้ค้างคืน

(4) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic visitor) หมายถึง บุคคลทุกสัญชาติที่มีที่พำนักถาวรอยู่ในราชอาณาจักรไทย

(5) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบันแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน

(6) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic excursionist) หมายถึงนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่มิได้พักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบัน

2) ตลาดการท่องเที่ยว การที่จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวนั้น จะต้องมีการตลาดท่องเที่ยวในการชักนำให้เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งการตลาดท่องเที่ยวหมายถึงความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน แล้วใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้น โดยการตลาดท่องเที่ยวอาจทำได้ 2 วิธี คือ

(1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ทางการท่องเที่ยว

(2) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว หมายถึง การสื่อสารข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น เพื่อเชิญชวน กระตุ้น เร่งเร้าให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของตน

3) การขนส่ง เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจจะไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวใดแล้ว ก็ต้องมีบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ซึ่งการขนส่งในที่นี้หมายถึงการจัดให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่าง ๆ จากภูมิลำเนาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ และกลับสู่ภูมิลำเนา การขนส่งแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

(1) การขนส่งทางรถยนต์

(2) การขนส่งทางรถไฟ

(3) การขนส่งทางเรือ

(4) การขนส่งทางเครื่องบิน

4) ทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวและเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวหมายถึงสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังแหล่งพื้นที่นั้น เช่น ภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำ น้ำตก บ่อน้ำร้อน ชายทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะแก่ง เป็นต้น

(2) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามความประสงค์หรือประโยชน์ของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกในอดีตและได้สร้างเสริมในปัจจุบัน แต่มีผลดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน พิพิธภัณฑ์

(3) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดต่อกันมา ตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา ตลาดน้ำ ศูนย์วัฒนธรรม สวนสนุก การแสดงสินค้าพื้นบ้าน การแข่งขันกีฬา งานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น

5) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เป็นสรรพสิ่งที่รองรับในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การเดินทางเป็นไปด้วยความสะดวกสบายและปลอดภัย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

(1) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น เพื่อรองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

การอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกประเทศของนักท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนถ่ายกระเป๋าเดินทาง การตรวจตราหนังสือเดินทาง การตรวจค้นสิ่งของติดตัว การต่อวีซ่า เป็นต้น

การให้บริการท่องเที่ยว เป็นการให้ความสะดวกระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ได้แก่ การบริการ 5 ประเภท คือ บริการขนส่งภายใน

แหล่งท่องเที่ยว บริการที่พักแรม บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

(2) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในประเทศแล้ว แม้จะไม่มีการท่องเที่ยว รัฐบาลต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ประชาชนของตน ส่วนการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวถือเป็นผลพลอยได้ ประกอบด้วย 3 ด้านคือ

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการยังชีพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในความเป็นอยู่ และส่งผลเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวด้วย ได้แก่ การสื่อสาร การไฟฟ้า การประปา การคมนาคม การสุขาภิบาล การศึกษา และการสาธารณสุข เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐบาลให้ความปลอดภัยทั้งร่างกาย ทรัพย์สินและการเดินทางแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ด้วยการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรม ปล้นจี้ชิงทรัพย์ การก่อความไม่สงบ และความปลอดภัยจากบริการท่องเที่ยว เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เสริมหรือสนับสนุนเพิ่มความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การบริการเสริมความงาม และการบริการรักษาพยาบาล เป็นต้น

2.1.3.4 บทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และจิตวิทยาสังคม และการเมือง

เสรี วังส์ไพจิตร (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 21-28) ได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) บทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ

(1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ประเทศชาติ สินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าออกที่มองไม่เห็น (Invisible export) อันได้แก่ ประสบการณ์ในการเดินทางซึ่งนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาซื้อและนำกลับออกไป รายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศก็คือค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว (Tourist expenditure) ที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในประเทศ

(2) การท่องเที่ยวช่วยแก้ไขปัญหาการขาดดุลการค้าและดุลชำระเงินของประเทศได้ การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล เนื่องจาก

นักท่องเที่ยวต้องจ่ายค่าเสียภาษีโดยตรงเมื่อซื้อสินค้าและบริการ (Sale tax) และต้องจ่ายค่าภาษีในทางอ้อมอีก เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ค่าภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียมการประทับตราหนังสือเดินทาง

(3) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เพราะการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือประการหนึ่งในการกระจายรายได้ออกไปยังส่วนต่างๆของระบบเศรษฐกิจของประเทศ

(4) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงาน การท่องเที่ยวถือเป็นการสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนอย่างกว้างขวางทั้งแรงงานทั่วไป (Unskilled) และแรงงานที่มีความชำนาญ (Skill) เพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้สัดส่วนของแรงงานสูงกว่าเครื่องจักร (Labour-intensive industry)

(5) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราอย่างกว้างขวาง กระตุ้นการผลิตและการลงทุนในอัตราสูงด้วยค่าทวีทางเศรษฐกิจ (Economic multiplier) นอกจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจะมีผลโดยตรงต่อผู้จัดการที่พักและธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งสร้างงาน สร้างอาชีพอีกมากมายแล้ว ในผลทางอ้อมจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวยังทำให้รายได้ของแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ หมุนเวียนรับจ่ายต่อไปอีกหลายรอบ จนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดของตัวเอง ยิ่งหมุนเวียนได้มากรอบเพียงใดก็ยิ่งทำให้มูลค่าของมันเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

(6) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัด (Limitless boundary industry) ไม่มีปัญหาเรื่องการผลิตและไม่มีกำหนดโควตาการจำหน่าย กล่าวคือการผลิตไม่ขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ หรือเครื่องไม้เครื่องมือโดยเฉพาะเจาะจงเหมือนเช่นการผลิตในสาขาอื่น ๆ การท่องเที่ยวสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเวลา แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละประเทศ และขึ้นอยู่กับความสามารถของรัฐบาลแต่ละประเทศที่จะใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของตน (Mc Intosh and Goeldner, 1986 : 283-284)
(ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 28)

2) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อสังคมและจิตวิทยาสังคม

(1) การท่องเที่ยวช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างคนในท้องถิ่นหนึ่งกับอีกท้องถิ่นหนึ่ง เป็นการเปิดโอกาสให้คนในแต่ละท้องถิ่นได้มาพบปะแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน ทำให้เข้าใจกันและกัน ให้เกียรติเคารพกันและกันยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างความรักสามัคคี ก่อให้เกิดสมานฉันท์ระหว่างคนในชาติได้เป็นอย่างดี

(2) การท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาระดับความเจริญของสังคมท้องถิ่นและความเป็นอยู่ของผู้คนในสังคมนั้นให้สูงขึ้น โดยที่คนในท้องถิ่นจะพยายามเลียนแบบชีวิตความเป็นอยู่ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะสะดวกสบายกว่า จึงเท่ากับเป็นการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และสังคมให้เจริญขึ้น

(3) การท่องเที่ยวช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนมากขึ้น เมืองนั้นหรือพื้นที่นั้นก็จะเป็นเมืองเปิด เป็นเมืองที่มีเสรีภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านสังคม ชีวิตร่างกาย และทรัพย์สิน และยังแสดงถึงความเป็นเอกภาพของประชากรท้องถิ่นด้วย

(4) การท่องเที่ยวจะช่วยลดช่องว่างของสังคม แล้วเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคมโดยตรง โดยที่การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดรายได้อย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ทัดเทียมกัน การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวก็สามารถอำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นด้วย

(5) การท่องเที่ยวช่วยเสริมสร้างสุขภาพกายและจิตที่ดี นักท่องเที่ยวได้ประสบการณ์จากการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ ได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ ได้รับทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน จึงเท่ากับเป็นการเสริมคุณภาพชีวิตทางใหม่ และยังช่วยลดภาวะความตรึงเครียดของสังคมในทางอ้อมอีกด้วย

(6) การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมประเพณีระหว่างท้องถิ่น และเป็นการช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เพื่อความเข้าใจอันดีต่อกัน

(7) การท่องเที่ยวช่วยส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดศิลปวัฒนธรรมประเพณีหรืองานเทศกาลของท้องถิ่น เพื่อดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นขึ้น

(8) การท่องเที่ยวจะช่วยสร้างความรู้สึกรักและภาคภูมิใจ เพราะทุกคนที่อยู่ในท้องถิ่นมีโอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นเจ้าของในมรดกทางวัฒนธรรมที่มีคุณค่านั้น

(9) การท่องเที่ยวช่วยบำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความพยายามที่จะรักษาและพัฒนาอย่างเหมาะสมเพื่อความคงอยู่แห่งทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอันทรงคุณค่า เพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

(10) การท่องเที่ยวจะช่วยให้เกิดการพัฒนา การท่องเที่ยวจะช่วยให้มีการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของตัวเมืองให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและสวยงาม เป็นการช่วยป้องกัน

ปัญหาการเสื่อมโทรมของสภาพเมือง และสถานที่ท่องเที่ยวอย่างได้ผล

3) บทบาทการท่องเที่ยวต่อการเมืองของประเทศ

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงมีพระราชหัตถเลขาตอนหนึ่งว่า "ไม่มีสิ่งใดซึ่งจะทำให้ชาติหนึ่งต่อชาติหนึ่งเกิดความไมตรีต่อกันและกัน ยิ่งกว่าซึ่งต่างได้รู้จักกันและกันเป็นอันดี" (องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2520 : 5) (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 30-31) ซึ่งเป็นการยืนยันได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการเมืองของประเทศ ในปี พ.ศ. 2510 องค์การสหประชาชาติจัดปีการท่องเที่ยวสากลขึ้น โดยมีคำขวัญว่า Tourism : Passport to Peace นั่นคือ การท่องเที่ยวเป็นสื่อนำไปสู่สันติภาพ จากคำขวัญดังกล่าวเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการเมืองของประเทศ

2.1.3.5 การจัดการท่องเที่ยว

สำนักงานจังหวัดเลย (2544 : 9) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นการกระทำอย่างมีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพการณ์ที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่าง ๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดีต้องคำนึงถึงกรอบความคิดที่ได้กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้วการจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไร้ทิศทาง และประสบความล้มเหลว

การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาระบบย่อย และองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งระบบการท่องเที่ยวที่สำคัญจำแนกเป็น 3 ระบบ ดังนี้

1) ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resources) อันประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะหมายถึงสภาพทางกายภาพของทรัพยากร ซึ่งอาจเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ตลอดจนวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น

2) การบริการการท่องเที่ยว (Tourism services) ได้แก่ การให้บริการเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่หรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ

3) การตลาดท่องเที่ยว (Tourism marketing) เป็นส่วนของความต้องการในการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหมายรวมถึงกิจกรรม รูปแบบหรือกระบวนการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่

กล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวในแต่ละระบบย่อย มีองค์ประกอบมากมายที่มีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์ต่อกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนอกระบบ เช่น ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิอากาศ ชุมชน กิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ ระบบนิเวศ ป่าไม้ แหล่งน้ำ และอากาศ ตลอดจนการบริหารและจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมนอกระบบ เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวได้ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87-88) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลักสามด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism resources) บริการการท่องเที่ยว (Tourism services) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism marketing) แต่ละองค์ประกอบย่อย ๆ มีความสัมพันธ์เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

2.1.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

สถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง (2544 : 2) ได้เสนอแนวคิดว่า จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพสูงในด้านการท่องเที่ยวและการเกษตร เป็น "เมืองแห่งทะเลภูเขา สุดหนาวในสยาม" เป็นเมืองผลิตไม้ดอกไม้ประดับส่งตลาดทั่วประเทศ จึงเป็นเมืองที่มีดอกไม้งาม มีวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง เป็นเมืองที่มีผลไม้ทุกชนิดทุกฤดูกาล ดังนั้นผู้คนจึงนิยมไปท่องเที่ยวเมืองเลย ในแหล่งที่มีชื่อเสียง เช่น ภูกระดึง ภูหลวง ภูเรือ แก่งกุดคู้ พระธาตุศรีสองรัก งานผีตาโขน สวนหินผางาม ฯลฯ แม้ว่าจังหวัดเลยจะมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายและสวยงามเพียงใด หากปราศจากการบริหารจัดการและการพัฒนาก็จะเป็นการใช้ประโยชน์ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่คุ้มค่า จึงควรที่จะมองหาลู่ทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการท่องเที่ยว ตลอดจนวัตถุดิบทางการท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยจะต้องได้รับการร่วมมือจากทุกภาคทุกฝ่าย ตั้งแต่ภาคข้าราชการ ท้องถิ่น พ่อค้า ประชาชน การพัฒนาจึงจะสำเร็จ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศ ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงเป็นนโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องมีการจัดวางมาตรการและกระบวนการที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อขยายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กว้างขวาง ทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและหลักการจัดการท่องเที่ยวมากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และ

ใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการท่องเที่ยว และการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านการให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่จะให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ การท่องเที่ยวจังหวัดเลยอาจจะไม่ประสบความสำเร็จ หากองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวใน 3 ระบบ ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยว การบริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยวขาดระบบการจัดการที่ดี ดังนั้นพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องได้รับการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ให้สามารถให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้อย่างมีเต็มศักยภาพ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

2.1.4.1 ความหมายของโรงแรม จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

ปรีชา แดงโรจน์ (2530 : 199) กล่าวถึง พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้ โรงแรมหมายความว่า บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว จะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย มีกำหนดไว้ในมาตรา 25 ว่า เคหะสถานใดใช้เป็นบ้านพัก กล่าวคือใช้เฉพาะเป็นที่รับ บุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ชั่วระยะเวลานานอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 8) กล่าวถึง กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศอังกฤษได้ให้คำจำกัดความของคำว่า โรงแรม หรือ Hotel ว่าเป็นที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่มีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้

มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะวิทยาศาสตร์ (2542 : 8) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรมคือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทาง และเก็บค่าห้องเป็นรายห้อง

นอกจากนี้สำนักงานกฎหมายมงคลธรรม (2548 : 3) ยังได้กล่าวถึงพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 พระราชบัญญัตินี้ โรงแรม หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง

หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วน โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 2-4) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม (Hotel) หมายถึง อาคารสถานที่ที่จัดไว้สำหรับบริการลูกค้าเข้าพักค้างคืน พร้อมมีบริการอาหาร เครื่องดื่ม บริการซักรีด ร้านขายของที่ระลึก หรือสินค้าพื้นบ้าน และบริการในรูปแบบอื่น ๆ ให้กับประชาชนทั่วไปที่มาพักอาศัยหรือใช้บริการ โดยได้รับเงินเป็นค่าตอบแทน โรงแรมจึงเป็นการประกอบธุรกิจประเภทการบริการ ที่มุ่งสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ และประทับใจต่อบริการที่ได้รับ จนกระทั่งก่อให้เกิดความประทับใจในการดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการของโรงแรมในโอกาสต่อไป และก่อให้เกิดผลกำไรในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจต่อเจ้าของกิจการผู้ลงทุน

จากนิยามความหมายของโรงแรม พอสรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว บริการอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ แก่ผู้ที่เข้าพัก

2.1.4.2 ความหมายและลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ ยังได้กล่าวถึง อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel industry) คือ การดำเนินธุรกิจประเภทให้บริการ (Services) อย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน ตลอดจนสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ โรงแรมมุ่งเสนอขายบริการที่ดี อำนวยความสะดวกสบาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้เข้าพักซึ่งได้แก่ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักทัศนาจร โดยได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการดังกล่าว จนก่อให้เกิดผลกำไรตอบแทนต่อเจ้าของกิจการผู้ลงทุนในอัตราที่สูงมาก ส่วน ปรีชา แดงโรจน์ (2530 : 201-202) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ดังนี้

1) เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้ (Fixed location)

2) การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ และในเวลาที่ต้องการไม่ใช่ก่อนหรือหลัง

3) เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย (Perishable goods) เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้ (Irretrievable loss)

4) ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำแทน

5) เป็นสถานที่พักเปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง ในบางกรณีตามระเบียบกฎหมายและระเบียบวัฒนธรรม)

6) เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามบางประเทศ รัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้เงินช่วยเหลือและสิทธิในการเงิน เพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร

7) ควรเป็นกิจกรรมเฉพาะคน (Individual service) แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่เสมอกัน

8) เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบ ซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำ อาหารในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักรีด ซักแห้ง ขายโปสการ์ด ขายของที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม ฯลฯ

9) การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

10) อุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้บริการหลายอย่าง (Supporting service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

2.1.4.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

นิคม จารุมณี (2536 : 84) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อการท่องเที่ยวว่ากลายเป็นอุตสาหกรรมที่นำเงินเข้าประเทศอย่างน่าภูมิใจ ช่วยสร้างงานให้กับประชาชนจำนวนมาก และยังช่วยกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ชนบท โรงแรมต่างจังหวัดก็พลอยได้รับผลประโยชน์ไปด้วย ความเจริญ ถนนหนทางที่ได้รับการปรับปรุง ทำให้การคมนาคมสะดวกปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับโสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่า ภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมโรงแรมเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นอันมาก มีการจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ ตลอดจนพัฒนา ปรับปรุง สถานที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมศิลปหัตถกรรมพื้นเมือง เป็นการเพิ่มรายได้แก่

ประชาชนชาวชนบท สำหรับภาคเอกชนมีการลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการจ้างงานประชาชนมีงานทำเพิ่มขึ้น ท้องถิ่นที่มีโรงแรมที่ทันสมัย สะดวกสบาย บริการประทับใจตั้งอยู่ จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะขาดธุรกิจโรงแรมไม่ได้

2.1.4.4 ประเภทของโรงแรม

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 105-107) ได้กล่าวถึงประเภทของโรงแรม โดยสามารถแยกการพิจารณา ดังนี้

1) จำแนกประเภทตามลักษณะทางกายภาพ แยกประเภทได้ดังนี้

(1) โรงแรม (Hotel) คือที่พักที่มีพนักงานบริการเต็มเวลา

(2) โมเต็ล (ที่พักริมทาง-Motel) ที่พักที่มักจะตั้งอยู่ริมถนนไฮเวย์ (Highway) เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ ๆ ในสหรัฐอเมริกา แขกผู้เข้ามาพักมักจะต้องบริการตนเอง (Self service) สำหรับ Motel ในประเทศไทยนั้นแตกต่างจากต่างประเทศโดยสิ้นเชิง เพราะตั้งอยู่ในเขตชุมชนและนครหลวงและมีการบริการที่เป็นไปในลักษณะของสถานเริงรมย์

(3) รีสอร์ท (ที่พักตากอากาศ–Resort) คือ ที่พักที่มักสร้างในบริเวณที่เป็นสถานที่ตากอากาศ เช่น ตามเชิงเขา หรือทะเล หรือบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่เล่นกีฬา เช่น สกีน้ำแข็ง หรือสนามกอล์ฟ เป็นต้น ที่พักประเภทนี้มักจะเหมาะสำหรับแขกที่เข้าพักเป็นเวลานาน ๆ (Long-stay guest) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สถานอาบน้ำแร่ หรือศูนย์สุขภาพ

(4) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotel) คือ สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพราะมีจุดมุ่งหมายให้จัดประชุม แต่จะขายห้องพักไปด้วย ที่พักประเภทนี้มักจะพบในต่างประเทศ

(5) ศูนย์ประชุม (Conference center) คือ สถานที่จัดประชุมที่ขายห้องพักด้วย มีจุดมุ่งหมายคล้ายกับ Convention hotel แต่ขนาดของสถานที่จะเล็กกว่า

(6) สถานที่พักหรือโรงแรมที่จัดห้องพักไว้ให้แขก (All suite hotel) มีห้องครัวขนาดเล็กให้แขกใช้ประกอบอาหารด้วย

(7) คอนโดเทล (Condotel) คือ ที่พักจัดสำหรับแขกที่จะเข้าพักนานกว่าปกติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้แขกเหมือนกับคอนโดมิเนียม สำหรับประเทศไทยคำว่า คอนโดเทล หมายถึง คอนโดมิเนียม ที่นอกจากจะขายขาดให้แก่ผู้ซื้อแล้ว ยังเปิดห้องว่างให้แขกเช่าเป็นรายเดือน รายสัปดาห์หรือรายวัน หรือตามแต่จะตกลงกันอีกด้วย (Condotel = Condominium + Hotel)

(8) ที่พักชั่วคราวที่จัดให้นักเดินทางระหว่างเมือง (Bed and Breakfast) คือ เป็นที่พักขนาดเล็ก (บางแห่งไม่เกิน 15 ห้อง) ที่พักแบบนี้แขกมักจะต้องช่วยตนเอง (Self service)

2) การจำแนกประเภทตามลักษณะของราคา แยกประเภทได้ดังนี้

(1) โรงแรมประเภทหรูหรา (Luxury hotel) คือโรงแรมที่มีราคาค่าเช่าพักและมีมาตรฐานของที่พักสูง ตกแต่งอย่างดี บริการดี ห้องทุกห้องตกแต่งด้วยองค์ประกอบสูงค่า ราคาแพง

(2) โรงแรมระดับพิเศษ (Superior hotel) คือโรงแรมที่มีราคาและคุณภาพมาตรฐานสูงรองลงมาจาก Luxury Hotel

(3) โรงแรมระดับกลาง (Mid market) คือ โรงแรมที่มีราคาค่าห้องพักปานกลาง อาจจะสูงกว่าระดับเฉลี่ยเล็กน้อย หรือดีกว่าระดับนักท่องเที่ยวเล็กน้อย

(4) โรงแรมระดับประหยัด (Economy hotel) คือโรงแรมสำหรับแขกที่มีงบประมาณจำกัด (Budget customers)

3) การจำแนกประเภทตามลักษณะของการให้บริการ แยกประเภทได้ดังนี้

(1) บริการเต็มรูปแบบ (Full service) คือ โรงแรมที่ให้บริการหลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น ห้องอาหารตามเชื้อชาติ (Ethic restaurant) Coffee shop cocktail lounge บริการจัดเลี้ยง (Banquet service) และอื่น ๆ โรงแรมประเภทนี้จะมีพนักงานไว้คอยบริการแขกในทุกจุดบริการ

(2) บริการพอสมควร (Limited service) คือ โรงแรมที่ให้บริการในระดับปานกลาง เช่น ห้องพักและห้องอาหาร ไม่มีห้องอาหารตามเชื้อชาติ หรือมีบริการจัดเลี้ยงเท่านั้น เป็นต้น

4) การจำแนกประเภทโรงแรมโดยใช้ระยะเวลาการเข้าพักของแขกเป็นตัวกำหนด (Length of stay) แยกประเภทได้ดังนี้

(1) Transient hotel คือ โรงแรมที่รับแขกเข้าพักระยะสั้น ๆ หรือชั่วคราว มักไม่เปิดโอกาสให้แขกเข้าพักเป็นเวลานาน ๆ เป็นสัปดาห์ หรือเดือน เพราะจะมีแขกเข้า-ออก (Check in-check out) ตลอดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระน้ำ บาร์ ห้องอาหาร เป็นต้น

(2) Residential hotel คือโรงแรมที่รับแขกเข้าพักระยะเวลายาวนาน ไม่รับแขกเข้าพักระยะสั้น ๆ โรงแรมประเภทนี้มีลักษณะเป็นโรงแรมพักอาศัยอย่าง

เดียว มักไม่ค่อยจะมีบริการอื่น ๆ เช่น บาร์ ห้องอาหาร เป็นต้น

(3) Resort hotel คือโรงแรมตามสถานที่พักผ่อน เช่น ตามชายทะเล หรือภูเขา หรือใกล้สถานที่เล่นกีฬา สกี ภูเขา โดยปกติแขกจะพักเป็นเวลานาน และโรงแรมมักจะจ้างพนักงานเต็มที่ตามอัตรากำลังเฉพาะเมื่อเป็นเวลา High season โดยจ้างแรงงานชั่วคราวเพื่อลดค่าใช้จ่าย

5) การจำแนกประเภทโรงแรมตามจำนวนห้องพัก

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 59-60) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก โดยจำแนกออกเป็น

(1) โรงแรมขนาดเล็ก คือโรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยว ต่ำกว่า 30 ห้อง ส่วนใหญ่มักตั้งอยู่ตามจังหวัดเล็ก ๆ

(2) โรงแรมขนาดกลาง เป็นกลุ่มโรงแรมที่มีห้องพักเดี่ยวมากกว่า 30 ห้อง แต่ไม่เกิน 100 ห้อง มักอยู่ตั้งอยู่ตามจังหวัดใหญ่ ๆ

(3) โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึงโรงแรมที่ต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 100 ห้องขึ้นไป จัดเป็นโรงแรมชั้นสูง มีการตกแต่งสถานที่อย่างหรูหราทันสมัย เพื่อมุ่งรองรับลูกค้าในกลุ่มนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักเดินทางทั้งในประเทศและชาวต่างประเทศ โรงแรมประเภทนี้มีการจัดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

6) การจำแนกประเภทโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการหรือการให้ "ดาว"

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 16-18) ได้กล่าวถึงการแบ่งกลุ่มโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการและการให้ "ดาว" ซึ่งระดับมาตรฐานของบริการได้จากการวัดผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ให้แก่แขก มาตรฐานของบริการนี้ไม่เกี่ยวกับขนาดของโรงแรมหรือประเภทของโรงแรม ในโรงแรมเดียวกันอาจจะมีระดับบริการหลายระดับก็ได้ ระดับมาตรฐานของบริการนั้นโดยทั่วไปดูได้จากอัตราค่าห้องพัก ในประเทศอังกฤษมีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมและร้านอาหารแล้วกำหนด "ดาว" หรือเครื่องหมายรับรองคุณภาพให้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามแบบที่ตนต้องการ การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวนั้น แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

(1) กลุ่มดาวเดียว * หมายถึง โรงแรมซึ่งมีขนาดเล็ก ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อมมีห้องอาบน้ำและห้องส้วมพอเพียง (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลนอก โรงแรมกลุ่มนี้จะมีบรรยากาศเป็น

กันเอง และส่วนมากเจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้ดูแลบริหารงานเอง

(2) กลุ่มสองดาว ** ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวเองอยู่บ้าง ในห้องพักอาจมีโทรศัพท์และโทรทัศน์ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากอย่างกว่า แต่อาจไม่ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

(3) กลุ่มสามดาว *** ได้แก่ โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอกสำหรับมื้อเที่ยงและในวันสุดสัปดาห์

(4) กลุ่มสี่ดาว **** โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

(5) กลุ่มห้าดาว ***** โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้านคือทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

7) การจำแนกประเภทโรงแรมตามรูปแบบการจัดการหรือการบริหาร

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 39-72) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการหรือการบริหารโรงแรมว่าเป็นปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่แบ่งกลุ่มหรือประเภทของโรงแรม หากพิจารณาตามพื้นฐานหรือที่มาของผู้บริหารแล้ว พอจะแบ่งอย่างกว้าง ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

(1) ประเภทโรงแรมอิสระ (Independent hotels) หมายถึง โรงแรมที่ไม่มีความเป็นเจ้าของร่วมหรือข้อผูกพันทางด้านบริหารกับโรงแรมอื่น กล่าวคือไม่มีความสัมพันธ์กับโรงแรมอื่นในด้านนโยบายการบริหารหรือข้อผูกพันทางการเงิน จึงสามารถกำหนดนโยบายและวิธีบริหารของตนได้โดยอิสระ เป็นโรงแรมที่เจ้าของกิจการดำเนินการเองซึ่งไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของใคร ทุกอย่างขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและความพอใจของเจ้าของเป็นสำคัญ

(2) ประเภทโรงแรมในเครือข่าย (Chain hotels) โรงแรมประเภทนี้มีที่มา หรือสาเหตุที่ให้เครือข่ายโรงแรมเป็นผู้บริหารแตกต่างกัน ซึ่งพอจะแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 พัฒนามาจากโรงแรมอิสระ โดยแต่เดิมเจ้าของกิจการบริหารงานเอง หรือจ้างมืออาชีพมาบริหารภายใต้การกำกับดูแลของตนเองแล้วไม่ประสบความสำเร็จหรือเกิดปัญหาด้านบริหารที่แก้ไม่ตก จนเจ้าของกิจการไม่อยากจะเข้าไปเกี่ยวข้อง

โดยตรงอีกต่อไป จึงให้คนนอกมาบริหารงานแทน

กลุ่มที่ 2 โรงแรมประเภทนี้เจ้าของกิจการเป็นคนที่มีหัวคิดทันสมัย เชื่อว่ากิจการอะไรก็ตามถ้าให้คนที่เขามีความรู้ความชำนาญเป็นคนทำจะให้ผลดีกว่า จึงเจรจาติดต่อเครือข่ายโรงแรมให้มาบริหารโรงแรมของตน ตั้งแต่ก่อสร้างอาคาร ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการที่ถูกต้องที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานโรงแรมให้ได้ผลดีนั้น จำเป็นต้องมีการออกแบบที่ถูกต้องตั้งแต่แรก ซึ่งอาจจะช่วยให้การทำงานของแต่ละแผนกและการประสานงานระหว่างแผนกเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.4.5 หน่วยงานภายในโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งหน่วยงานภายในโรงแรมแต่ละแห่งว่าจะแตกต่างกันตามขนาดของโรงแรม นโยบายของการบริหารตลอดจนมาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ โดยส่วนใหญ่โรงแรมแต่ละแห่งจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1) ฝ่ายครัว ในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องอาหารหลายห้องและบาร์เครื่องดื่มอยู่หลายจุด มักจะมีตำแหน่งและบุคคลที่ทำหน้าที่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage manager) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะต้องทำหน้าที่ประสานกับหัวหน้าพ่อครัว (Executive chef) อย่างใกล้ชิด

2) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage service) พนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจะแตกต่างจากพนักงานฝ่ายครัวอยู่อย่างหนึ่งคือ ฝ่ายบริการมีโอกาสติดต่อกับแขกโดยตรง ในขณะที่ฝ่ายครัวส่วนใหญ่จะไม่มีโอกาสติดต่อกับแขก ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant manager) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบห้องอาหารทุกเรื่อง เป็นผู้วางแผนและกำหนดมาตรฐานของบริการ

3) ฝ่ายจัดเลี้ยง (The catering department) แม้ว่างานของฝ่ายจัดเลี้ยงจะเหมือนกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แต่ลักษณะของการทำงานมีส่วนแตกต่างกันอยู่ โดยฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจะดูแลห้องอาหารซึ่งเป็นการบริการแขกกลุ่มย่อย ๆ ในขณะที่ฝ่ายจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมการและบริการแขกครั้งละมาก ๆ ในเมืองไทยฝ่ายจัดเลี้ยงมักจะเป็นฝ่ายหนึ่งที่ขึ้นอยู่กับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

4) ฝ่ายแม่บ้าน (House-keeping หรือ Accommodation service) ฝ่ายแม่บ้านรับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของที่พัก มีลักษณะงานเป็น "หลังฉาก" (Behind-the-scenes-operation) เหมือนกับงานของฝ่ายครัว หัวหน้าแม่บ้าน (Executive housekeeper) เป็นผู้รับผิดชอบงานฝ่ายแม่บ้านทั้งหมด

5) ฝ่ายต้อนรับ (Reception) งานส่วนหน้าถือว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่ติดต่อกับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม เปรียบได้กับศูนย์ประสานงานของโรงแรม มีบทบาทสำคัญยิ่งในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรม ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า (Front office manager) เป็นผู้ดูแลควบคุมการทำงานของแผนก

6) ฝ่ายบริการ (Uniformed service) บางโรงแรมเรียกว่า Guest service เป็นฝ่ายงานที่ให้บริการเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ แก่แขกแต่เป็นงานที่ให้บริการเป็นส่วนตัว (Personalized service) แก่แขกมากที่สุด

7) ฝ่ายบัญชี (Accounting) ทำหน้าที่ดูแลควบคุมด้านบัญชีและการเงินของโรงแรม วิเคราะห์และตีความตัวเลขผลประกอบการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของโรงแรม ชี้ว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้นตรงไหน และเข้าจัดการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

8) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security) ทำหน้าที่เฝ้าติดตามหรือคอยระมัดระวังบุคคลที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ บางโรงแรมจะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาเวลา (Time-keepers) ซึ่งประจำอยู่ที่ประตูอันเป็นทางเข้าออกของพนักงาน

9) ฝ่ายขายและการตลาด (Marketing / Sales) พนักงานทุกคนที่ทำงานโรงแรมมีบทบาทในการขายทั้งนั้น แต่ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดมีหน้าที่โดยตรงในการติดต่อลูกค้าที่จองเป็นกลุ่ม (Group bookings) ติดต่อลูกค้าเพื่อจัดประชุมหรือจัดงานเลี้ยงที่โรงแรม ติดต่อกับบริษัททัวร์หรือตัวแทนการท่องเที่ยว เป็นต้น

10) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public relations) พนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ต้องติดต่อกับแขกถือได้ว่ามีบทบาทในทางประชาสัมพันธ์ แต่ในโรงแรมขนาดใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ทำหน้าที่ดูแลเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกสำคัญ (V.I.P. : Very Important Persons) ติดต่อและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขก และสื่อมวลชน

11) ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม (Personnel and Training) มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้านบุคคล สรรหาและคัดเลือกบุคคล ควบคุมพนักงานเรื่องระเบียบวินัยและการร้องทุกข์ พัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม เป็นต้น

12) ฝ่ายบริการต่าง ๆ สำหรับแขก (Guest service) เป็นฝ่ายที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขก เช่น บริการจ้างร้านซักรีดข้างนอกกรณีที่โรงแรมไม่มีแผนกซักรีด ร้านหนังสือ ร้านขายของที่ระลึก ร้านขายยา ร้านตัดผม ร้านเสริมสวย ศูนย์บริหารร่างกาย บริการให้เช่ารถยนต์ เป็นต้น

13) ฝ่ายจัดการ (Management) ในธุรกิจโรงแรม "ฝ่ายจัดการ" หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรม (Hotel manager) หรือ ผู้จัดการใหญ่ (General manager) ผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม (Assistant manager หรือ Executive assistant manager) ซึ่งทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการบริหารงานต่าง ๆ และควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในโรงแรมให้ดำเนินไปตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้

2.1.4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1) ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 13-14) ได้อธิบายและให้ความหมายของการบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การบริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2) ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของบริการ คือการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของบริการออกได้ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 25-26)

(1) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

(2) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

(3) เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างดี ให้ความช่วยเหลือและดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

3) ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2548 : 19-21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ โดยแยกพิจารณาออกเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางบวก คือเกิดความชอบและความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ คือ เกิดความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

(2) ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ คือ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

4) หลักการให้บริการ

นอกจากนี้ สมิต สัชฌุกร (2548 : 11-12) ยังได้เสนอแนวคิดว่าการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจ

ของลูกค้า

(3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การบริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและประโยชน์ของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.1.4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

1) ความสำคัญของพนักงานต้อนรับที่ประจำอยู่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 41-44) ให้ทัศนะว่า แผนกต้อนรับเป็นแผนกหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในฝ่ายบริการส่วนหน้า เป็นหน่วยงานแรกที่ต้องติดต่อกับแขกตั้งแต่แขกมาถึง ขณะที่ยังพักอยู่ จนกระทั่งจากไป อำนวยความสะดวกสบายทุกอย่างที่แขกต้องการ แม้แต่การร้องเรียนต่าง ๆ แขกก็จะมาติดต่อที่แผนกนี้ ดังนั้นแผนกนี้เป็นแผนกที่ใกล้ชิดกับแขกมากที่สุด และต้องมีพนักงานประจำตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้บริการต่อแขกอย่างสม่ำเสมอ

พนักงานต้อนรับ (Receptionist) จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ สามารถสนทนาและตอบคำถามของแขกในนามของโรงแรมได้ถูกต้อง รู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เป็นนักฟังที่ดี มีกิริยามารยาทที่งดงาม มีบุคลิกไหวพริบและวาจาเป็นสื่อในการที่จะทำให้ผู้มาพักเกิดความประทับใจและเชื่อมั่นในโรงแรม พนักงานต้อนรับเปรียบเสมือนตัวแทน เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารของโรงแรมและแขกผู้มาพัก ฉะนั้นการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานแผนกต้อนรับที่แสดงออกต่อแขกผู้มาพัก คือ กระจกเงาที่สามารถส่องสะท้อนถึงตัวคณะบุคคล ผู้บริหาร พนักงานต้อนรับที่ดีจะต้องรู้จักธรรมชาติของ

มนุษย์ มีความรู้สึกฉับไวต่ออารมณ์และความต้องการของแขก เข้าใจสถานการณ์และสามารถให้บริการให้แขกแต่ละคนเกิดความพึงพอใจและประทับใจได้

บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับที่ดี จะต้องสามารถแสดงให้แขกผู้มาพักเห็นถึงภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม นั่นคือ การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจและจริงใจของพนักงานแผนกต้อนรับในระหว่างที่แขกเข้าพัก ซึ่งมิใช่เป็นการง่ายที่จะหาตัวบุคคลที่มีความเพียบพร้อมในการทำหน้าที่พนักงานต้อนรับที่ดี อย่างไรก็ตามสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สามารถศึกษาและฝึกฝนได้ คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับที่ดี พอสรุปได้ดังนี้ คือ มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่ว ว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับแขก ทำให้แขกเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาในโรงแรม มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้แขกรู้สึกว่าเขาเป็นผู้มีความสำคัญ สำเนียงการพูดชัดถ้อยชัดคำ วาจาไพเราะ สามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้มาใช้บริการของโรงแรม มีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ ตรงเวลา รักงานบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานโรงแรม มีความเห็นใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกสบายให้แขกมากที่สุด เป็นพนักงานขายที่ดี พนักงานต้อนรับต้องมีความรู้ในสินค้าคือสถานที่และบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี และพยายามขายบริการทุกอย่างที่มีอยู่ในโรงแรมให้กับแขกที่มาใช้บริการ

2) ลักษณะของการบริการส่วนหน้าของโรงแรมหรืองานต้อนรับ

ลักษณะของการบริการส่วนหน้าของโรงแรมหรืองานต้อนรับ (สมิต สัชฌุกร, 2548 : 26-27) ได้เสนอแนวคิดว่างานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม การต้อนรับมีทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ อาจจะพบปะเห็นหน้ากันหรืออาจจะไม่พบปะเห็นหน้ากัน แต่มีการติดต่อสื่อสารกัน

การต้อนรับทางตรง เป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Face to Face communication) เช่น การต้อนรับแขก การต้อนรับคณะผู้มาเยี่ยมชมกิจการ การต้อนรับลูกค้ามา

ชมสินค้า หรือขอทราบรายละเอียด บางครั้งเป็นการต้อนรับที่ไม่หวังผลทางธุรกิจการค้า แต่เป็นการต้อนรับตามประเพณี หรือเป็นการต้อนรับตามพิธีการทางสังคม เมื่อใดที่เป็นการต้อนรับเพื่อผลในทางการประชาสัมพันธ์หรือเพื่อผลในทางธุรกิจก็จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนเตรียมการต้อนรับให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ

การต้อนรับทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากัน อาจเป็นการพูดโทรศัพท์กันซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันทีเสมือนเป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed communication) เช่น การตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการทางไปรษณีย์ ทางโทรสาร e-mail ซึ่งจะต้องสร้างความเป็นมิตร ให้ความสะดวก ให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำขอร้องและให้ความช่วยเหลือตามควร

3) ตำแหน่งงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 52-56) ได้อธิบายตำแหน่งงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยทั่วไปมีดังนี้

(1) ผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้า (Front office manager) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและควบคุมให้การดำเนินงานของแผนกเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบในการสรรหาคนมาทำงานและให้การฝึกอบรม คาดคะเนระดับอัตราเข้าพัก (Occupancy levels) และวิเคราะห์ถึงแนวโน้มของธุรกิจ

(2) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานต้อนรับจะเป็นบุคคลแรกที่แขกพูดด้วยหลังจากเดินเข้ามาในโรงแรม และเป็นบุคคลสุดท้ายที่แขกได้พบอีกเช่นกัน โดยปกติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับ คือการลงทะเบียนห้องพักและจ่ายห้อง จ่ายกุญแจ ตอบข้อซักถามและจัดการเกี่ยวกับเรื่องที่แขกไม่พอใจ เตรียมใบเสร็จเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขก รวมถึงการเก็บเงินจากแขก ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นในเรื่องต่าง ๆ เป็นเสมือนพนักงานขายโดยทำหน้าที่ขายบริการต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดไว้ขายแขก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ให้คำแนะนำแก่แขกในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ วิธีการเดินทาง และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

(3) พนักงานแผนกสัมภาระ (Hall porter) พนักงานแผนกสัมภาระจะคอยต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ช่วยขนสัมภาระต่าง ๆ ของแขกไปที่ห้องพัก และช่วยขนสัมภาระลงจากห้องพักเมื่อแขกจะกลับ ตำแหน่ง Hall porter ในเมืองไทยนิยมเรียกว่า Porter หรือ Bell boy หรือ Bellman หัวหน้าแผนกสัมภาระเรียกว่า Bell captain งานในแผนกสัมภาระนี้ในโรงแรมใหญ่ ๆ จะแยกหน้าที่ออกเป็นงานอีกหลายตำแหน่ง เช่น

พนักงานเปิดประตู (Doorman) มีหน้าที่หลักคือ ช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์ขณะนำรถเข้ามาถึงประตูใหญ่ของโรงแรม ซึ่งอาจรวมถึงการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาก็ได้

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (Concierge) มีหน้าที่ช่วยเหลือแขกตั้งแต่เรื่องสัมภาระ การเรียกรถ จองตั๋วละคร จองทัวร์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านค้าที่แขกต้องการไปซื้อของ ฯลฯ

เจ้าหน้าที่รับรองแขกพิเศษ (Guest Relations Officer หรือ G.R.O.) มีหน้าที่บางส่วนคล้ายกับ Concierge แต่มุ่งที่จะให้แขกเกิดความรู้สึกว่าได้รับบริการเป็นส่วนตัวจริง ๆ ตามปกติ G.R.O. มีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การแก้ปัญหาเรื่องที่แขกไม่พอใจ (Complaints)

(4) พนักงานแผนกสัมภาระภาคกลางคืน (Night porter) มีหน้าที่รับช่วงงานต่าง ๆ ของแผนกต้อนรับตั้งแต่เวลาประมาณ 23 : 00 น. หรือ 24 : 00 น. แล้วแต่นโยบายของโรงแรม และดูแลแทนจนถึงเช้าตรู่ของวันรุ่งขึ้น โดยจัดการดูแลแขกบางส่วนที่เข้ามาพักตอนดึกและบางส่วนที่เช็คเอ๊าท์ (Check out) ตอนเช้ามืด ดูแลการรับโทรศัพท์ ดูแลตรวจตราด้านการรักษาความปลอดภัยทั่วไป จัดหาเครื่องดื่มและอาหารว่างให้แขกที่อาจมาขอตอนกลางคืน เป็นต้น ในเมืองไทยงานที่กล่าวมาข้างต้นมักจะดำเนินการโดยพนักงานต้อนรับคนใดคนหนึ่งซึ่งอยู่เวรตอนกลางคืน และเรียกตำแหน่งว่า Night clerk หรือ Night receptionist หรือ Night auditor ซึ่งมีหน้าที่หลักในการตรวจสอบใบเสร็จต่าง ๆ

(5) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephonist หรือ Telephone operator) มีหน้าที่รับสายที่เข้ามาแล้วโอนไปตามบุคคลและแผนกต่าง ๆ จดข้อความที่มีคนโทรศัพท์ถึงแขกที่บังเอิญไม่อยู่ในโรงแรมในขณะนั้น โทรศัพท์ปลุกแขกตามเวลาที่แขกสั่งไว้

(6) เจ้าหน้าที่สำรองห้องพัก (Reservation clerk) มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจองห้องพัก ซึ่งจะต้องยืนยันการจองโดยจดหมาย โทรสารหรือ e-mail

(7) พนักงานเก็บเงิน (Cashier) รับผิดชอบในการออกใบเสร็จและเก็บเงินจากแขก รวมถึงบริการให้แขกแลกเปลี่ยนเงินตราด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม สามารถนำมาประกอบการศึกษาเพื่ออธิบายถึงประเภทของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ทำให้ทราบถึงระบบโครงสร้างหน้าที่ของการดำเนินธุรกิจประเภทให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานควรมีลักษณะอย่างไร ตลอดจนวิธีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อพนักงานโรงแรมเสนอขายบริการที่ดีและอำนวยความสะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าผู้เข้าพักเกิด

ความพึงพอใจ เจ้าของกิจการผู้ลงทุนก็จะได้รับผลกำไรตอบแทนในอัตราที่สูง และการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก็เจริญก้าวหน้าตามไปด้วย จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผู้วิจัยได้นำมากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว รวมถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความยากในการสรรหาพนักงานโรงแรมที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมาปฏิบัติหน้าที่ การยกระดับความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากพนักงานโรงแรมไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยเพียงพอ จึงไม่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของจังหวัดเลยได้ ฉะนั้นในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรเน้นที่วิธีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโรงแรมด้านบริการการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจ และกลับมาใช้บริการหรือกลับมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเลยอีก ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.1.5 แนวคิดการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR)

2.1.5.1 ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 31) ได้ให้ความหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (PAR) ว่าเป็นกระบวนการทางประชาธิปไตยอย่างหนึ่ง ที่บุคคลจำนวนหนึ่งนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยและการลงมือกระทำด้วยตนเองมาปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสังคมของตน การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (PAR) เป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประชาชนผู้เคยเป็นประชากรที่ถูกวิจัยกลับบทบาทเปลี่ยนเป็นผู้ร่วมในการกระทำวิจัย โดยการมีส่วนร่วมนี้จะต้องมีตลอดกระบวนการวิจัย นับแต่การตัดสินใจว่าควรจะต้องมีการริเริ่มศึกษาวิจัยในชุมชนนั้น ๆ หรือไม่ การประมวลเหตุการณ์ หลักฐานและข้อมูล เพื่อกำหนดปัญหาวิจัย การเลือกระบุประเด็นปัญหา การสร้างเครื่องมือ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการเสนอสิ่งที่ค้นพบ จนกระทั่งการกระจายความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปสู่การลงมือปฏิบัติ กล่าวได้ว่า PAR เป็นวิธีที่ช่วยประชาชนให้สามารถควบคุมชีวิตของเขาเองผ่านกระบวนการของสหวิชาการ โดยสร้างความรู้ใหม่ขึ้นจากการผสมผสานความรู้ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเข้าด้วยกัน แล้วใช้ความรู้ใหม่นั้นเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปความเป็นจริงในสังคมของเขา

2.1.5.2 หลักการของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมยึดหลักการสำคัญดังนี้ (Tandon, 1988) (พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540 : 33-34)

1) ให้ความสำคัญและเคารพต่อภูมิความรู้ของชาวบ้าน โดยยอมรับว่าความรู้พื้นบ้าน ตลอดจนระบบการสร้างความรู้และกำเนิดความรู้ในวิธีอื่นที่แตกต่างไปจากของนักวิชาการ ยังเป็นสิ่งที่ปฏิบัติและยอมรับกันแพร่หลายในหมู่คนชาวบ้าน คนยากจน เพื่อเป็นหนทางแก้ปัญหาในการดำรงชีวิตของเขา

2) ปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของชาวบ้าน ด้วยการส่งเสริมยกระดับและพัฒนาความเชื่อมั่นในตัวเองของเขา ให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของเขาเอง ซึ่งเป็นการนำเอาศักยภาพเหล่านี้มาใช้ประโยชน์แทนที่จะเมินเฉย ละเลยหรือเหยียดหยามว่าเป็นสิ่งไร้คุณค่าเช่นที่เคยปฏิบัติมา

3) ให้ความรู้ที่เหมาะสมแก่ชาวบ้านและคนยากจน โดยให้สามารถได้รับความรู้ที่เกิดขึ้น ในระบบสังคมของเขาและสามารถที่จะทำความเข้าใจ แปลความหมายตลอดจนนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม

4) สนใจในปริทัศน์ของชาวบ้าน โดยการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับปัญหาของชาวบ้าน เช่น การถูกกีดกันหรือแปลกแยก (Alienated) จากผืนดินและทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ การต้องดิ้นรนต่อสู้กับแรงบีบคั้นจากผู้มีอิทธิพล

5) ปลดปล่อยความคิด การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม จะช่วยให้ชาวบ้านและคนยากจนสามารถใช้ความคิดความเห็นของตนเองอย่างเสรี ในการมองสภาพการณ์ปัญหาของตนเอง สามารถใช้วิจารณญาณในการวิเคราะห์วิจารณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ

2.1.5.3 เป้าหมายของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

โดยสรุปเป้าหมายหลักของการวิจัยปฏิบัติการอย่างส่วนร่วมประกอบด้วย (พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540 : 35)

1) ค้นหาความรู้พื้นบ้านที่เป็นที่ยอมรับและใช้กันแพร่หลาย

2) ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างวัฒนธรรม

3) สร้างดุลยภาพระหว่างวิทยาศาสตร์ ความรู้ทางวิชาการกับความรู้พื้นบ้าน

4) ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกันของภาวะสังคมเศรษฐกิจ

2.1.5.4 ขั้นตอนของการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม

พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 42-43) ยังได้กล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) เตรียมชุมชน เพื่อที่จะให้ชุมชนมีความพร้อมในการเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยในระดับที่เสมอภาค ในทุกขั้นตอนจึงต้องมีการเตรียมชุมชนก่อนโครงการวิจัยจะเริ่มในแง่ต่าง ๆ เช่น การสร้างบูรณาการของชุมชน การส่งเสริมกระบวนการตัดสินใจร่วมกันของชุมชนในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาหรือในการเลือกผู้แทน ผู้ร่วมโครงการ เป็นต้น

2) อบรมนักวิจัยร่วมจากชุมชน ในฐานะเป็นนักวิจัยจากท้องถิ่น ให้มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ในท้องถิ่น บทบาทของผู้ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยท้องถิ่น การจัดองค์กรชุมชน รูปแบบของผู้นำ การสนับสนุนและมนุษยสัมพันธ์

3) กำหนดรูปแบบการวิจัย ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันกำหนดรูปแบบการวิจัย เช่น การแตกปัญหาทั่วไปที่ชุมชนเลือกแล้วลงเป็นปัญหาย่อย ๆ ที่สามารถจะทำวิจัยเพื่อแก้ปัญหาได้ทีละส่วน ต่อไปก็กำหนดวิธีการที่จะรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ เครื่องมือที่จะใช้ ผู้ที่จะให้คำตอบหรือให้ข้อมูล รวมทั้งขนาดของตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การกำหนดรูปแบบคำถามและวิธีถาม ฯลฯ

4) ลงมือเก็บข้อมูล โดยผู้ที่ได้รับการอบรมวิธีการเก็บข้อมูลมาแล้ว

5) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ทีมนักวิจัยท้องถิ่นจะร่วมกันทำการประมวลผลและสรุปข้อมูล ให้ข้อสังเกตหรือข้อวิจารณ์สิ่งที่พบ วิเคราะห์ว่าเหตุใดจึงได้ข้อมูลเช่นนั้น เขียนสรุปสิ่งที่พบอย่างกว้าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะประกอบ

6) หารือผลการค้นพบกับชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอกลับคืนต่อชุมชน ให้มีโอกาสตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้อง ตลอดจนทำการวิเคราะห์สรุปประเด็นหรือชี้แนะแก่ทีมวิจัย กระบวนการหารือนี้อาจทำในรูปของการแสดงบทบาทสมมติ การประชุมกลุ่ม หรือวิธีการอื่น ๆ เช่น จัดแสดงข้อมูลในรูปของภาพหรือกราฟแบบต่าง ๆ ในที่สาธารณะหรือที่ชุมนุมของชุมชน แล้วกระตุ้นให้มีการออกความคิดเห็น การแสดงออกถึงความรู้สึกของชาวบ้าน การประเมิน ท่าทีและปฏิกิริยาต่อข้อมูลของชุมชนที่รวบรวมได้จากกระบวนการวิจัย ตลอดจนการตัดสินใจร่วมกันในเรื่องเหล่านี้

7) วางแผนชุมชน โดยการอบรมทีมวางแผนให้สามารถเขียนโครงการได้ รวมทั้งความสามารถในการจัดองค์กรชุมชนด้วย โครงการที่ทีมวางแผนเขียนนี้ จะต้องนำมาปรึกษาหารือกับชุมชน ให้ชุมชนตรวจสอบแก้ไขและรับรองก่อนนำไปเสนอเพื่อขอทุน

สนับสนุนต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

8) นำแผนไปปฏิบัติ โดยการระดมทรัพยากร ทั้งบุคคลและขุมพลังตลอดจนองค์กรประชาชนต่าง ๆ ในชุมชน มาร่วมในการปฏิบัติตามแผนที่จัดวางขึ้นจากข้อมูลที่เป็นผลจากการศึกษาร่วมกัน โดยทีมนักวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมนั้น

9) ติดตามกำกับและประเมินผลในชุมชน โดยทีมวิจัยและชุมชนร่วมกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ตลอดกระบวนการ เพื่อค้นหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทั้งขั้นศึกษาบริบทปัจจัยนำเข้า ขั้นกระบวนการปฏิบัติการในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และขั้นศึกษาผลผลิตและผลลัพธ์ โดยผู้วิจัยเน้นการให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมเป็นหลัก เพื่อให้สามารถหยั่งรากลึกถึงประสบการณ์และปัญหาในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว โดยพนักงานโรงแรมมีบทบาทเป็นผู้ร่วมในการวิจัยตลอดกระบวนการ เพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการกระบวนการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

2.2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory)

2.2.1.1 ความหมายของการเรียนรู้ คำว่า การเรียนรู้ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2535 : 151-152) อธิบายถึงการเรียนรู้ว่าเป็นขบวนการที่สำคัญของชีวิต ทุกคนเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย ชีวิตกับการเรียนรู้เป็นของคู่กัน ตราบใดที่เรายังมีชีวิตอยู่เราต้องเรียน การเรียนรู้ช่วยให้คนเราสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปได้ บุคคลจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร จะมีแบบฉบับพฤติกรรมเป็นรูปใดขึ้นอยู่กับการเรียนรู้เป็นส่วนใหญ่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 29) ได้ให้ความหมายการเรียนรู้ว่าการเรียนรู้ไม่เพียงแต่เป็นการจัดกิจกรรมในโรงเรียนอย่างเป็นระบบเท่านั้น แต่การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกสภาพและทุกขณะตั้งแต่มนุษย์ลืมตาดูโลก

ธำรงศักดิ์ หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต (2525 : 51) ได้เสนอคำจำกัดความว่า การเรียนรู้คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ซึ่งได้รับการเสริมแรงหรือการฝึก

สนิท สมัครการ (2534 : 69-70) กล่าวถึง ระบบกับการเรียนรู้ (System and Learning) การเรียนรู้ตามความเข้าใจของคนทั่วไป หมายถึงการรับเอาข่าวสารใหม่ ๆ (New information) เข้ามา และเรามักจะถือกันว่าเฉพาะสิ่งที่มีชีวิตระดับสูงเท่านั้น จึงจะมีความสามารถในการเรียนรู้ในระดับที่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบกระทำการของตนให้เหมาะสม หรือเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ระบบเรียนรู้กับระบบที่ไม่มีความสามารถในการเรียนรู้นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมากในความอยู่รอดของแต่ละระบบ ในระบบที่ไม่มีความสามารถในการเรียนรู้ ลักษณะการทำงานของระบบ แสดงให้เห็นถึงขอบเขตจำกัดในความสามารถที่จะอยู่รอด คือ สามารถปฏิบัติงานได้เฉพาะในสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปไม่รุนแรงนักเท่านั้น ถ้าหากสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงมากเกินไปแล้วระบบอาจเสีย แต่สำหรับระบบเรียนรู้ เราจะเห็นว่ากลไกของระบบมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับที่สูงกว่า อีกนัยหนึ่งก็คือว่าระบบแบบนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า โอกาสในการอยู่รอดจึงมีมากกว่า

ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต, 2548 : 2) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายความว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้หรือประสบการณ์จากการจัดการศึกษา หรือจากกิจกรรมในวิถีชีวิต ที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ส่วนการศึกษาตลอดชีวิต หมายความว่า กระบวนการจัดการศึกษาที่ผสมผสานการศึกษาทุกรูปแบบ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ได้หลากหลาย สะดวกทุกสถานการณ์ เวลา และสถานที่ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความต้องการและความสนใจ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

สุพีร์ ลิ่มไทยและอารี พันธ์มณี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 64-65) อธิบายว่า ทฤษฎีการเรียนรู้และพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาษา เรียนรู้ที่จะเดิน อ่าน เขียน พูด กิริยามารยาท การรับประทานอาหาร การรู้จักทักทาย เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่เป็นผลจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น พฤติกรรมของการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกโอกาส ทุกสถานที่ ไม่ใช่เกิดขึ้นเฉพาะในห้องเรียนอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจเท่านั้น การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ดังนั้นโดยสรุป การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาติญาณ วุฒิภาวะ หรืออิทธิพลของฤทธิ์ยาที่ได้รับ การเรียนรู้เป็นไปได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การสูบบุหรี่ ดื่มของมึนเมา เป็นต้น

จากนิยามความหมายของการเรียนรู้หลายนิยาม พอสรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างจะถาวร เป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ หรือจากการฝึกฝน การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมทั่ว ๆ ไปได้

2.2.1.2 องค์ประกอบของการเรียนรู้

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 137-142) เสนอแนวคิดว่า การเรียนรู้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเนื่องมาจากบุคคลได้มีประสบการณ์ บางครั้งอาจเป็นประสบการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวก็ได้ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ได้แก่

1) ตัวบุคคล (Men) มีความตั้งใจและเอาใจใส่ที่จะเรียนรู้ ก็จะทำให้ง่ายต่อการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2) แรงผลักดัน (Drive) เป็นกระบวนการที่ทำให้ร่างกายปรับการเสียสมดุล แรงผลักดัน แยกออกได้เป็น 2 ชนิด

(1) แรงผลักดันเบื้องต้น (Basic drives) แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เช่น ความหิวกระหาย เป็นต้น ในขณะที่มีการปรับตนนั้น การเรียนรู้จะเกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ

(2) แรงผลักดันในขั้นสูงขึ้นไป (Secondary drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดหลังจากที่บุคคลได้เรียนรู้แล้วและได้ผลตอบแทนเป็นที่พอใจแล้ว หลังจากนั้นคนก็เปลี่ยนความต้องการต่อไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

3) การจูงใจ (Motivation) การเรียนรู้จะเกิดได้มากน้อยขึ้นอยู่กับระดับการจูงใจ

4) เป้าประสงค์ (Objective) การจูงใจหรือแรงผลักย่อมมีส่วนในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรม

5) สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งเร้าภายในและภายนอกที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

6) อุปสรรค (Barrier) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้าทายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

7) กิจกรรม (Activity) หรือการตอบสนองที่มีจุดมุ่งหมาย เมื่อได้รับแรงผลักดันหรือเมื่อประสบอุปสรรค คนเราจะพยายามเข้าใจสถานการณ์ที่ตนประสบอยู่และเลือกพฤติกรรมที่จะตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

8) การเสริมแรง (Reinforcement) หรือผลของการสำเร็จตามเป้าประสงค์จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เป็นการช่วยเสริมให้เกิดการเรียนรู้เร็วขึ้นและบ่อยขึ้น แรงเสริมมี 2 ประเภทคือ

(1) แรงเสริมทางเพิ่มการตอบสนอง (Positive reinforcement) เช่น รางวัล เป็นต้น

(2) แรงเสริมที่ทำให้หยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Negative reinforcement) เป็นสิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้บุคคลหยุดทำและหันมาทำตามแนวที่ถูกต้อง

9) การสรุปรวมยอด (Concept) รู้ว่าพฤติกรรมที่ทำไปได้รับผลว่าพอใจ สามารถลดความเครียด ร่างกายก็จะเก็บรูปแบบของการตอบสนองไว้ใช้ในคราวต่อไปอย่างอัตโนมัติ

2.2.1.3 การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ (Changing learning)

บลูม (Bloom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 64-65) นักจิตวิทยาได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับรู้จำ (Memory) รู้เข้าใจ (Comprehension) รู้นำไปใช้ (Application) รู้วิจัยวิเคราะห์ (Analysis) รู้รวบรวมใหม่ (Synthesis) และรู้คุณค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสมอง

2) การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านปฏิบัติ (Psychomotor domain) หมายถึงกระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นำสิ่งเรียนรู้แล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญมากขึ้น

ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้ผู้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าว คือ ด้านความรู้สึก และการปฏิบัติ เช่น คนได้เรียนรู้ว่า การสูบบุหรี่

เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นเช่นนั้นจริง เพราะเห็นโทษของการสูบบุหรี่ บุคคลที่เคยสูบบุหรี่ก็จะลด ละ และเลิกการสูบบุหรี่ไปในที่สุด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาในขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เนื่องจากการเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ ประสบการณ์ และทักษะความชำนาญการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เมื่อพนักงานโรงแรมเกิดการเรียนรู้ มีข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ก็จะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ (Structural –Functional Theory)

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ จากนักวิจัยหลายท่าน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ชมรมพัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, 2534 : 40) เสนอแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ คือ มองสังคมเป็นระบบ (System) และในระบบนั้นจะประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) อันเป็นส่วนประกอบที่ให้ระบบใหญ่คงอยู่ ในระบบย่อยจะต้องมีหน้าที่ (Function) ในตัวของมันเองในลักษณะโดยเท่าเทียมกัน เมื่อระบบย่อยทั้งหลายต่างมีภารกิจหน้าที่ในตัวของมันเอง ก็จะต้องประพฤติบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทของมัน แต่ถ้าระบบย่อยทำหน้าที่โดยไม่ถูกต้องสมบูรณ์ (Dysfunction) การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบภายในระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งก็ย่อมกระทบกระเทือนส่วนอื่น ๆ ด้วยเหตุผลก็คือว่าเป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ต่อกัน สุดท้ายทุกระบบจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เข้าหากัน ผลของการปฏิสัมพันธ์กันและการปรับตัวเข้าหากันในกลไกของระบบ ทำให้เข้าสู่สภาวะสมดุล (Balance)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2543 : 26) ให้ทัศนะว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ คือ มองสังคมในฐานะที่เป็นระบบ ๆ หนึ่ง เป็นสังคมที่วางระเบียบตนเอง (Self regulating) ระบบนั้นประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน พึ่งพาอาศัยกันและรักษาดุลยภาพไว้ได้ ระบบมีขอบเขตแน่นอน พร้อมทั้งมีกระบวนการรักษาบูรณาการและอาณาเขตนั้นไว้เสมอ

ทาลคอทท์ พาร์สัน (Talcott Parson, 1951 : 5-6) (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2540 : 95-96) ได้อธิบาย ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการสำหรับระบบปฏิบัติการทุกระบบ เรียกโดยย่อว่า AGIL ที่เป็นสิ่งจำเป็น อันได้แก่ การปรับตัว (Adaptation) ระบบจำเป็นต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การบรรลุเป้าหมาย

(Goal attainment) ระบบจะต้องมีการกำหนดและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักต่าง ๆ บูรณาการ (Integration) ระบบจำเป็นต้องกำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ และจะต้องจัดการความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่พื้นฐานอื่น ๆ อีก 3 ประการ (A.G.L.) และการรักษาแบบแผน (Latency or Pattern maintenance) ระบบจะต้องทำให้เกิดธำรงไว้ และฟื้นฟูแรงจูงใจของปัจเจกบุคคลและแบบแผนทางวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดและธำรงไว้ซึ่งแรงจูงใจดังกล่าว

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์ (2524 : 127) กล่าวว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่เป็นเนื้อหาศูนย์กลางแห่งทฤษฎีทางสังคมวิทยาของพาร์สัน การวิเคราะห์โครงสร้างหน้าที่จำต้องมีการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับสถานภาพและบทบาทของผู้ทำในสภาพการณ์ทางสังคมกับกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้อง สถานภาพหมายถึงฐานะหรือตำแหน่งของผู้ทำในระบบความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งได้รับการพิจารณาว่าเป็นโครงสร้างทางสังคม ส่วนบทบาทนั้นแยกไม่ออกจากสถานภาพและเป็นลักษณะที่ผันแปรของสถานภาพ บทบาทเป็นพฤติกรรมของผู้ทำในส่วนที่สัมพันธ์กับคนอื่น เมื่อพิจารณาตามแนวของความสำคัญโดยหน้าที่สำหรับระบบสังคมแล้ว กระบวนการเกี่ยวกับสถาบันได้รับการคาดหวังว่าจะต้องมีโครงร่างที่ดี ซึ่งช่วยอธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีความเหมาะสมหรือถูกต้องทางด้านวัฒนธรรม พฤติกรรมของบุคคลคือสิ่งที่แสดงบทบาทของสังคม บทบาทต่าง ๆ ที่จะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน นั่นคือกระบวนการสร้างสถาบันทางสังคมขึ้นมา

ออกุสท์ คอมท์ (สนธยา พลศรี, 2545 : 71) เสนอว่าสังคมประกอบด้วยโครงสร้างต่าง ๆ หลายส่วน เช่นเดียวกับร่างกายของมนุษย์ที่ประกอบด้วยอวัยวะต่าง ๆ โครงสร้างแต่ละส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่แตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน แต่ต่างประสานสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ สังคมจะดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุขหรือมีดุลยภาพ (Equilibrium)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ เป็นการมองสังคมอย่างเป็นระบบ ภายในระบบประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีหน้าที่แตกต่างกันไป แต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากแนวคิดทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ ผู้วิจัยนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้กำหนดประเด็นบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และใช้ในการอภิปรายผล การท่องเที่ยวจังหวัดเลยซึ่งเป็นระบบกระทำการระบบใหญ่ที่ประกอบด้วยระบบย่อยภายในต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ของตน โรงแรมเป็นระบบย่อยหนึ่งที่มีหน้าที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว และในระบบโรงแรมก็ยังมีพนักงานโรงแรมที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับอำนวยความสะดวกสบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่เข้าพัก จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการของโรงแรมจากนักท่องเที่ยวในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่า พนักงาน

โรงแรมยังไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอในการอธิบายแนะนำนักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้าพัก แสดงให้เห็นว่าพนักงานโรงแรมยังทำหน้าที่ได้ไม่สมบูรณ์ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจต่อหน้าที่รับผิดชอบของตนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.2.3 ทฤษฎีระบบ (System theory)

2.2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2536 : 214-215) กล่าวถึงแนวคิดเชิงระบบ คือ การมองสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันและไม่เป็นอิสระจากกัน และเน้นการวิเคราะห์ส่วนต่าง ๆ ในลักษณะรวมไม่แยกจากกัน ซึ่งจะเป็นผลทำให้สามารถวิเคราะห์ภาพรวมสิ่งนั้นได้ดีกว่าการวิเคราะห์โดยแยกส่วนต่าง ๆ จากกันแล้วค่อยนำมารวมกันทีหลัง กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาของสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในลักษณะภาพรวมจะให้ผลที่มากกว่าผลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาของสิ่งนั้นโดยแยกส่วน (The whole is greater than the sum of its part) ลักษณะของแนวคิดเชิงระบบอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ การมองระบบว่ามีขอบเขตและมีสภาวะแวดล้อมคือ ระบบที่เป็นระบบเปิดจะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม แต่ระบบปิดนั้นจะไม่เปิดรับสิ่งใด ๆ นำเข้ามาในระบบ

สมใจ ลักษณะ (2542 : 51-52) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีระบบเกิดขึ้นจากการมององค์กรว่าประกอบไปด้วยระบบย่อย ๆ ภายในระบบย่อย ๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่ต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร องค์ประกอบสำคัญของระบบย่อย ๆ ในองค์กร คือระบบปัจจัย (Input) ประกอบด้วย บุคคล วัสดุ เครื่องมือ ระบบกระบวนการจัดการกระทำ (Transformation process) ประกอบด้วย การวางแผนการจัดการองค์กร การนำและสั่ง การควบคุม และเทคโนโลยีและระบบผลผลิต (Output) ประกอบไปด้วยผลิตผลขององค์กร หรือการให้การบริการขององค์กร กำไร หรือการขาดทุน ความเจริญก้าวหน้าของคนงานและความพอใจของคนงาน ทฤษฎีระบบมีประโยชน์ต่อการจัดการในแง่ที่จะใช้ช่วยจำแนกแยกแยะส่วนประกอบขององค์กรได้ละเอียด ไม่มีส่วนใดถูกมองข้าม เป็นพื้นฐานของการประเมินตรวจสอบความสำเร็จ ประสิทธิภาพและปัญหาของการดำเนินงาน องค์กรควรปรับปรุงตรงระบบใด และช่วยชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรการที่จะมีผลกระทบถึงกัน ถ้าระบบใดมีปัญหาจากระบบ ทำให้ระบบอื่นมีปัญหาอุปสรรค

ไปด้วย การบริหารจัดการต้องเอาใจใส่ทุกระบบในองค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับชมรมพัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม, 2534 : 49) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีระบบว่าเป็นเทคนิคทางวิชาการได้จำแนกสังคมออกเป็นส่วน ๆ หรือเป็นระบบย่อยและในแต่ระบบย่อยต่างก็มีบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหรือถูกกระทบระบบย่อยส่วนอื่น ๆ ก็จะมีผลจากการถูกกระทบนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้ระบบนั้นอยู่รอดและเกิดความสมดุล

2.2.3.2 องค์ประกอบของระบบ

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม (2546 : 29-30) อธิบายว่าทฤษฎีระบบเป็นทฤษฎีที่มององค์การในฐานะที่ทำหน้าที่อย่างเป็นระบบในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ระบบเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ที่จะทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ระบบจึงประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการแปลงรูป (Transformation process) ผลผลิต (Outputs) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า มีทั้งทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ และข้อมูลข่าวสาร ที่จะใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ

2) กระบวนการแปลงรูป เป็นช่วงของการนำปัจจัยนำเข้า เข้ามาทำการแปลงรูปให้ออกไปเป็นผลผลิตที่ต้องการ โดยการใช้เรื่องของการจัดการ เทคโนโลยี และการดำเนินการผลิตเข้ามาดำเนินการแปลงรูป

3) ผลผลิต เป็นผลมาจากการนำปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการแปลงรูป โดยผลผลิตอาจเป็นสินค้าและบริการ ผลกำไรและการสูญเสีย พฤติกรรมคนงานและผลอื่น ๆ ที่คาดหวังไว้ ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลที่ได้จากการดำเนินการผลิต โดยผู้บริหารในทุกระดับขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4) ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการสะท้อนของข้อมูลที่มีต่อผลผลิตที่ออกมาเพื่อให้เห็นว่าผลผลิตดังกล่าวสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพื่อว่าผู้บริหารจะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนปัจจัย หรือกระบวนการแปลงรูปให้เหมาะสมต่อไป

2.2.3.3 คุณสมบัติของหน่วยระบบ

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2545 : 33-39) กล่าวว่าหน่วยระบบแต่ละหน่วยมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

1) เป็นหน่วยทำงาน (Working unit) หมายความว่า หน่วยนี้มิได้อยู่นิ่งเฉย แต่เป็นหน่วยทำงานบางอย่างตามลักษณะงานที่หน่วยระบบนั้นถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้

ทำงาน

2) มีขอบเขต (Boundary) หมายความว่า มีเส้นเขตแดนล้อมรอบเนื้อที่ของหน่วยนี้ ซึ่งแบ่งแยกเนื้อที่ของหน่วยนี้ออกจากหน่วยอื่น ทำให้หน่วยอื่น ๆ ของหน่วยนั้นมีสภาพเป็น "บริบท" ของหน่วยนี้

3) มีผลผลิต (Product) หมายความว่า หน่วยระบบนี้ให้ผลผลิตบางอย่าง อันเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตดังกล่าวอาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้ และแต่ละรายการเมื่อหลุดออกมาจากหน่วยระบบแล้ว ก็จะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบอื่นที่เป็นบริบทของหน่วยระบบนี้ต่อไป

4) มีกระบวนการทำงาน (Process) หมายความว่า หน่วยระบบนี้มีกระบวนการทำงานที่มีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจนและมีความคงที่ในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถสังเกตได้และประเมินได้ กระบวนการทำงานนี้คือ การที่ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากระทำปฏิกิริยาต่อกัน จนบังเกิดเป็นผลผลิตของหน่วยระบบ กระบวนการอาจมีหลายขั้นตอนและแต่ละขั้นตอนมีลักษณะเป็นหน่วยระบบในตัวเองอีกด้วย คือมีคุณสมบัติทุกข้อของหน่วยระบบ

5) มีปัจจัยนำเข้า (Input) หมายความว่า หน่วยนี้ได้รับเอาบางสิ่งบางอย่างเข้ามาในหน่วยระบบ เพื่อนำไปเข้ากระบวนการและแปลงรูปเป็นผลผลิต ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ได้มาจากผลผลิตของหน่วยระบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นบริบทของหน่วยนี้

6) มีบริบท (Context) หมายความว่า มีหน่วยระบบอื่น ๆ จำนวนหนึ่งที่อยู่นอกเส้นเขตแดนของหน่วยนี้ ซึ่งให้ปัจจัยนำเข้าแก่หน่วยนี้และรับเอาผลผลิตของหน่วยนี้ หน่วยอื่น ๆ เหล่านั้นเมื่อรวมกันแล้ว เรียกว่า บริบทของหน่วยนี้

7) มีผลย้อนกลับ (Feedback) หมายความว่า การที่ผลผลิตตามขั้นตอนต่าง ๆ จากการทำงานของหน่วยระบบถูกส่งให้มีผลกระทบไปถึงขั้นก่อนหน้านั้น

8) ประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบจำนวนหนึ่ง (Being composed of a number of subsystem units) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เมื่อนำมาวิเคราะห์แยกแยะหาส่วนประกอบจะพบว่า ประกอบด้วยอนุระบบย่อย ๆ จำนวนหนึ่ง หน่วยอนุระบบดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าแต่ละรายการ กระบวนการทำงานแต่ละรายการ และผลผลิตแต่ละรายการ ซึ่งล้วนมีคุณสมบัติเป็นหน่วยระบบในตนเองทั้งสิ้น

9) เป็นหน่วยอนุระบบหนึ่งของหน่วยอภิระบบหนึ่ง (Being a subsystem unit of a suprasystem unit) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เป็นส่วนย่อยของหน่วยอภิระบบอีกหน่วยหนึ่งซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าหน่วยนี้ หน่วยอภิระบบดังกล่าวนอกจากประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบนี้แล้วยังประกอบด้วยหน่วยอนุระบบอื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งทำงาน

ประสานกันเพื่อผลผลิตของแต่ละหน่วยอนุระบบรวมกันส่งผลให้เป็นผลผลิตรวมของหน่วยอภิระบบ

10) มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา (Having starting point and ending point on time dimension) หมายความว่า หน่วยระบบนี้เกิดขึ้น ณ เวลาหนึ่งเวลาใด แล้วดำเนินไประยะเวลาหนึ่ง จึงสิ้นสุดความเป็นหน่วยระบบ โดยที่บรรดาอนุระบบของหน่วยระบบนี้แยกสลายจากกัน มิได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตรวมของหน่วยระบบนี้อีกต่อไป

11) มีที่มา ที่อยู่และที่ไป (Having past condition, present condition, and future condition) หมายความว่า หน่วยระบบแต่ละหน่วยย่อมก่อกำเนิดจากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งก่อนหน้านี้ และมาปรากฏดังสภาพปัจจุบัน แล้วจึงถึงเวลาในอนาคตที่ไปสู่สภาพอื่น การก่อกำเนิดก็ดีและการดำรงอยู่ก็ดี ตลอดจนการเป็นไปในอนาคตก็ดีล้วนมาจากการกระทำของเหตุปัจจัยที่เป็นธรรมชาติหรือเหตุปัจจัยที่เป็นการกระทำของมนุษย์หรือทั้งสองปัจจัยผสมกัน

จากแนวคิดทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยได้นำมาใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาบริบทยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย ปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรม โดยสามารถอธิบายได้ว่า การท่องเที่ยวจังหวัดเลยเปรียบเสมือนระบบใหญ่ที่ต้องมีระบบย่อยหลายระบบ ทั้งระบบหน่วยงานราชการและระบบหน่วยงานเอกชนที่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น โรงแรมเป็นระบบย่อยหนึ่งของหน่วยงานเอกชนที่ทำงานสนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดเลย และภายในระบบงานโรงแรมก็ยังมีระบบการทำงานของแผนกต่าง ๆ ซึ่งพนักงานโรงแรมในแผนกบริการส่วนหน้าก็เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ทำหน้าที่ต้อนรับอำนวยความสะดวกสบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่พัก แต่จากการศึกษาสภาพที่เป็นอยู่เดิมของการทำงานของพนักงานโรงแรม พบว่าพนักงานยังไม่มีความรู้และไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ระบบการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยเจริญก้าวหน้าต่อไป

2.2.4 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

2.2.4.1 ความหมายของบทบาท

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของคำว่า บทบาท จากนักวิจัยหลาย ๆ ท่านไว้ดังนี้

ราล์ฟ ลินตัน (Ralph Linton) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522 : 47-48) นักมานุษยวิทยาได้ให้แนวความคิดในเรื่องสถานภาพหรือฐานะ (Status) และบทบาท (Role) ลินตันเห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม ซึ่งหมายถึงฐานะหรือตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าจะมีภาระกิจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ฉะนั้นเมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้น สิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือบทบาทของตำแหน่ง เพราะว่าทุก ๆ ตำแหน่งจะต้องมีบทบาทกำกับ

ไวรัช เจียมบรรจง (2523 : 108) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทว่า ในสังคมหนึ่ง ๆ ย่อมมีตำแหน่งอันเป็นหน้าที่การงาน (Position) มากมาย และแต่ละคนมิใช่ว่าดำรงตำแหน่งนี้เพียงตำแหน่งเดียว แต่ละคนย่อมเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นมาอย่างมีระเบียบแบบแผน หรือเป็นกลุ่มที่เป็นกันเองก็ได้ ในกลุ่มหนึ่ง ๆ ย่อมมีตำแหน่งสำหรับสมาชิกแต่ละคนสำหรับกลุ่มนั้น เมื่อคนหนึ่ง ๆ เป็นสมาชิกหลายกลุ่มก็ย่อมดำรงตำแหน่งหลายตำแหน่ง และแต่ละตำแหน่งย่อมมีหน้าที่ปฏิบัติสำหรับตำแหน่งนั้น นั่นคือ บทบาท (Role) หน้าที่ปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งควบคู่ไปกับตำแหน่ง นอกจากนี้ไวรัช เจียมบรรจงยังได้ให้คำนิยามของบทบาทในแง่สังคมวิทยาว่า บทบาทคือ การปฏิบัติตามตำแหน่ง ส่วนนิยามของบทบาทในแง่จิตวิทยา บทบาทคือการแสดงออกหรือการปะทะสังสรรค์ของแต่ละบุคคล และนิยามของบทบาทในแง่จิตวิทยาสังคม บทบาทคือการแสดงออก หรือพฤติกรรม หรือการปะทะสังสรรค์ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น ๆ ของบุคคลในกลุ่มสังคม

อุทัย หิรัญโต (2526 : 197-198) กล่าวว่า บทบาทคือหน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected behavior) ของบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือในสังคมหนึ่ง ๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าวโดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคมหรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น ฉะนั้นบทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลในสถานะหนึ่งที่ควรมีต่อบุคคลอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน เช่น แพทย์มีบทบาทในการรักษาพยาบาลคนไข้ บทบาทคือแบบแห่งปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Patterns of interaction) ของมนุษย์ บทบาทของบุคคลในสถานะอย่างหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในอีกสถานะหนึ่งย่อมไม่เหมือนกัน เพราะแบบแห่งของการปฏิสัมพันธ์แตกต่างกัน เช่น บทบาทของสามีที่มีต่อภริยาย่อมแตกต่างจากบทบาทของบิดาที่มีต่อบุตร สิ่งที่กำหนดบทบาทของบุคคลมีอาทิ อายุ เพศ ตำแหน่งในครอบครัว และตำแหน่งในระบบการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจและสังคม ฯลฯ

เกรช (Krech, 1962) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 47) ได้ให้คำจำกัดความว่า บทบาท (Role) คือ สิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตนเอง ตัวอย่างเช่น บทบาทของครูจะต้องทำหน้าที่อบรมสั่งสอนให้เด็กมีความรู้

มีความคิด ส่วนบทบาทของนักเรียน ก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ตั้งใจ สนใจในวิชาการที่ครูสอน ตลอดจนประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นไปตามระเบียบวินัยที่ดีของโรงเรียน เพื่อจะได้เติบโตเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพดีของประเทศชาติต่อไป

สนธยา พลศรี (2545 : 125) ได้กล่าวว่า บทบาท (Role) หมายถึง หน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพหรือตำแหน่งฐานะที่ดำรงอยู่ บทบาทจึงเป็นกลไกอย่างหนึ่งของสังคมที่ทำให้คนอยู่ร่วมกัน สามารถสร้างระบบความสัมพันธ์ต่อกันได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย บุคคลจะมีสถานภาพและบทบาทหลายอย่างที่แตกต่างกันออกไป เช่น เป็นพ่อ แม่ ครูอาจารย์ ตำรวจ แพทย์ นักเรียน นักศึกษา นิสิต เป็นต้น

กิลเมอร์ (1970) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 41-42) กล่าวถึง ลักษณะพฤติกรรมของบทบาท (Role behavior) เป็นปฏิสัมพันธ์หรือการเกี่ยวข้องกันที่มั่นคงระหว่างองค์ประกอบของสถานการณ์ องค์ประกอบของการรู้การเข้าใจ ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึก และลักษณะของการตอบสนองระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับบทบาทของเขาตั้งแต่เริ่มต้นมีชีวิต การแสดงบทบาทที่เป็นไปตามปกติ ที่เป็นไปตามหน้าที่ประจำที่ทำอยู่โดยสม่ำเสมอ ย่อมจะไม่เกิดปัญหาในการแสดงบทบาท แต่ถ้าเป็นบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การแสดงบทบาทต่าง ๆ เหล่านั้นผู้แสดงย่อมจะขลุกขลัก ไม่คล่องแคล่วเหมือนกับบทบาทที่แสดงตามปกติ อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลนั้นพยายามปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ใหม่ให้มากที่สุด ก็ย่อมจะทำให้บทบาทใหม่ที่จะแสดงเกิดความเหมาะสมและราบรื่น

กล่าวโดยสรุป บทบาท หมายถึง หน้าที่ปฏิบัติสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งบุคคลควรพยายามปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการแสดงบทบาท

2.2.4.2 ประเภทของบทบาท

ในสังคมหนึ่ง ๆ บุคคลจะมีพฤติกรรมของบทบาทซึ่งเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคคลอื่น ๆ แตกต่างกัน ถ้าตำแหน่งนั้น ๆ ต่างกัน ลินตัน (Linton, 1945) (ไวรัช เจียมบรรจง, 2523 : 109-111) กล่าวว่า ตำแหน่งในสังคมทั่ว ๆ ไปอย่างน้อยที่สุดมี 5 ตำแหน่ง บทบาทตามตำแหน่งจึงมี 5 บทบาท คือ

1) บทบาทตามเพศและบทบาทตามวัย (Age-sex role) เช่น บทบาทของผู้ชาย บทบาทของผู้หญิง ของเด็ก ผู้ใหญ่ เด็กชาย หญิงแก่ เป็นต้น ซึ่งบทบาทเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเราทุกขณะ ตลอดชีวิต

2) บทบาททางอาชีพ (Occupational role) บทบาทประเภทนี้เราสามารถเปลี่ยนบทบาทได้อย่างอิสระเสรีมากกว่าอย่างอื่น เช่น บทบาทของคนขายของ บทบาทของครู บทบาทของหมอฟัน และ บทบาทของทนายความ เป็นต้น

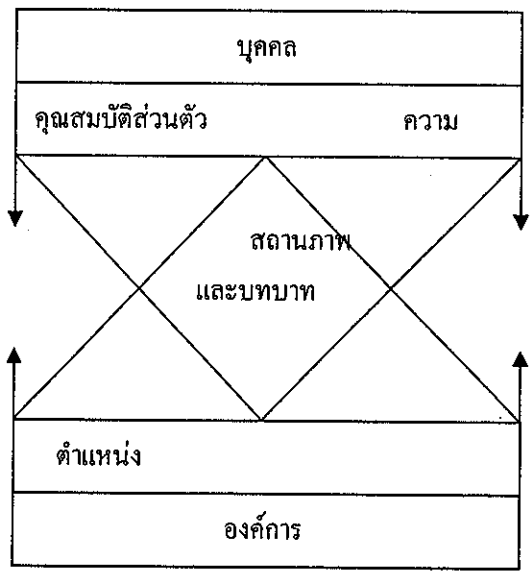
3) บทบาททางเกียรติยศ (Prestige role) เช่น บทบาทของหัวหน้า บทบาทของประธาน บทบาทของคนรับใช้และบทบาทของลูกน้อง เป็นต้น

4) บทบาททางครอบครัว (Family role) ได้แก่ บทบาทของแม่บ้าน บทบาทของลูก บทบาทของพี่และของพ่อ เป็นต้น

5) บทบาทในกลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มที่มีความสนใจคล้าย ๆ กัน (Association group based on congeniality role) ได้แก่ บทบาทของสมาชิกในกลุ่มชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบทบาทของบุคคลในองค์การ

อาร์กีริส (Argyris) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522 : 54-55) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลในหน่วยงานสามารถปรับตัวเข้ากับหน่วยงานได้ ก็จะเกิดผลดีแก่หน่วยงาน โดยที่บุคคลจะใช้คุณสมบัติส่วนตัว (Standing) และความประพฤติส่วนตัว (Conduct) ปรับเข้ากับตำแหน่ง (Position) และหน้าที่ (Function) ของตำแหน่งในหน่วยงานนั้น ซึ่งเขียนเป็นภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 3 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ (หน่วยงานหรือสถาบัน) กับบทบาทของบุคคลในองค์การ

จากรูปดังกล่าวจะพิจารณาได้ว่า องค์ประกอบของบุคคล ได้แก่ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น การได้รับการศึกษาอบรม ความรู้ความชำนาญ ความคิดเห็นส่วนตัว และอารมณ์ของบุคคล เป็นต้น สำหรับความประพฤติเป็นอากัปกิริยาหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมา ถ้าองค์ประกอบดังกล่าวสอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่แล้ว สิ่งที่ปรากฏก็คือ สถานภาพและบทบาทที่พึงประสงค์จะเกิดขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์ประกอบดังกล่าวไม่สอดคล้องกับตำแหน่งและหน้าที่ในองค์การแล้ว ยากที่บุคคลจะได้รับความสำเร็จ โดยปกติองค์การทุกองค์การย่อมมีหน้าที่ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นการเฉพาะ ความสำเร็จขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นภาวะจำเป็นที่สมาชิกในองค์การจะต้องทราบถึงบทบาทของตน เพื่อจะได้แสดงบทบาทตามมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี เป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.2.4.4 ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict)

ถวิล ธาราโภชน์ (2526 : 45) อธิบายสาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท เนื่องจากการใช้ชีวิตจริง ๆ ในสังคมนั้น บุคคลไม่ได้แสดงบทบาทใดบทบาทหนึ่งเพียงอย่างเดียว ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นเท่าใด บทบาทของบุคคลก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น และในเวลาเดียวกันบุคคลก็อาจจะต้องแสดงในหลาย ๆ บทบาท เมื่อเป็นเช่นนี้จึงอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นได้ ซึ่งสงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 73-78) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งในบทบาทไว้ดังนี้

1) เกิดจากบุคคลที่สวมบทบาท (Role impairment) บุคคลที่สวมบทบาทอาจจะมีความบกพร่องในส่วนของร่างกายและจิตใจ หรือมีบุคลิกภาพที่เป็นอุปสรรคต่อการแสดงบทบาท ทำให้ไม่อาจแสดงบทบาทที่ดีได้

2) เกิดจากความสับสนของบทบาท (Role confusion) เนื่องจากบทบาทที่กำหนดให้แสดงนั้นไม่ชัดแจ้งพอ ทำให้ผู้ที่สวมบทบาทเกิดความสับสน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องก็อาจเกิดความสับสนได้เช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งอาจจำแนกเป็นพฤติกรรมแต่ละประเภทได้ดังนี้

(1) การกำหนดบทบาทไม่ชัดแจ้ง ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความสับสนในบทบาท

(2) ความสับสนของบทบาท กรณีความไม่ถูกต้องของบทบาทจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้

(3) ขาดการกำหนดบทบาท หากผู้ที่มีหน้าที่กำหนดบทบาทมิได้กำหนดบทบาทให้แก่ผู้ที่จะแสดงบทบาท ผู้จะแสดงบทบาทก็ย่อมเกิดความขัดแย้งในบทบาท

ที่จะแสดงได้

3) เกิดจากการละเมิดบทบาทหรือบทบาทวิปริต (Role violation and other role anonalies) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้แสดงบทบาท แต่บุคคลนั้นมิได้แสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วน ถูกต้อง มีการล่วงละเมิดในบทบาทหรือแสดงบทบาทน้อยกว่าหรือมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้

2.2.4.5 วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในบทบาท

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในบทบาท ควรดำเนินการดังนี้

1) กำหนดบทบาทให้แน่นอน ทำให้บุคคลเมื่อเข้ามาสวมบทบาททราบว่ามีขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบเพียงใด จะได้ปรับปรุงบุคลิกภาพและความต้องการให้เข้ากับบทบาทได้

2) ให้ยอมรับข้อเท็จจริงในบทบาท ผู้ที่จะสวมบทบาทจะต้องยอมรับข้อเท็จจริงในบทบาทของตนก่อนว่ามีขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบมากน้อยเพียงใด

3) กำหนดมาตรการสรรหาบุคคลที่เหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการขัดแย้งในบทบาท ควรจะมีมาตรการที่สำคัญในการสรรหาและคัดเลือกให้ได้บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องเหมาะสมกับการแสดงบทบาทนั้น ๆ

4) ใช้ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อจะช่วยให้ผู้แสดงบทบาทได้ตีความและเข้าใจในคำสั่ง สัญลักษณ์ และระเบียบปฏิบัติ เพื่อจะประพฤติปฏิบัติได้ถูกต้อง อันจะเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้วิธีหนึ่ง

5) จัดฝึกอบรมหรือสัมมนาหรือประชุมชี้แจง ให้ผู้ที่จะแสดงบทบาทได้รู้จักบทบาทตน เพื่อจะได้ถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีบทบาทหน้าที่ (Role theory) มากำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการท่องเที่ยวและการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว รวมถึงด้านการให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์และความขัดแย้งในบทบาทของพนักงานโรงแรม จากการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมยังมีความขัดแย้งในบทบาท ไม่สามารถแสดงบทบาทของตนในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้ตามคุณภาพมาตรฐานแบบมืออาชีพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการ

เรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม เพื่อให้พนักงานโรงแรมสามารถแสดงบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรม ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรมและความสำเร็จตามเป้าหมายของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.2.5 ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

2.2.5.1 ความหมายของการสื่อสาร คำว่า การสื่อสาร มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 184) ได้เสนอทัศนะว่า ในการประกอบธุรกิจ การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความต่อเนื่องและรวดเร็วนับเป็นกุญแจที่สำคัญมาก การติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นคือ การส่งความหมายจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งผู้รับจะเข้าใจความหมายนั้นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วยปัจจัยอื่น ๆ อีกดังนี้ ความ ชัดเจนของคำพูด ความต่อเนื่องในการติดต่อสื่อสาร น้ำเสียงในการสื่อสารจะต้องใช้น้ำเสียงที่ตรงกับความตั้งใจและสอดคล้องกับสถานการณ์ ระเบียบแบบแผนขององค์การนั้น ๆ

หนังสือปทานุกรมสังคมศาสตร์ (ราศี ภุมรี, 2530 : 77) อธิบายว่าการติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อส่งข่าวข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ท่าทีของบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายคน และการติดต่อข่าวสารนั้นจะต้องมีผู้นำส่ง (Sender) ข่าวสาร (Message) และมีผู้รับ (Receiver)

มินเตอร์ (Minter, 1968 : 26-36) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543 : 203) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการส่งสารและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก และกระบวนการทางสังคมอย่างน้อยสองคนขึ้นไป

ถวิล ธาราโภชน์ และศรันย์ ดำริสุข (2543 : 206) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการที่ใช้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ความหมายต่อกัน การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข่าวสาร และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

อุทัย หิรัญโต (2526 : 46) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการถ่ายทอดข้อเท็จจริง ความเชื่อ ทัศนคติ ปฏิกิริยาในทางอารมณ์ (Emotional reaction) หรือเรื่องอื่นใด อันกระทำไปโดยรู้ตัวระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ การติดต่อสื่อสารกระทำได้โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ ที่สำคัญคือ ภาษาซึ่งถือว่าเป็นลักษณะพิเศษของมนุษย์โดยเฉพาะ นอกจากภาษาก็มีสื่ออย่างอื่นที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสารกัน เช่น การแสดงกิริยาท่าทาง (Gestures) การใช้สัญญาณ (Signals) การหัวเราะ และการใช้สัญลักษณ์อื่น ๆ ที่มิใช่ภาษา (Non-language symbols) การติดต่อสื่อสารทำให้มนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้บุคคลเข้าใจความรู้สึก

นึกคิดของบุคคลอื่นได้

ซึ่งสอดคล้องกับ กริช สืบสนธ์ (2538 : 64) ได้ให้ความหมายว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุด มีการรับรู้ และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจ ทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้รับสาร (ผู้ฟัง ผู้อ่าน) จะเป็นผู้ตีความ กำหนดความหมาย สิ่งที่เขาได้ยิน ได้เห็น ได้รับรู้ ซึ่งผู้รับสาร ก็คือ ผู้กำหนดสาร ถ้ามีผู้ฟังหลายคนก็จะตีความออกไปหลายทาง ทำให้เข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคหรือปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเสมอ ผู้ส่งสารจึงต้องระมัดระวังในการเสนอสาร โดยปรับให้เหมาะสมกับผู้ฟัง แต่มิได้หมายความว่า จะต้องแก้ไขสาระเอาใจผู้ฟัง

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้มนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

2.2.5.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถแยกองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้ดังนี้

1) ผู้ส่ง (Sender) ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ เพราะผู้ส่งย่อมมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า ทักษะ ทัศนคติ ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรม และบุคลิกภาพ ในฐานะที่เป็นผู้ส่ง จะต้องพิจารณาสิ่งต่อไปนี้ประกอบเพื่อให้สื่อความหมายตรงตามความต้องการ คือ จะต้องรู้ว่า คนที่จะติดต่อด้วยนั้นเป็นใคร มีภูมิหลังอย่างไร มีนิสัยใจคออย่างไร สิ่งที่จะสื่อสารไปนั้น จะทำให้เกิดความเข้าใจมากน้อยเพียงไร เวลาใดจึงจะเหมาะสม สถานที่ใดจึงจะเหมาะสม เหตุผลต่าง ๆ ที่จะอธิบายประกอบเพื่อความเข้าใจ จะใช้สื่ออะไร และมีวิธีการอย่างไร

2) ผู้รับ (Receiver) เป็นปัจจัยหนึ่งที่อาจทำให้การสื่อสาร ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ในฐานะผู้ฟังหรือผู้รับสาร จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพในการรับฟังข่าวสาร

3) ข่าวสาร (Message) คือข้อความหรือสาระที่ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งควรเป็นข้อความที่ไม่ยาวเกินไป ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ

4) สื่อ (Media) ในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การฟัง การสัมผัส การได้กลิ่น การรับรส จะต้องใช้สื่อ เพื่อให้เกิดความรู้สึก หรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบ

2.2.5.3 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารมี 2 ระบบ แต่ละระบบได้ผลแตกต่างกัน คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 176)

1) การสื่อสารระบบทางเดียว (One-way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าวหนังสือพิมพ์ ออกรายการโทรทัศน์ ผู้รับไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับ

2) การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนองและมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้สื่อสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการปรึกษาหารือกัน

2.2.5.4 วิธีการติดต่อสื่อสารในงานบริการ

นิคม จารุมณี (2536 : 153-164) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในงานบริการว่า ในอนาคตการแข่งขันทางธุรกิจจะไม่ขึ้นอยู่กับตัวสินค้าหรือคุณภาพของสินค้าอีกต่อไป แต่จะขึ้นอยู่กับการให้การบริการที่ดีแก่ลูกค้าด้วย ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีหลายยุทธวิธีที่ฝ่ายบริหารสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อปรับปรุงระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ก็ตาม แต่สิ่งสำคัญ อันดับแรกก็คือ ความรับผิดชอบของบุคคลในการที่จะสร้างสรรค์ หรือทำลายชื่อเสียงของบริษัทก็คือพนักงานผู้ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง ผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่คิดว่าพนักงานของตนรู้จักวิธีการติดต่อกับลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีปัญหาพนักงานก็ถูกคาดหวังว่าจะสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดี แต่ในความเป็นจริงพบบ่อย ๆ ว่า พนักงานเมื่อเผชิญกับปัญหาลูกค้า ก็มักจะใช้ยุทธวิธีแก้ปัญหาที่ไม่มีประสิทธิภาพ จนสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด ในอดีตพนักงานทุกคนของบริษัทจะถูกสอนให้มีความรู้ทางด้านเทคนิคการทำงาน แต่ไม่ได้สอนให้มีความรู้ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจุบันนี้บริษัทต่าง ๆ ได้จัดโครงการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นความรู้และทักษะในด้านความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งทักษะในการสื่อสารที่พนักงานจะต้องนำไปใช้เมื่อติดต่อและให้บริการลูกค้า

2.2.5.5 วิธีการพรรณนาแหล่งท่องเที่ยว

จรัญ แสงพุ่ม (สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2545 : 64-65) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพรรณนาแหล่งท่องเที่ยว โดยจำแนกระดับการบรรยายเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) การบรรยายระดับให้ความรู้พื้นฐาน เช่น แหล่งท่องเที่ยวชื่ออะไร ขนาดเท่าใด อยู่ที่ใด

2) บรรยายระดับให้เกิดความประทับใจ บรรยายรายละเอียดเพิ่มขึ้นถึงความสวยงาม ความยิ่งใหญ่ ความมหัศจรรย์ ความแปลกพิสดาร อภินิหาร ฯลฯ

3) บรรยายให้เหตุผล อธิบายถึงลักษณะแหล่งท่องเที่ยวนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร ด้วยเหตุผลใด ด้วยข้อสันนิษฐานอะไร ด้วยหลักการอะไร

4) บรรยายให้เกิดความซาบซึ้ง บรรยายให้เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว มีชีวิต มีลักษณะเฉพาะตัวเคลื่อนไหวอย่างไร หรือสถานที่ท่องเที่ยวนั้นมนุษย์ได้รับประโยชน์ หรือเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวในช่วงเวลาต่าง ๆ อย่างไร

ตามลักษณะการบรรยายทั้ง 4 ระดับนั้น ตั้งแต่ระดับ 3-4 นับว่าเป็นปัญหา เพราะส่วนใหญ่ข้อมูลการบรรยายจะหาได้ง่ายในระดับ 1–2 เท่านั้น ผู้บรรยายที่ดีควรให้ข้อมูลข่าวสารในระดับที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความซาบซึ้งได้ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ วิถีชีวิต วัฒนธรรมประเพณี สภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวอยากรู้อยากเห็นมากขึ้น และช่วยให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นอยากเดินทางกลับมาอีก

จากแนวคิดทฤษฎีการสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำมากำหนดประเด็นในการศึกษาผลผลิตด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว การให้คำแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงผลลัพธ์ด้านความชัดเจนของข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญที่พนักงานโรงแรมจะต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร สามารถติดต่อกับแขกให้ข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ความคาดหวังส่วนใหญ่ของแขกในเรื่องของการให้ข้อมูลต่าง ๆ จะมุ่งไปที่พนักงานโรงแรม ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการจัดการที่ดีจะทำให้แขกไม่ผิดหวังในการมาใช้บริการและเป็นหลักประกันการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เมื่อแขกหรือนักท่องเที่ยวทราบข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างชัดเจนเพียงพอด้วยความรู้สึกอันดี นักท่องเที่ยวก็จะบอกต่อเพื่อนฝูง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ดังนี้

ฉิชมน จันทร์ทองแก้ว (2545 : 130) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ

: ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าการที่มัคคุเทศก์มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับลูกค้าที่เข้ามารับบริการ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์ และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของความตั้งใจในการกลับเข้ามารับบริการอีก ความตั้งใจในการแนะนำให้กับบุคคลอื่น และความตั้งใจในการจ่ายเงินที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีดังเดิม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากทั้งในระดับจุลภาค คือในส่วนของธุรกิจนำเที่ยว และในระดับมหภาค คืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ไพฑูรย์ จันทรา (2546 : 95) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทางบวกต่อปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสวนหินผางาม หากพิจารณาเฉพาะปัจจัยด้านการจัดการ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าคนนำทางที่วนอุทยานผางามจัดไว้บริการนำเที่ยวนั้น รู้จักพื้นที่และมีความรู้เกี่ยวกับสวนหินผางามเป็นอย่างดี เนื่องจากคนนำทางเป็นคนท้องถิ่นซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่คนท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการอบรมมัคคุเทศก์ทำให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและนิเวศวิทยาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็นได้

อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจุบันอำเภอบ้านแพ้วมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ผู้ที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม หมู่คณะ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาหาความรู้ ดูงาน ผลความคาดหวังและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการจัดการด้านสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพในการจัดการได้ระดับหนึ่ง สำหรับการจัดพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ควรมีสื่อความหมายประเภท เจ้าหน้าที่นำชม เอกสาร แผ่นพับ พื้นที่ทางการเกษตรที่สามารถเดินชมได้ สถานที่ติดต่อและมีการแสดงกิจกรรมการเกษตร ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ห้องน้ำ-ห้องสุขา น้ำดื่ม เส้นทางเที่ยวชม ที่ปลอดภัย สะดวก และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ซึ่งการจัดการแต่ละประเภทผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวควรดำเนินการให้เหมาะสมกับพื้นที่การเกษตร เพื่อคงความเป็นธรรมชาติ และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

สุวารีย์ ศรีปูณะ และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหือง – โขง : กรณีแก่งคุดคู้ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จากการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัญหาคุณภาพมาตรฐานการท่องเที่ยว พบว่า แก่งคุดคู้มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในช่วงเทศกาล ส่วนใหญ่มานั่งพักชมวิว รับประทานอาหารใช้เวลาเฉลี่ย 1 – 3 ชั่วโมง มีกิจกรรมนั่งเรือล่องน้ำโขงและมีผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นซึ่งเป็นของฝากที่มีชื่อเสียง ได้แก่ มะพร้าวแก้ว กล้วยฉาบ มันฉาบ และเสื้อผ้าของที่ระลึก โดยมีกลุ่มที่ประกอบการถาวร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสตรีอาหารพื้นเมือง มีสมาชิก 36 คน กลุ่มหลังคาแดง มีสมาชิก 19 คน กลุ่มเรือนำเที่ยว มีสมาชิก 4 คน มีเรือ 4 ลำ และแม่ค้าอิสระ มีที่พักเป็นรีสอร์ทเอกชนแก่งคุดคู้ 1 แห่งและมีอาคารที่พักจำนวน 1 อาคาร การบริหารพื้นที่แก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการหมู่บ้านควบคุมดูแล โดยพื้นที่ของแก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงคานจึงไม่สามารถสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ทำให้ขาดงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนา ผู้ใหญ่บ้านและผู้ประกอบการต้องร่วมกันดูแลโดยใช้รายได้จากการเก็บค่าจอดรถ เก็บค่าห้องน้ำ ค่าสถานที่เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าน้ำค่าไฟและความเรียบร้อยทั่วไป จึงควรได้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนา

2. แบบแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว จากการจัดเวทีและใช้แผนพัฒนาปฏิบัติการร่วมกันเชิงพหุภาคี พบว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบริการ การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานดีขึ้น โดยมีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาแก่งคุดคู้ร่วมกันจากกลุ่มผู้ประกอบการเอกชน ชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วสร้างข้อตกลงร่วมกัน และร่วมกันสมทบงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน พัฒนาสวนหย่อม จัดภูมิทัศน์ จัดหาเก้าอี้นั่งให้เพียงพอ จัดระบบร่องน้ำทิ้งและบ่อบำบัดน้ำเสีย จัดระบบความสะอาด ร้านอาหารและห้องปรุงอาหาร ปรับปรุงที่ล้างชาม ปรับเปลี่ยนภาชนะใส่อาหารให้ถูกสุขลักษณะ เน้นใช้วัสดุท้องถิ่น จัดระเบียบร้านค้าไม่ให้ล้ำถนน สร้างซุ้มจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้เป็นเอกลักษณ์ อบรมพัฒนาคุณภาพการผลิตกลุ่มอาหารและกลุ่มมะพร้าวแก้ว จัดทำป้ายแนะนำสถานที่ ทำแผ่นพับ โปสเตอร์แจกนักท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้แหล่งท่องเที่ยวชายแดน ขยายเส้นทางและเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทางเรือกับปากแม่น้ำเหืองที่แหล่งท่องเที่ยวท่าดีหมี เป็นต้น ผลการประเมินทั้งนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับการพัฒนาเป็นอย่างมาก องค์กรและภาคีที่เกี่ยวข้องได้ให้ความร่วมมืออย่างดี โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จัดงบประมาณสนับสนุนพัฒนาทางเดินเลียบฝั่งโขงและจะจัดโอนพื้นที่แก่งคุดคู้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลดูแลต่อไป

3. รูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวชายแดนทั้งด้านระบบการจัดกิจกรรม องค์ประกอบและระบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานยั่งยืน ระบบการบริหารจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการท่องเที่ยว และมุ่งมั่นสนับสนุนโดยกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนา มีแผนปฏิบัติการ มีการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ให้มีหน่วยงาน บุคลากรที่รับผิดชอบอย่างสอดคล้องกัน โดยเฉพาะผู้นำทุกระดับและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญร่วมมือกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยการบริหารงานด้วยหลักธรรมาธิบาลจึงจะพัฒนาการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างยั่งยืน และมีการประสานความร่วมมือในการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวโดยใช้หลักประชาสังคมและหลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในการตัดสินใจพัฒนาและจัดระเบียบการท่องเที่ยว

ภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี (2544 : 186) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พบว่า ในด้านรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการได้รับอบรม สัมมนา สำหรับผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวสูงที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ใกล้เคียง และควรมีการจัดอบรมและสัมมนาสำหรับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับประชาชนท้องถิ่นได้ทราบ

จุฑามาศ จิเจริญ (2545 : 175) ศึกษาเรื่อง บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทคาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย พบว่าบทบาทในการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้น ส่วนใหญ่ประชาชนคาดหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดไกด์หรือมัคคุเทศก์ที่มีความสามารถไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อแนะนำและพาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวและการจัดอบรมไกด์หรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีจิตสำนึก มีคุณธรรม มีจรรยาบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่บทบาทที่ปฏิบัติจริงขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่ปฏิบัติ อาจจะเนื่องมาจากในท้องถิ่นไม่มีบุคลากรในองค์กรที่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ และอาจเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่ต้องใช้มัคคุเทศก์วิชาชีพ เพราะสามารถให้คนในท้องถิ่น หรือผู้ที่มีความสามารถในการแนะนำ และพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นไกด์แนะนำ และพาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวแทนมัคคุเทศก์วิชาชีพได้

สุทิน สุขคง และคณะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 2) พบว่าระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม ด้านพื้นที่ คือความสวยงามของภูเขาหินปูนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นมีความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีที่ตั้งที่เข้าถึงได้สะดวก มีทางเดินเท้า ป้ายนิเทศแต่ละจุด และจุดพักชมวิว สำหรับนักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชม ด้านการจัดการ คือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ได้แก่ ศูนย์บริการสำหรับต้อนรับและแนะนำเบื้องต้น ลานจอดรถ ร้านอาหารที่สะอาดและปลอดภัย ร้านขายของที่ระลึก ห้องน้ำ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น รถอีแต๊กรับ–ส่ง แม่ค้า และพนักงานขับรถอีแต๊กสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้มากขึ้น ด้านกิจกรรมและกระบวนการคือมีแผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายนิเทศ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เน้นและสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการใช้แหล่งท่องเที่ยวสวนหินเพื่อการศึกษาภาคสนาม (Fieldwork) และด้านการมีส่วนร่วม คือประชาชนในชุมชนเริ่มตื่นตัว แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้ดีขึ้น

อิทธิพล ไทยกมล (2545 : 80) ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ ปัจจัยด้านการจัดการเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านกิจกรรมและกระบวนการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความสมบูรณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กล่าวคือ หากขาดข้อใดข้อหนึ่งก็จะทำให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศขาดความสมบูรณ์ไป

วรชัย เยาวปาณี (2522 : 147) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พบว่า องค์ประกอบเชิงมนุษย์ของสมาชิกที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 14 ประการ คือ ความปรารถนาในการเพิ่มผลผลิต การยอมรับนวัตกรรม ความขยัน ความสามารถทางเลขคณิตขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการผลิต ความสำนึกในเวลา ความรับผิดชอบ ความผูกพันในระบบเครือญาติและพวกพ้อง ความเชื่อใจในบุคคลอื่น ลักษณะเอกัตบุคคล ความศรัทธาและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม ความรู้ความเข้าใจในกิจการสหกรณ์การเกษตร และทัศนคติต่อสหกรณ์การเกษตร

ยุพาพร ตรีนุรักษ์ (2544 : 165) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ หรือการให้งบประมาณเรื่องทุนการศึกษาให้เพียงพอตามความต้องการของผู้บริหาร และธนาคารควรมีนโยบายร่วมกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการมีโควต้าสำหรับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ ที่สำคัญควรให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ได้มีโอกาสสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานตัวเอง หรือระหว่างหน่วยงานอื่นได้อย่างมีอิสระและเสมอภาค และให้มีโอกาสในการอบรม ดูงาน เข้าร่วมประชุมสัมมนาตามความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ และจะส่งผลให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายจิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยการวิเคราะห์ศักยภาพการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค ทั้ง 4 ด้าน พบว่า

1. ด้านทรัพยากรและศักยภาพการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีทรัพยากรหลากหลายและมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ขาดการศึกษาศักยภาพและการรองรับของพื้นที่ท่องเที่ยว

2. ด้านความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ มีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกันและไม่ไกลจากกรุงเทพฯ แต่ยังมีปัญหาด้านป้ายชี้ทาง แผ่นดินทรุดจากการใช้น้ำใต้ดิน ปัญหาการบำบัดน้ำเสีย ปัญหาขยะ การจราจรและอุบัติเหตุ

3. ด้านการบริการด้านการท่องเที่ยว มีการจัดทำข้อมูลและการบริการด้านการท่องเที่ยว มีรูปแบบที่พักและการบริการอาหารที่หลากหลาย แต่ระบบการบริการข้อมูลยังขาดประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขาดความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกในการให้บริการและขาดทักษะทางภาษา

4. ด้านการตลาดการท่องเที่ยว มีทรัพยากรท่องเที่ยวพร้อมขายที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของตลาดหลายระดับ มีภาพลักษณ์ด้านท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรมที่โดดเด่นสอดคล้องกลมกลืนกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แต่ยังขาดการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวร่วมกัน บางจังหวัดมีปัญหาทางด้านมลพิษสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยการประเมินความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดกับวิสัยทัศน์กลุ่มจังหวัดพบว่า แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดมีโครงการที่สอดคล้องกับ

วิสัยทัศน์กลุ่มจังหวัด มักเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อรองรับการท่องเที่ยวพื้นฐาน กิจกรรมการท่องเที่ยวทางเลือก การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว การมุ่งเน้นการฟื้นฟูและปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับการพัฒนาที่ยั่งยืน การส่งเสริม อนุรักษ์เผยแพร่วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว การศึกษา สำรวจทรัพยากรเพื่อหาแนวทางรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และการเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

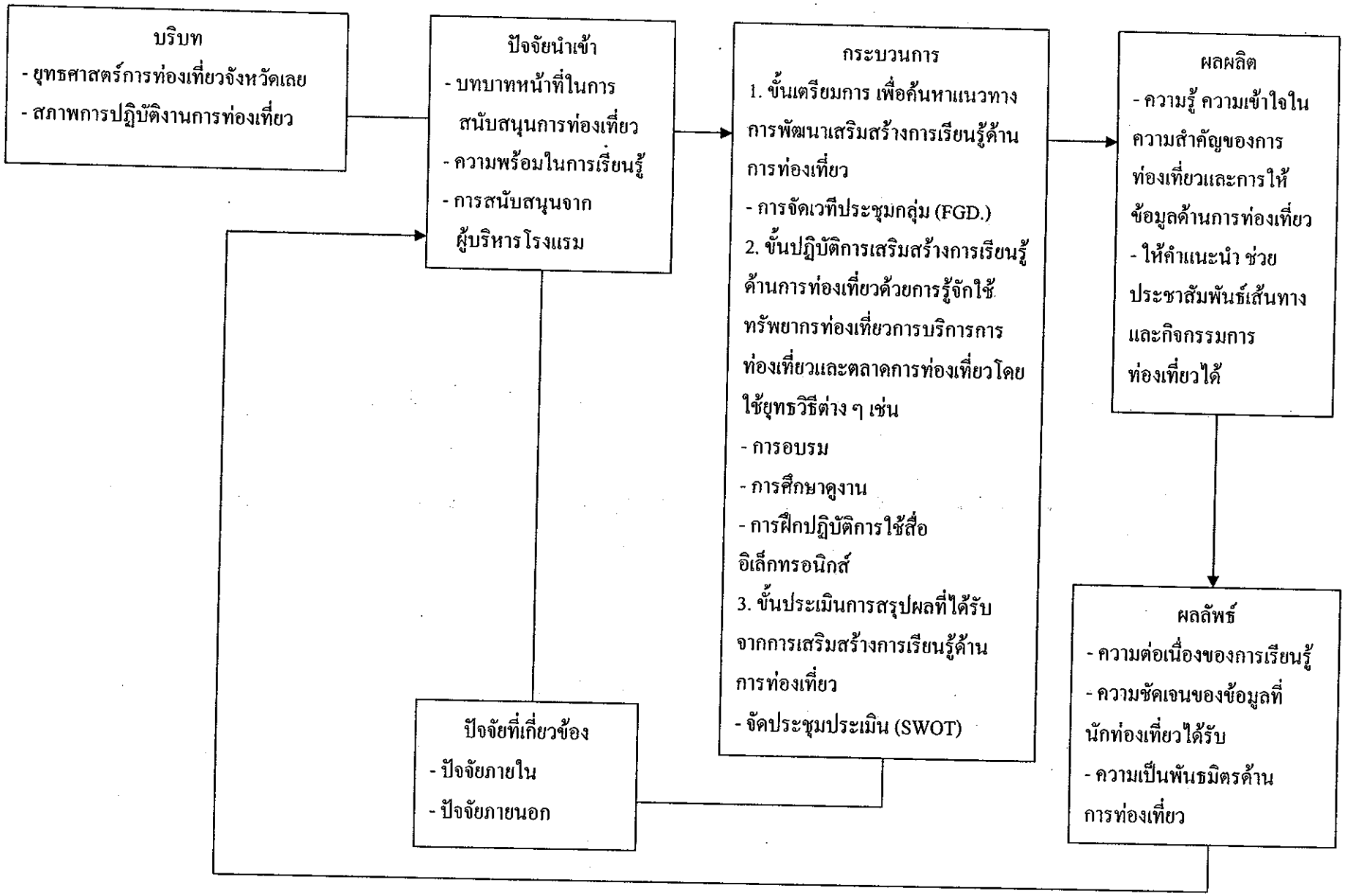
วีระ กระสินธุ์ และโนรี ใจใส่ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพและแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานและศักยภาพที่จะพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษาแนวโน้มในการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัด และศึกษาผลกระทบจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีศักยภาพและความพร้อมที่จะรองรับการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งด้านธรรมชาติที่สวยงาม ทั้งภูเขา ทะเล เขื่อน อุทยาน น้ำตก แหล่งศิลปวัฒนธรรม พุทธสถาน แหล่งโบราณวัตถุ มีแหล่งผลิตภัณฑ์อาหารทางทะเล และพืชผักผลไม้อุดมสมบูรณ์มาก ทางภาคราชการ เอกชน และนักธุรกิจต่างก็ร่วมมือกันในการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างดี มีการเตรียมปรับปรุงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับการขยายตัวทางการท่องเที่ยวให้พอเพียงสำหรับอนาคต สำหรับแนวโน้มการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นได้อีกมาก โดยพิจารณาจากสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนี้ มีสถิติที่เพิ่มขึ้นโดยตลอด ยกเว้นในกรณีที่เหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่เป็นปกติ และขณะเดียวกันผู้รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศ ระดับจังหวัด และท้องถิ่น ต่างก็พยายามทุ่มเททรัพยากร งบประมาณ มีการกำหนดนโยบาย มาตรการ และกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพิ่มมากขึ้น ทั้งภาครัฐ องค์การเอกชน และประชาชนต่างก็มองเห็นว่าจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านทรัพยากรและศักยภาพการท่องเที่ยว ด้านความพร้อมโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการ

การท่องเที่ยว และด้านการตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งทำการศึกษาทั้งระดับภาครัฐ องค์การเอกชน และประชาชน ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาการท่องเที่ยวที่สำคัญประการหนึ่ง คือปัญหาการบริการของพนักงานโรงแรมยังไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งควรมีการศึกษาหาทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากพนักงานโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของบริการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและผลงานวิจัยเกี่ยวกับเทคนิควิธีพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรมาใช้กำหนดประเด็นในการศึกษาปัจจัยนำเข้า ประเด็นในการศึกษาขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงประเด็นในการศึกษาผลผลิตและผลลัพธ์จากยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม รวมถึงการศึกษาหายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 4 แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยใช้ความร่วมมือระหว่างพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย และใช้เทคนิควิธีที่เหมาะสมในการศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 ขั้นตอนการวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3.4 การสร้างเครื่องมือ
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548 – เดือนเมษายน พ.ศ. 2549 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 13 แห่ง รวม 40 คน (สำรวจ, 29 กันยายน 2548)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 50 ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด จำนวน 20 คน ทั้งนี้เนื่องจากทางโรงแรมต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำที่โรงแรม จึงไม่ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

3.1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยให้ผู้บริหารโรงแรมเลือกตัวแทนพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมส่งเข้าร่วมโครงการวิจัย

3.2 ขั้นตอนการวิจัย

3.2.1 ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ

3.2.1.1 ศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง โดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.2 ศึกษาและวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยใช้แบบสอบถาม

3.2.1.3 คืนข้อมูลให้กับพนักงานโรงแรมได้รับทราบ และร่วมกันวางแผนเพื่อพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยการจัดเวทีประชุมกลุ่ม (Focus group discussion)

3.2.2 ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3.2.2.1 วัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ (Pre-test)

3.2.2.2 ปฏิบัติการพัฒนาตามแผนที่ได้จากขั้นเตรียมการ โดยใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม ซึ่งอาจจะประกอบด้วยวิธีการดังนี้ การฝึกอบรม การรับฟังการบรรยาย การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย การศึกษาดูงานและอื่น ๆ

3.2.3 ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินและสรุปผลที่ได้จากปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3.2.3.1 ประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม หลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยใช้

แบบทดสอบความรู้ชุดเดิม (Post-test)

3.2.3.2 ประชุมประเมินสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ร่วมกันวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ด้วยการใช้เทคนิค SWOT analysis เพื่อศึกษาผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น โดยวิเคราะห์จากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

3.2.3.3 สรุปผลการวิจัยยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

3.3.1 ขั้นเตรียมการ

3.3.1.1 ในการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง โดยการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย

3.3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.3.1.3 ประเด็นคำถามในการจัดเวทีประชุมกลุ่มระดับพนักงานโรงแรม (Focus group discussion) เพื่อคืนข้อมูลให้กับพนักงานโรงแรมได้รับทราบและร่วมกันวางแผนเพื่อพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

3.3.2 ขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3.3.2.1 แบบทดสอบความรู้ (Pre-test) เพื่อวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

3.3.2.2 ปฏิบัติการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งอาจจะประกอบด้วยวิธีการ ดังนี้ การฝึกอบรม การรับฟังการบรรยาย การแสดง

ความคิดเห็นร่วมกัน การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย การศึกษาดูงานและอื่น ๆ และใช้เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรม

3.3.3 ขั้นประเมินและสรุปผลที่ได้จากปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3.3.3.1 แบบทดสอบความรู้ชุดเดิม (Post-test) เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม หลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

3.3.3.2 ประชุมประเมินสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมได้ร่วมกันวิเคราะห์ผลการดำเนินการ ด้วยการใช้เทคนิค SWOT analysis ศึกษาผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น โดยวิเคราะห์จากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

3.4 การสร้างเครื่องมือ

3.4.1 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ในการนำไปสร้างแบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้

3.4.2 ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดประชุมกลุ่ม (Focus group discussion) และการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ด้วยการใช้เทคนิค SWOT analysis หลังนำมาสร้างประเด็นคำถาม

3.4.3 นำเครื่องมือศึกษาที่สร้างขึ้นไปปรึกษาคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม แล้วนำข้อเสนอมาปรับปรุงแก้ไข

3.4.4 นำแบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาและการใช้ถ้อยคำ (Wording) แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เก็บรวบรวมข้อมูลยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง จากเอกสารและงานวิจัย โดยรวบรวมข้อมูลจากที่ทำการปกครองจังหวัดเลย และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม ข้อมูลที่ได้จะเก็บจากพนักงานโรงแรมทั้งหมด จำนวน 20 คน

3.5.3 เก็บรวบรวมข้อมูลขั้นวางแผนเพื่อพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยการจัดเวทีประชุมกลุ่มระดับพนักงานโรงแรม (Focus group discussion) และเก็บข้อมูลตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรม ข้อมูลที่ได้จะเก็บจากพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน

3.5.4 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนและหลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว จากแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ (Pre-test and post-test) ข้อมูลที่ได้จะเก็บจากพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน

3.5.5 เก็บรวบรวมข้อมูลขั้นปฏิบัติการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยจะเก็บข้อมูลตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรม ข้อมูลที่ได้จะเก็บจากพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน

3.5.6 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่ได้จากปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม วิเคราะห์ผลการดำเนินการ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม ด้วยการใช้เทคนิค SWOT Analysis เก็บข้อมูลตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรม ข้อมูลที่ได้จะเก็บจากพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การจัดประชุมกลุ่ม (Focus group discussion) ปฏิบัติการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ผลการดำเนินการ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม ด้วยการใช้เทคนิค SWOT analysis ผู้วิจัยจะนำมารวบรวมและวิเคราะห์สรุปผลโดยวิธีบรรยายเชิงพรรณนา

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

3.6.2.1 หาร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปในเรื่องของบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3.6.2.2 การทดสอบค่าที (t-test for dependent samples) เพื่ออธิบายผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนและหลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ

3.7.1 การหาร้อยละ

3.7.2 การทดสอบค่าที (t-test for dependent samples)

สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ประเด็น	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล	การวิเคราะห์
ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ				
1.ศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตลอดจนศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง	- ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัย	- ประเด็นคำถาม	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - สำนักงานจังหวัดเลย - สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันราชภัฏเลย	- บรรยายเชิงพรรณนา
2. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน	- ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาและวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยวความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	- แบบสอบถาม	- พนักงานโรงแรม	- ค่าร้อยละ

ประเด็น	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล	การวิเคราะห์
3. คืนข้อมูลให้กับพนักงานโรงแรมได้รับทราบและร่วมกันวางแผนเพื่อพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	- เทคนิค FGD.	- ประเด็นที่ใช้ในการจัดเวทีประชุมกลุ่ม FGD. - การสังเกต - ประเด็นคำถาม	- พนักงานโรงแรม	- บรรยายเชิงพรรณนา
ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม				
1. วัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมก่อนดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	- ใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	- แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ (Pre-test)	- พนักงานโรงแรม	- การทดสอบค่าที (t-test for dependent samples)
2. ปฏิบัติการพัฒนาตามแผนที่ได้จากขั้นเตรียมการ โดยใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม	- เก็บข้อมูลตลอดช่วงการดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	- การอบรม - การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน - การชมวีดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย - การศึกษาดูงาน - อื่น ๆ	- พนักงานโรงแรม	- บรรยายเชิงพรรณนา

ประเด็น	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล	การวิเคราะห์
ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินและสรุปผลที่ได้จากปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม				
1. ประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมหลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	- ใช้แบบทดสอบความรู้ชุดเดิมเพื่อประเมินระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	- แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจชุดเดิม (Post-test)	- พนักงานโรงแรม	- การทดสอบค่าที (t-test for dependent samples)
2. ประชุมประเมินสรุปผล	- เก็บข้อมูลตลอดช่วงการดำเนินกิจกรรม	- เทคนิค SWOT Analysis - การสังเกต	- พนักงานโรงแรม	- บรรยายเชิงพรรณนา

ประเด็น	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล	การวิเคราะห์
		- อื่น ๆ		
ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินและสรุปผลที่ได้จากปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม				
1. ประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมหลังดำเนินการตามยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว	- ใช้แบบทดสอบความรู้ชุดเดิมเพื่อประเมินระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจชุดเดิม (Post-test)	พนักงานโรงแรม	การทดสอบค่าที (t-test for dependent samples)
2. ประชุมประเมินสรุปผล				

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในการนำเสนอผลการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง

4.2 ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิคการจัดเวทีประชุมกลุ่ม (Focus group discussion)

4.4 ผลการปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.5 ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis

4.6 ผลการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

4.7 ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.1 ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาบริบทของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ผลสรุปดังนี้

4.1.1 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย

จังหวัดเลยอยู่ในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย ซึ่งการพัฒนาเชิงบูรณาการตามหลักการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลยไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (รำไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2546 : 14-15)

4.1.1.1 การเพิ่มศักยภาพและมูลค่าแหล่งท่องเที่ยว

4.1.1.2 การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว

4.1.1.3 การพัฒนาระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์

4.1.1.4 การประสานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

4.1.1.5 การพัฒนาโครงข่ายการคมนาคมเพื่อการท่องเที่ยว

4.1.2 การสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยอย่างยั่งยืน และได้คุณภาพมาตรฐานระดับสากล จำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริการด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พันธกิจด้านการท่องเที่ยวมีหลายหน่วยงานร่วมดำเนินการสนับสนุน คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีหน้าที่ในการจัดการ บำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่อาจจะมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน (รำไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2546 : 12) จากการศึกษาบทบาทของ อบต. ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า อบต. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง เพราะ อบต. เป็นผู้รู้ถึงข้อมูลและทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองที่สุด ซึ่ง อบต. ในจังหวัดเลย มีบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยวอยู่ 4 บทบาท ได้แก่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541 อ้างถึงในสำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 31-32)

4.1.2.1 บทบาทด้านการตลาดการท่องเที่ยว โดย อบต. มีบทบาทด้านการตลาดการท่องเที่ยว ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) บทบาทในการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

2) บทบาทในการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน

4.1.2.2 บทบาทด้านการบริการนักท่องเที่ยว โดย อบต. มีบทบาทในการให้บริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในถิ่นของตน ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) บทบาทในการให้บริการด้านการขนส่ง

2) บทบาทในการให้บริการด้านที่พัก

3) บทบาทในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยว

4) บทบาทในการบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์แก่นักท่องเที่ยว

5) บทบาทในการบริการด้านการจำหน่ายของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

4.1.2.3 บทบาทด้านการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดย อบต. มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) บทบาทในการทำแผนพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว

2) บทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

3) บทบาทในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

4) บทบาทในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

4.1.2.4 บทบาทด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดย อบต. มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) บทบาทในการกำหนดวิธีการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

2) บทบาทในการบริหารงานบุคคลดูแลแหล่งท่องเที่ยว

3) บทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมและไม่รับประโยชน์จากการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

4) บทบาทในการจัดการและใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

4.1.3 ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง

จังหวัดเลยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา มีสภาพภูมิทัศน์และภูมิอากาศที่โดดเด่น กล่าวคือ มีภูมิทัศน์ทั้งที่เป็นภูเขา ป่าไม้ น้ำตก และแก่งตลอดจนความงามตามธรรมชาติ และภูมิทัศน์เลียบริมแม่น้ำโขง นอกจากนี้ลักษณะลมฟ้าอากาศที่หนาวเย็นมากในฤดูหนาว จนมีฉายาว่า "เมืองแห่งทะเลภูเขาสุดหนาวในสยาม" จึงเป็นสิ่งดึงดูดให้มีบรรยากาศทางการท่องเที่ยวที่ดีได้ จังหวัดเลยมีการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ที่สามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ได้แก่ การท่องเที่ยววัฒนธรรมและประเพณีตลอดปี โดยเฉพาะประเพณีผีตาโขน การท่องเที่ยวเกษตร และการท่องเที่ยวชายแดน ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้หากได้รับการวางแผนพัฒนาให้มีความพร้อมและสามารถเชื่อมโยงสร้างเป็นเส้นทางท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ทั้งระดับภาค ระดับประเทศ และเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านในอินโดจีนและเอเชียได้ จะทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เพราะที่ตั้งจังหวัดเลยเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างภาคเหนือกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

นอกจากนี้บริเวณที่ตั้งของอำเภอเชียงคานเป็นจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญบริเวณแม่น้ำโขง เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวลาว-ไทย (หลวงพระบาง-เชียงคาน-หนองคาย) โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอเชียงคานเคยมีฐานะเป็นเมืองท่าขนส่งในลำน้ำโขงของฝรั่งเศสมาแล้วในอดีต และเป็นจุดที่ลำน้ำโขงไหลออกจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลายเป็นพรมแดนไทย-ลาว ไปสิ้นสุดที่จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งทำให้การพัฒนาท่าเรือเชียงคานมีความหมายในด้านแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในอนาคต (สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันราชภัฏเลย, 2546 : 24)

4.2 ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ผู้วิจัยได้ประเมินความคิดเห็นโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 50 ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ทั้งหมด จำนวน 20 คน ผลจากการประเมินผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง จากการประเมินสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 (16 คน) รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 20.00 (4 คน) โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 (8 คน) อายุระหว่าง 26–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 (6 คน) อายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 (4 คน) และอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 (14 คน) รองลงมาอยู่ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 20.00 (4 คน) และอยู่ต่ำกว่าระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเลย จากเอกสารการท่องเที่ยวแผ่นพับ/โปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 27.50 (11 คน) รองลงมาทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลย จากการบอกเล่าต่อกันมา คิดเป็นร้อยละ 22.50 (9 คน) จากสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 (8 คน) จากสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 12.50 (5 คน) จากอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 10.00 (4 คน) จากเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 5.00 (2 คน) และจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 2.50 (1 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 85.00 (17 คน) และเคยได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.00 (3 คน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน จากแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการ และความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	4	20.00
หญิง	16	80.00
2. อายุ		
20-25 ปี	8	40.00
26-30 ปี	6	30.00
31-35 ปี	2	10.00
36 ปีขึ้นไป	4	20.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	2	10.00
อนุปริญญา	4	20.00
ปริญญาตรี	14	70.00
4. ทราบข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเลย		
จากการบอกเล่าต่อกันมา	9	22.50
จากเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยว	2	5.00
จากสื่อสิ่งพิมพ์	8	20.00
จากสื่อวิทยุ-โทรทัศน์	5	12.50
จากอินเตอร์เน็ต	4	10.00
จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรม	1	2.50
จากเอกสารการท่องเที่ยวแผ่นพับ/โปสเตอร์	11	27.50
5. จำนวนครั้งที่ได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว		
ไม่เคย	17	85.00
1-2 ครั้ง	3	15.00

ส่วนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยวปรากฏดังนี้

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สรุปได้ดังนี้ การสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของพนักงานโรงแรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 (10 คน) รองลงมาเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 45.00 (9 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน) พนักงานโรงแรมควรแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 (10 คน) รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.00 (6 คน) และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00 (4 คน) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.00 (13 คน) รองลงมา เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 30.00 (6 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน) หากพนักงานโรงแรมมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอ ก็สามารถอธิบายแนะนำข้อมูลท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 65.00 (13 คน) รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.00 (5 คน) เห็นด้วยมากที่สุดและเห็นด้วยน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน) นอกจากนี้ หากพนักงานโรงแรมไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ จะรู้สึกว่าตนบกพร่องต่อหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 45.00 (9 คน) รองลงมาเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.00 (8 คน) เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน)

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมจำนวน 20 คน เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่คิดว่าตนควรแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พนักงานโรงแรมคิดว่าตนเองสามารถอธิบายแนะนำข้อมูลท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ หากมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอ นอกจากนี้พนักงานโรงแรมจะรู้สึกว่าตนบกพร่องต่อหน้าที่เสมอ หากไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

ท่านเห็นด้วยกับรายการต่อไปนี้มากน้อยแค่ไหน	ร้อยละ / จำนวน (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปาน-กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของพนักงานโรงแรม	50.00 (10)	45.00 (9)	5.00 (1)		
2. พนักงานโรงแรมควรแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	20.00 (4)	50.00 (10)	30.00 (6)		
3. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการท่องเที่ยว	65.00 (13)	30.00 (6)	5.00 (1)		
4. หากพนักงานโรงแรมมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอก็สามารถอธิบายแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้	5.00 (1)	65.00 (13)	25.00 (5)	5.00 (1)	
5. หากพนักงานโรงแรมไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ จะรู้สึกว่าตนเองบกพร่องต่อหน้าที่	5.00 (1)	45.00 (9)	40.00 (8)	5.00 (1)	5.00 (1)

ส่วนที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ความต้องการของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ปรากฏดังนี้

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เรื่องความต้องการในการสนับสนุนการท่องเที่ยวจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สรุปได้ดังนี้ จังหวัดเลยมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว และต้องการประชาสัมพันธ์ให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00 (14 คน) และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.00 (6 คน) พนักงานโรงแรมต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อจะได้แนะนำแขกที่พักที่โรงแรม พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 (10 คน) รองลงมาเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 (8 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) หากพนักงานโรงแรมสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ จะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 55.00 (11 คน) รองลงมาเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 (7 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) มีความจำเป็นในการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 65.00 (13 คน) รองลงมาเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 (5 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) นอกจากนี้ในส่วนของความต้องการให้มีการฝึกอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00 (14 คน) รองลงมาเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 (5 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน)

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน เรื่องความต้องการในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่คิดว่าจังหวัดเลยมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว และต้องการประชาสัมพันธ์ให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อจะได้แนะนำแขกที่พักได้ นอกจากนี้พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่คิดว่าหากตนเองสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ จะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น จึงเห็นว่ามีความจำเป็นในการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และต้องการให้มีการอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรม ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เรื่องความต้องการในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

ท่านเห็นด้วยกับรายการต่อไปนี้มากน้อยแค่ไหน	ร้อยละ / จำนวน (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปาน-กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จังหวัดเลยมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวและต้องการประชาสัมพันธ์ให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น	30.00 (6)	70.00 (14)			
2. พนักงานโรงแรมต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อจะได้แนะนำแขกที่พักที่โรงแรม	50.00 (10)	40.00 (8)	10.00 (2)		
3. หากพนักงานโรงแรมสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพจะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	35.00 (7)	55.00 (11)	10.00 (2)		
4. มีความจำเป็นในการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	25.00 (5)	65.00 (13)	10.00 (2)		
5. ความต้องการให้มีการอบรมสัมมนาให้ความรู้ ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานพนักงานโรงแรม	25.00 (5)	70.00 (14)	5.00 (1)		

ส่วนที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์ความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ปรากฏดังนี้

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมเรื่องความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สรุปได้ดังนี้ ความยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 55.00 (11 คน) เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 (7 คน) และเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) นอกจากนี้ในส่วนของประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

พนักงานโรงแรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 65.00 (13 คน) และเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 (7 คน)

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม จำนวน 20 คน เรื่องความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้ ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เรื่องความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

ท่านเห็นด้วยกับรายการต่อไปนี้มากน้อยแค่ไหน	ร้อยละ / จำนวน (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปาน-กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	35.00 (7)	55.00 (11)	10.00 (2)		
2. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	35.00 (7)	65.00 (13)			

4.3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิคการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion)

การจัดสนทนากลุ่มระดับพนักงานโรงแรม (Focus group discussion) เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว มีขั้นตอนการดำเนินการ และผลการปฏิบัติดังนี้

4.3.1 ขั้นเตรียมการจัดเวทีสนทนากลุ่ม และติดต่อกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงผู้บริหารโรงแรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดสนทนากลุ่ม พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมต่างตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวและยินดีที่จะส่งพนักงานเข้าร่วมประชุม โดยกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 50 ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด จำนวน 20 คน

4.3.2 ขั้นเตรียมความพร้อมในการจัดสนทนากลุ่ม

วิทยากรในการดำเนินการจัดประชุม คือ ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทำความเข้าใจเนื้อหาการจัดสนทนากลุ่ม และได้ทำหนังสือถึงผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดสนทนากลุ่ม พร้อมกับนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ โดยได้กำหนดวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 15.00 – 17.00 น. ณ ห้องมะลิ โรงแรมเลยพาเลซ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากนายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเลย นายชนินทร์ สัตยารมณ์ เพื่อสนับสนุนสื่ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการจัดประชุม ได้แก่ ห้องประชุม เครื่องขยายเสียง และเครื่องเขียน

4.3.3 ขั้นจัดทำแผนการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อกำหนดแผน ขั้นตอน และจัดลำดับหัวข้อการสนทนา ปรากฏในภาคผนวก ค โดยลำดับขั้นตอนการประชุม แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ช่วงการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ใช้เวลา 40 นาที ช่วงที่ 2 ช่วงการทบทวนสภาพปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ใช้เวลา 50 นาที ช่วงที่ 3 ช่วงการสรุปผลการสนทนากลุ่ม และการสร้างพันธะสัญญา ใช้เวลา 30 นาที รวมเวลาในการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง

4.3.4 การนำเสนอผลการจัดสนทนากลุ่ม

จากการสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม ออกเป็น 3 ช่วงตามแผน ดังนี้

ช่วงที่1 ช่วงการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

วิทยากรได้ชี้แจงถึงความสำคัญในการจัดสนทนากลุ่ม เตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มโดยสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงานการ

ท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้แนะนำตัวด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน จากการสังเกตพบว่า ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความพร้อมที่จะร่วมพูดคุยและมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดสนทนากลุ่ม ส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความราบรื่น วิทยากรได้เปิดประเด็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พร้อมคืนข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 จากการสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มกล้าแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นและตอบข้อซักถาม ทำให้ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องกันในเรื่องของการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม คือ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต่างมีความเห็นที่ตรงกันว่าพนักงานโรงแรมมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดเลย และควรให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่คิดว่าเป็นความบกพร่องต่อหน้าที่ หากไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้

ช่วงที่2 ช่วงการทบทวนสภาพปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

วิทยากรเปิดประเด็นคำถามสภาพปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พร้อมคืนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น จากการสังเกตการมีส่วนร่วมในการสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต่างเล่าถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเลย แต่สภาพปัญหาที่พบคือ พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เนื่องจากที่ผ่านมาผู้บริหารโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดกิจกรรมเพิ่มความสามารถด้านข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยแก่พนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต่างมีความพร้อมและต้องการหาข้อตกลงร่วมกัน เพื่อหาแนวทางพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

ช่วงที่3 ช่วงการสรุปผลการสนทนากลุ่ม และการสร้างพันธะสัญญา

วิทยากรได้ตั้งประเด็นคำถาม พร้อมคืนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มร่วมกันหาข้อสรุปจากการสนทนากลุ่มในครั้งนี้ นำไปสู่การสร้างพันธะสัญญาในการนำแผนพัฒนาเสริมสร้างการ

เรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมที่ได้จากมติที่ประชุมไปปฏิบัติเพื่อเกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป โดยเปิดประเด็นคำถามว่า "ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องการให้มีการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรมโดยวิธีการใด" จากการสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม พบว่า บทบาทตอบรับของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแต่ละคนทำให้หาข้อสรุปได้อย่างชัดเจน ซึ่งวิธีการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรมที่ได้รับการลงมติเห็นชอบจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยหลายวิธีรวมกันคือ การอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว พร้อมกับการชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย ซึ่งเป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่สำคัญและมีความหลากหลาย

4.4 ผลการปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม มีขั้นตอนการดำเนินการ และผลการปฏิบัติดังนี้

4.4.1 ขั้นเตรียมการจัดอบรม และติดต่อกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงผู้บริหารโรงแรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดอบรม พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมต่าง ๆ ได้อนุญาตให้พนักงานเข้ารับการอบรม โดยกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ 50 ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าทั้งหมด จำนวน 20 คน

4.4.2 ขั้นเตรียมความพร้อมในการจัดอบรม

วิทยากรในการอบรมคือหัวหน้าศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดเลยนายสุรินทร์ ติเพียร ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และกำหนดเนื้อหาของการอบรมให้วิทยากรได้รับทราบ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงผู้เข้ารับการอบรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดอบรม พร้อมกับนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ โดยได้กำหนดวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 09.00 – 12.00 น. ณ ห้องมะลิ โรงแรมเลยพาเลซ และในเวลา 13.00 – 17.00 น. เป็นการศึกษาดูงานเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากนายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเลย นายชนินทร์ สัตยารมณ์ เพื่อสนับสนุนสื่ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการจัดอบรม ได้แก่ สถานที่ในการอบรม เครื่องขยายเสียง เครื่องฉาย และเครื่องเขียน

4.4.3 ขั้นจัดทำแผนการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาการจัดอบรม เพื่อกำหนดแผน และขั้นตอนการอบรม ปรากฏในภาคผนวก ค โดยลำดับขั้นตอนการจัดการอบรม แบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ช่วงการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ใช้เวลา 30 นาที ช่วงที่ 2 ช่วงการวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test) ใช้เวลา 30 นาที ช่วงที่ 3 ช่วงการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ใช้เวลา 2 ชั่วโมง ช่วงที่ 4 ช่วงการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย ใช้เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที (รวมเวลาในการเดินทาง) ช่วงที่ 5 ช่วงการประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test) ใช้ระยะเวลา 30 นาที รวมเวลาในการดำเนินการจัดอบรม ทั้งสิ้น 7 ชั่วโมง

4.4.4 การนำเสนอผลการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

จากการสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลที่ได้จากการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ออกเป็น 5 ช่วงตามแผน ดังนี้

ช่วงที่ 1 การสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยกล่าวรายงานวัตถุประสงค์และชี้แจงถึงความสำคัญในการจัดอบรม เตรียมความพร้อมของผู้เข้ารับการอบรมโดยสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน จากนั้นผู้เข้ารับการอบรมได้แนะนำตัวด้วยบรรยากาศที่เป็นกันเองเพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน จากการสังเกตพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมที่จะร่วมดำเนินกิจกรรมการอบรม กล้าแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นและตอบข้อซักถาม เนื่องจากมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ คาดว่าจะได้รับจากการเข้ารับการอบรม ส่งผลให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น

ช่วงที่ 2 ช่วงการวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test)

การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test) จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า บรรยากาศในห้องอบรมมีความเป็นกันเอง ผู้เข้ารับการอบรมยังมีความประหม่าอยู่บ้าง เนื่องจากไม่ทราบข้อมูล

การท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยอย่างเพียงพอ แต่ก็มีความพยายามในการตอบแบบทดสอบความรู้ได้ครบทุกข้อ

ช่วงที่ 3 ช่วงการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

วิทยากรได้เปิดประเด็นคำถามเกี่ยวกับการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลย ซักถามผู้เข้ารับการอบรมว่ารู้จัก ประทับใจ และเคยไปแหล่งท่องเที่ยวใดบ้าง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตอบคำถาม จากนั้นวิทยากรได้ให้ความรู้เรื่องการท่องเที่ยวจังหวัดเลย พร้อมกับฉายภาพแหล่งท่องเที่ยวประกอบการบรรยาย นอกจากนี้วิทยากรได้เปิดประเด็นปัญหาในการสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ พนักงานโรงแรมยังไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยที่เพียงพอ และต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมในช่วงของการแสดงความคิดเห็น พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความสนใจ

ช่วงที่ 4 ช่วงการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย

ผู้วิจัยได้พาคณะผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมดไปศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย โดยแวะชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ดังนี้

แหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย	อำเภอ
1. สวนองุ่นภูเรือวโนทยาน (ชาโต้ เดอ เลย)	ภูเรือ
2. พิพิธภัณฑ์ผีตาโขน วัดโพธิ์ชัย	ด่านซ้าย
3. วัดเนรมิตวิปัสสนา	ด่านซ้าย
4. พระธาตุศรีสองรัก	ด่านซ้าย

ในระหว่างการศึกษาดูงานจะมีวิทยากรท้องถิ่นมาให้ความรู้ จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ซักถามเพิ่มเติม ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมให้ความสนใจเป็นอย่างดี

ช่วงที่ 5 ช่วงการประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

การประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test) ได้ดำเนินการที่วัดพระธาตุศรีสองรัก ซึ่งเป็นจุดสุดท้ายของการศึกษาดูงาน จากการสังเกตพฤติกรรมผู้เข้ารับการอบรม พบว่า หลังจากที่ได้รับการเสริมสร้าง

การเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยมาแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจมากขึ้นในการทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจชุดเดิมด้วยบรรยากาศคึกคักเป็นกันเอง

ผลการประเมินและวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test) โดยใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจชุดเดียวกัน โดยมีข้อสอบทั้งหมด 30 ข้อ แต่ละข้อมี 4 ตัวเลือก รวม 30 คะแนน ใช้เวลา 30 นาที และได้พิจารณาเกณฑ์ตัดสิน โดยใช้การนับคะแนนรวมจำนวนข้อที่ตอบถูก เกณฑ์ผ่าน คือ ร้อยละ 70 หรือ 21 คะแนน พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรม มีผู้ได้คะแนน 21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 25.00 (5 คน) มีผู้ได้คะแนน 19, 20, 25, 26 และ 27 คะแนน จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) และมีผู้ได้คะแนน 8, 14, 15, 17 และ 18 คะแนน จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.00 (1 คน) หลังเข้ารับการอบรม ปรากฏว่า มีผู้ได้คะแนน 25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 25.00 (5คน) มีผู้ได้คะแนน 27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.00 (4 คน) มีผู้ได้คะแนน 26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.00 (3 คน) และมีผู้ได้คะแนน 20, 24, 28 และ 29 คะแนน จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.00 (2 คน) ก่อนเข้ารับการอบรม พบว่า มีผู้ที่ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 70 หรือ 21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.00 (11 คน) หลังเข้ารับการอบรม พบว่า มีผู้ที่ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 70 หรือ 21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 (18 คน) ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย หลังเข้ารับการอบรมแล้ว ดังปรากฏตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนคนและจำนวนร้อยละของผู้ทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนและหลังการอบรม (Pre-test และ Post-test)

คะแนน	ก่อนการอบรม (N = 20 คน)		หลังการอบรม (N = 20 คน)	
(เต็ม 30 คะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30	-	-	-	-
29	-	-	2	10.00
28	-	-	2	10.00
27	2	10.00	4	20.00
26	2	10.00	3	15.00
25	2	10.00	5	25.00
24	-	-	2	10.00
23	-	-	-	-
22	-	-	-	-
21	5	25.00	-	-
20	2	10.00	2	10.00
19	2	10.00	-	-
18	1	5.00	-	-
17	1	5.00	-	-
16	-	-	-	-
15	1	5.00	-	-
14	1	5.00	-	-
13	-	-	-	-
12	-	-	-	-
11	-	-	-	-
10	-	-	-	-
9	-	-	-	-
8	1	5.00	-	-
7	-	-	-	-

ตารางที่ 5 (ต่อ) แสดงจำนวนคนและจำนวนร้อยละของผู้ทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ก่อนและหลังการอบรม (Pre-Test และ Post-test)

คะแนน	ก่อนการอบรม (N = 20 คน)		หลังการอบรม (N = 20 คน)	
(เต็ม 30 คะแนน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6	-	-	-	-
5	-	-	-	-
4	-	-	-	-
3	-	-	-	-
2	-	-	-	-
1	-	-	-	-
0	-	-	-	-

เมื่อนำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังเข้ารับการอบรมมาเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 20.55 และหลังเข้ารับการอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 25.65 เมื่อเปรียบเทียบด้วยการทดสอบค่าที (t-test for dependent samples) พบว่า ผลคะแนนการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบผลคะแนนการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test)

การอบรม	N	$\bar{X}$	S.D.	ΣD	ΣD^2	t-test
ก่อนเข้ารับการอบรม	20	20.55	4.81			
หลังเข้ารับการอบรม	20	25.65	2.43	-102	740	6.706 *

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ปรากฏว่า ผลคะแนนก่อนและหลังเข้ารับการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลคะแนนก่อนเข้ารับการอบรมต่ำกว่าผลคะแนนหลังเข้ารับการอบรม แสดงให้เห็นว่า การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม มีผลทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยเพิ่มขึ้น

4.5 ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis

การวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT Analysis โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง (S : Strengths) จุดอ่อน (W : Weaknesses) โอกาส (O : Opportunities) และแรงกดดัน (T : Threats) ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังนี้

4.5.1 ขั้นเตรียมการจัดประชุมและติดต่อกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดประชุม พร้อมนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าร่วมประชุม โดยกลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมประชุมวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค SWOT analysis คือ ผู้เข้ารับการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ที่ผ่านมา จำนวน 20 คน

4.5.2 ขั้นเตรียมความพร้อมในการจัดประชุม

วิทยากรในการดำเนินการจัดประชุม คือ ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและทำความเข้าใจเนื้อหาการจัดประชุมวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค SWOT analysis และได้ทำหนังสือถึงผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการจัดประชุม พร้อมกับนัดหมายวันเวลา และสถานที่ โดยได้กำหนดวันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 15.00 – 16.30 น. ณ ห้องมะลิ โรงแรมเลยพาเลซ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากนายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเลย นายชนินทร์ สัตยารมณ์ เพื่อสนับสนุนสื่ออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับจัดประชุม ได้แก่ ห้องประชุม เครื่องขยายเสียง

4.5.3 ขั้นจัดทำแผนการจัดประชุมวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค SWOT analysis

ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาการจัดประชุมวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค SWOT analysis เพื่อกำหนดแผน ขั้นตอนการประชุม และจัดลำดับหัวข้อสนทนา ปรากฏในภาคผนวก ค โดยผู้วิจัยต้องการให้ผู้ที่เข้ารับการอบรมทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง (S : Strengths) จุดอ่อน (W : Weaknesses) โอกาส (O : Opportunities) และ แรงกดดัน (T : Threats) ที่ได้รับจากการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดลำดับขั้นตอนการประชุม เป็น 2 ช่วง โดยเริ่มจากช่วงที่ 1 การสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน ใช้เวลา 30 นาที ช่วงที่ 2 การวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ด้วยเทคนิค SWOT analysis ใช้เวลา 1 ชั่วโมง รวมเวลาทั้งสิ้น 1 ชั่วโมง 30 นาที

4.5.4 การนำเสนอผลการจัดประชุมวิเคราะห์ผลด้วยเทคนิค SWOT analysis

ในการนำเสนอผลจากการประชุม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ช่วง ตามแผน ดังนี้

ช่วงที่ 1 ช่วงการสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน

วิทยากรได้กล่าวชี้แจงวัตถุประสงค์และสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการจัดประชุมวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ด้วยเทคนิค SWOT analysis เพื่อวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และแรงกดดันที่ได้รับตลอดทั้งกระบวนการวิจัย เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างมีส่วนร่วม จากการสังเกตพบว่าผู้เข้าร่วมประชุม มีความเข้าใจวัตถุประสงค์การประชุม สามารถตอบข้อซักถามและเสนอความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และแรงกดดันที่ได้รับจากการการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ทราบทั้งข้อดีและข้อบกพร่องจากการดำเนินงาน เพื่อนำ

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

ช่วงที่2 การวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis

จากการประชุมเพื่อวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ด้วยเทคนิค SWOT analysis ปรากฏผลดังนี้

1. การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) จากการประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) ของการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

1.1 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้พนักงานโรงแรมได้ทราบถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว และความจำเป็นในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

1.2 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้พนักงานโรงแรมได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยอย่างเพียงพอ และสามารถตอบข้อซักถามของแขกที่เข้าพักได้ด้วยความประทับใจ

1.3 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพ

1.4 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้รู้วิธีคิดของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.5 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้ทราบความต้องการของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1.6 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้ได้ยุทธวิธีอย่างมีส่วนร่วมที่ใช้พัฒนาบุคลากรในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

2. การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses) จากการประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses) ที่มีผลกระทบต่อการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

2.1 พนักงานโรงแรมบางคนยังขาดความมั่นใจและไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

2.2 พนักงานโรงแรมไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำที่โรงแรม

2.3 โรงแรมไม่ได้มีงบประมาณสนับสนุนในด้านการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างชัดเจน

2.4 พื้นที่ในการศึกษาดูงานไม่ครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด

2.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้มีน้อย

2.6 การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมไม่ได้มีการจัดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) จากการประชุมเพื่อวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) ของการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

3.1 ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยและโอกาสในการพัฒนาสู่ศูนย์กลางการท่องเที่ยวบริเวณแม่น้ำโขง ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดเลยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลย และพร้อมให้การสนับสนุน

3.3 การท่องเที่ยวสามารถนำรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศมาให้แก่ประเทศชาติ ดังนั้นพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยว ต้องได้รับการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

3.4 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างรายได้ให้แก่อาชีพบริการ ดังนั้นหากพนักงานโรงแรมได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ก็จะมีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งเป็นการเสริมสร้างรายได้ของตนอีกทางหนึ่งด้วย

3.5 ในปัจจุบันมีเอกสารและสื่อทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัยเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4. การวิเคราะห์อุปสรรค (Threats) จากการประชุมเพื่อวิเคราะห์อุปสรรค (Threats) ที่เป็นปัญหาต่อการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

4.1 ปัญหาสภาพอากาศไม่เอื้อต่อการศึกษาดูงาน

4.2 ขาดองค์กรที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.3 องค์กรที่เกี่ยวข้องไม่ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร เนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ของการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.4 องค์กรที่เกี่ยวข้องไม่ได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนในด้านนี้เท่าที่ควร

4.5 ผู้บริหารโรงแรมบางแห่งไม่เห็นความสำคัญของการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.6 ผลการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

การศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการวิจัย ประกอบด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ หลายวิธี พบว่า ยุทธวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดตามลำดับ คือ

ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
1. การอบรม
2. การศึกษาดูงาน
3. การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
4. การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

ดังจะเห็นได้จากผลการปฏิบัติการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม และจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis พบว่า ยุทธวิธีที่มีประสิทธิภาพที่ใช้พัฒนาบุคลากรในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและผู้เข้ารับการอบรมพอใจมากที่สุด คือ ยุทธวิธีการอบรม เนื่องจากเป็นกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ และสามารถปรับปรุงทักษะการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานให้ได้มาตรฐานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ยุทธวิธีการอบรมที่มีประสิทธิภาพควรใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบกัน ได้แก่ การรับฟังการบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากร การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว การแสดงความคิดเห็นร่วมกันและการชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ได้รับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยมากยิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานแบบมืออาชีพ

4.7 ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

ปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยสรุปดังนี้

4.7.1 ปัจจัยภายใน

ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรม เรื่อง บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว จากการสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรม รวมถึงจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis พบว่า ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม สรุปได้ดังนี้

4.7.1.1 ภูมิหลังของพนักงานโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แหล่งข้อมูลท่องเที่ยว และประสบการณ์การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน

4.7.1.2 ความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนของพนักงานโรงแรมในเรื่องบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว

4.7.1.3 ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

4.7.1.4 โอกาสของพนักงานโรงแรมแต่ละคนที่จะได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

4.7.1.5 พฤติกรรมการมีส่วนร่วม ความสนใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมของความอยากรู้ของพนักงานโรงแรม

4.7.2 ปัจจัยภายนอก

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยการท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมและผู้บริหารโรงแรมในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis พบว่า ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม สรุปได้ดังนี้

4.7.2.1 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด รวมถึงโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานโรงแรม

4.7.2.2 นโยบายของโรงแรม และการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรมในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.7.2.3 นโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.7.2.4 การเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานโรงแรมต่าง ๆ

4.7.3 ปัจจัยอื่น ๆ

จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยการท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมและผู้บริหารโรงแรมในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis พบว่า ปัจจัยภายอื่น ๆ ที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม สรุปได้ดังนี้

4.7.3.1 ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพ

4.7.3.2 งบประมาณของทางโรงแรมในการสนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน

4.7.3.3 งบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.7.3.4 บุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีข้อมูลความรู้ทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นเป็นอย่างดี

4.7.3.5 สื่ออุปกรณ์ทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัย และสอดคล้องกับการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.7.3.6 การกำหนดเวลาที่แน่นอนและสม่ำเสมอในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการเรียนรู้

4.7.3.7 สถานที่ที่ใช้ในการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

4.7.3.8 สภาพอากาศที่เอื้อต่อการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การพัฒนาการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพระดับสากล มีความจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น แหล่งท่องเที่ยว การบริการด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาศักยภาพบุคลากร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น พนักงานโรงแรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้านการท่องเที่ยวจะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้ได้คุณภาพมาตรฐานแบบมืออาชีพ

การดำเนินการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษายุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ซึ่งอาศัยความร่วมมือจากพนักงานโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย โดยใช้เทคนิคการจัดเวทีประชุมกลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เทคนิคการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย จำนวน 20 คน ประกอบด้วย พนักงานโรงแรมเลยพาเลซ 8 คน พนักงานโรงแรมภูหลวง 3 คน พนักงานโรงแรมเอ พี คอร์ท 3 คน พนักงานโรงแรมซันพาเลซ 2 คน พนักงานโรงแรมคิงส์ 2 คน และพนักงานโรงแรมไทยอุดม 2 คน

ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ การใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม และการใช้เทคนิคเสริมสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) การอบรมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว การใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจ และการวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT analysis จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลนำเสนอโดยการบรรยายเชิงพรรณนา ในส่วนของข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยสถิติ ค่าร้อยละและการทดสอบค่าที (t-test for dependent samples) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 จากการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม พบว่า วิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่ทำให้พนักงานโรงแรมเกิดการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ตามลำดับ คือ

ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม
1. การอบรม
2. การศึกษาดูงาน
3. การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน
4. การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้ ต้องใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบกัน ทั้งนี้ควรกำหนดให้การอบรมรับฟังการบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเป็นยุทธวิธีหลัก กำหนดให้การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และการชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลยเป็นยุทธวิธีเสริม ตามลำดับ เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดการ

เรียนรู้ และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.1.2 จากการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การเสริมสร้างการเรียนรู้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ภูมิหลัง ความสอดคล้องกันระหว่างปัญหากับความต้องการ ความพร้อม โอกาสและการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย รองลงมา คือ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานโรงแรม การสนับสนุนและการประสานงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานโรงแรมต่าง ๆ ปัจจัยอื่น ๆ นอกจากนั้น ได้แก่ ยุทธวิธีอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานโรงแรมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพร้อมของวิทยากรผู้ให้ความรู้ ความพร้อมของสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ได้แก่ ห้องประชุม เครื่องขยายเสียง และเครื่องเขียน การจัดทำแผนดำเนินการที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และมีความลงตัว ความพร้อมของเนื้อหาการจัดอบรม ความถูกต้องชัดเจนของแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาในครั้งนี้มีประเด็นที่ผู้วิจัย ได้นำมาอธิบาย 5 ประเด็น คือ

5.2.1 ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

จากการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบการอบรม ได้แก่ การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากร การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย และการใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ เพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของพนักงานก่อนและหลังเข้ารับการอบรม (Pre-test และ Post-test) พบว่า หลังจากที่เข้ารับการอบรม พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวท้องถิ่นจังหวัดเลยเพิ่มมากขึ้น ประเมินได้จากผลจากคะแนนสอบหลังการอบรม โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพีร์ ลิ่มไทย และอารี พันธ์มณี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ

คณะ, 2541 : 64-65) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝน และการมีประสบการณ์ ซึ่ง บลูม (Bloom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 64-65) นักจิตวิทยา ยังกล่าวอีกด้วยว่า การเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจของบุคคล เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับรู้จำ รู้เข้าใจ รู้นำไปใช้ รู้วิจัยวิเคราะห์ รู้รวบรวมใหม่ และรู้คุณค่า ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ผลการศึกษาพบว่า ยังไม่เคยมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรมมาก่อน พนักงานจะศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยศึกษาจากเอกสารการท่องเที่ยวหรือจากสื่ออื่น ๆ แต่พนักงานยังเห็นว่าตนต้องพัฒนาความรู้ด้านข้อมูลการท่องเที่ยวของท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอีก นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว มีความต้องการและมีความพร้อมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งกุลธร เลิศสุริยะกุล (ออนไลน์, 2545 : 2) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของสังคมแห่งการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม คือ การพัฒนาพนักงานโรงแรมให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางการท่องเที่ยว การพัฒนาองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว และการจัดการความรู้ทางการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานโรงแรมเกิดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ยังพบว่า พนักงานมีความรู้และมีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น สามารถให้คำแนะนำการท่องเที่ยวทั้งด้านเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (ออนไลน์, 2545 : 1-2) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ว่าเป็นกระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร และ Nonaka & Takeuchi (1995) (วิจารณ์ พานิช, 2548 : 1-6) ได้กล่าวว่า การจัดการความรู้ควรควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพงาน หรือพัฒนาประสิทธิผล (Effectiveness) ของงาน โดยผลการศึกษายังสอดคล้องกับยุพาพร ตรีนุรักษ์ (2544 : 165) ได้ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า การอบรม ดูงาน เข้าร่วมประชุมสัมมนาตามความเหมาะสม จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ และยังสอดคล้องกับไพฑูรย์ จันทรา (2546 : 95) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการ

ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าคนนำทางที่วนอุทยานผางามจัดไว้บริการนำเที่ยวนั้นรู้จักพื้นที่และมีความรู้เกี่ยวกับสวนหินผางามเป็นอย่างดี ซึ่งการอบรมมัคคุเทศก์ทำให้สามารถชี้แนะอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและนิเวศวิทยาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็นได้

5.2.2 ผลการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

จากการศึกษา ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม พบว่า ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) ตลอดกระบวนการ เพื่อค้นหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมและให้สามารถหยั่งรากลึกถึงประสบการณ์และปัญหาในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ พันธุ์ทิพย์ รามสูต (2540 : 31) กล่าวว่า การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่บุคคลจำนวนหนึ่งนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยและการลงมือกระทำด้วยตนเองมาปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงสังคมของตน โดยการมีส่วนร่วมนี้จะต้องมีตลอดกระบวนการวิจัย จากผลการศึกษา พบว่า ในขั้นเตรียมการผู้วิจัยได้นำกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) มาใช้เป็นยุทธวิธีเพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ ความพร้อม และความต้องการของพนักงานในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยเปิดโอกาสให้พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ได้มาร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ทำความเข้าใจสภาพปัญหา ข้อจำกัดและความต้องการในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปร่วมกันในการเลือกยุทธวิธีในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์ (2547 : 254-267) ได้กล่าวถึง กระบวนการสนทนากลุ่มเป็นกระบวนการที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ภายในกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

ผลการศึกษายัง พบว่า การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมจะประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ควรใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบกัน ให้วิธีการอบรมเป็นยุทธวิธีหลัก เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลและนโยบายขององค์การ นอกจากนี้ควรใช้วิธีการอื่น ๆ เป็นยุทธวิธีเสริม ได้แก่ การรับฟังการบรรยาย การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การชมวีดิทัศน์ทางการท่องเที่ยวจังหวัดเลย การศึกษาดูงาน หรืออื่น ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานโรงแรมเกิดการเรียนรู้ และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการ

ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับ ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 71) กล่าวว่า การอบรมให้ความรู้เป็นการผสมผสานระหว่าง ยุทธวิธีทางตรง (Direct action tactics) คือ การพูดคุยสนทนาตัวต่อตัว การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) แบบไม่เป็นทางการ ยุทธวิธีทางอ้อม (Indirect action tactics) คือ การทัศนศึกษา (Study tours) และการใช้ศูนย์เรียนรู้ และยุทธวิธีการแทรกแซง (Intervention tactics) เพื่อพัฒนาองค์การ (Organization development) ซึ่ง สมคิด บางโม (2545 : 14) (จินตนา สุจจานันท์, 2547 : 14) กล่าวถึง การฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 250-253) ยังกล่าวถึง การฝึกอบรม (Training) ว่าเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ มีทักษะและความมุ่งหมายเฉพาะอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1980 : 358) (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 250-253) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าเป็นการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์กับพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี (2544 : 186) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ได้เสนอว่า ควรมีการจัดอบรมและสัมมนาสำหรับผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับประชาชนท้องถิ่นได้ทราบ

ผลการศึกษายังพบว่า การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมเป็นกระบวนการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่ดีในการสื่อสาร มีความรู้มีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นอย่างเพียงพอ สามารถให้คำแนะนำทั้งด้านเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารของกริช สืบสนธ์ (2538 : 64) ได้อธิบายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสาระ ตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ความสนใจ สอดคล้องกับหนังสือปทานุกรมสังคมศาสตร์ (ราศี ภุมรี, 2530 : 77) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อส่งข่าวข้อเท็จจริง ยังสอดคล้องกับถวิล ธาราโภชน์ และศรันย์ ดำริสุข (2543 : 206) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง และยังสอดคล้องกับมินเตอร์ (Minter, 1968 : 26-36) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543 : 203) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการส่งสารและแลกเปลี่ยน

ข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก ส่วนอุทัย หิรัญโต (2526 : 46) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารทำให้มนุษย์เข้าใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้บุคคลเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นได้ ซึ่งตามแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพรรณนาแหล่งท่องเที่ยวของ จรัญ แสงพุ่ม (สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2545 : 64-65) กล่าวว่า ผู้บรรยายที่ดีควรให้ข้อมูลข่าวสารในระดับที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความฉาบฉึ้ง อยากรู้อยากเห็นมากขึ้น และอยากเดินทางกลับมาอีก นอกจากนี้นิคม จารุมณี (2536 : 153-164) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารในงานบริการว่า ในปัจจุบันนี้บริษัทต่าง ๆ ได้จัดโครงการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นความรู้และทักษะในด้านความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 184) ได้เสนอทัศนะว่า การติดต่อสื่อสารที่ดี มีความต่อเนื่องและรวดเร็วนับเป็นกุญแจที่สำคัญมากในการประกอบธุรกิจ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณิชมน จันทร์ทองแก้ว (2545 : 130) ได้ศึกษาผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า การที่มัคคุเทศก์มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีผลต่อความตั้งใจในการกลับเข้ามารับบริการอีก ความตั้งใจในการแนะนำให้กับบุคคลอื่น และความตั้งใจในการจ่ายเงินที่สูงขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีดังเดิม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากทั้งในระดับจุลภาค คือ ในส่วนของธุรกิจนำเที่ยวและในระดับมหภาค คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ ผลที่ได้จากการศึกษา ยังพบว่า ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิควิธีการจัด SWOT a nalysis เ ป็นยุทธวิธีหนึ่งในขั้นประเมินและสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงาน เพื่อค้นหายุทธวิธีที่เหมาะสมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมสอดคล้องกับแนวคิดการจัด SWOT analysis ของวัชรินทร์ สายสาระ (2544 : 106) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ชุมชนโดยกระบวนการ SWOT analysis ว่า เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ชุมชน โดยใช้หลักการพิจารณาจากจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถส่งผลให้เป็นทั้งทางบวก และทางลบ ส่วนสำนักมาตรฐานการศึกษา (2545 : 138-139) กล่าวว่า SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์หน่วยงานโดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานว่ามีผลดีหรือมีผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบกับหน่วยงานอย่างไร

5.2.3 จากการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

อาจกล่าวได้ว่า การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้บรรลุผลตามเป้าหมายนั้น น่าจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน ได้แก่ ภูมิหลังและประสบการณ์การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว ความต้องการและความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว โอกาสของพนักงานแต่ละคนที่จะได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว พฤติกรรมการมีส่วนร่วม ความสนใจ ความกระตือรือร้นและความพร้อมของความอยากรู้ของพนักงานโรงแรม

ผลจากการศึกษาความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว พบว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่คิดว่าตนควรแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และคิดว่าตนเองสามารถอธิบายแนะนำข้อมูลท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ หากมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอ นอกจากนี้พนักงานจะรู้สึกว่าตนบกพร่องต่อหน้าที่เสมอ หากไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท โดยไวรัช เจียมบรรจง (2523 : 108) กล่าวว่า แต่ละตำแหน่งย่อมมีหน้าที่ปฏิบัติสำหรับตำแหน่งนั้น นั่นคือ บทบาท (Role) หน้าที่ปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งควบคู่ไปกับตำแหน่ง สอดคล้องกับแนวคิดของอุทัย หิรัญโต (2526 : 197-198) กล่าวว่า บทบาทคือหน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหมาย (Expected behavior) ของบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือในสังคมหนึ่ง ๆ ซึ่ง เกรช (Krech, 1962) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 47) กล่าวถึงบทบาท (Role) ว่าเป็นสิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสังคมตามสถานภาพของตนเองและสนธยา พลศรี (2545 : 125) ได้กล่าวอีกว่า บทบาท (Role)หมายถึงหน้าที่ของบุคคลตามสถานภาพหรือตำแหน่งฐานะที่ดำรงอยู่ แต่ผลการศึกษาพบว่า พนักงานไม่สามารถแสดงบทบาทในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้แบบมืออาชีพ เนื่องจากพนักงานยังไม่มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพียงพอที่จะแนะนำนักท่องเที่ยวหรือแขกที่เข้าพักได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่และได้คุณภาพมาตรฐาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรมและ

ความสำเร็จตามเป้าหมายของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย จากการทบทวนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของอาร์กีริส (Argyris) (สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ, 2522 : 54-55) ได้กล่าวว่า ถ้าบุคคลในหน่วยงานสามารถปรับตัวเข้ากับหน่วยงานได้ ก็จะเกิดผลดีแก่หน่วยงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกิลเมอร์ (1970) (ถวิล ธาราโภชน์, 2526 : 41-42) กล่าวว่า บุคคลควรพยายามปรับบทบาทของตนให้เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ใหม่อยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการแสดงบทบาท ความสำเร็จขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สาเหตุของความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ซึ่งสงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 73-78) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้แสดงบทบาท แต่บุคคลนั้นมิได้แสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วน ถูกต้อง ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้ และได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในบทบาท โดยดำเนินการจัดฝึกอบรมหรือสัมมนาหรือประชุมชี้แจงให้ผู้ที่จะแสดงบทบาทได้รู้จักบทบาทตน เพื่อจะได้ถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท จากผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของนายจิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยการวิเคราะห์ศักยภาพการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค พบว่า ด้านการบริการด้านการท่องเที่ยว มีการจัดทำข้อมูลและการบริการด้านการท่องเที่ยว มีรูปแบบที่พักและการบริการอาหารที่หลากหลาย แต่ระบบการบริการข้อมูลยังขาดประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวขาดความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกในการให้บริการและขาดทักษะทางภาษา

ส่วนผลจากการศึกษาภูมิหลัง ความต้องการและความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว โอกาสของพนักงานแต่ละคนที่จะได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว พฤติกรรมการมีส่วนร่วม ความสนใจ ความกระตือรือร้นและความพร้อมของความอยากรู้ของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าจังหวัดเลยมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว และต้องการประชาสัมพันธ์ให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงมีความต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อจะได้แนะนำแขกที่พักได้ นอกจากนี้พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่มีความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว และยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ วรชัย เยาวปาณี (2522 : 147) ได้วิจัยเรื่อง ยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พบว่าองค์ประกอบเชิงมนุษย์ของสมาชิกที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 14 ประการ คือ ความปรารถนาในการเพิ่มผลผลิต การยอมรับนวัตกรรม ความขยัน ความสามารถทางเลขคณิตขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการ

อ่านออกเขียนได้ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการผลิต ความสำนึกในเวลา ความรับผิดชอบ ความผูกพันในระบบเครือญาติและพวกพ้อง ความเชื่อใจในบุคคลอื่น ลักษณะเอกัตบุคคล ความศรัทธาและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม ความรู้ความเข้าใจในกิจการสหกรณ์ การเกษตร และทัศนคติต่อสหกรณ์การเกษตร ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทิน สุขคง และคณะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 2) พบว่า ระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม ในด้านกิจกรรมและกระบวนการ มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เน้นและสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีการใช้แหล่งท่องเที่ยวสวนหินเพื่อการศึกษาภาคสนาม (Fieldwork) และด้านการมีส่วนร่วม คือประชาชนในชุมชนเริ่มตื่นตัวแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้ดีขึ้น

2. ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน ได้แก่ ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด รวมถึงโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานโรงแรม นโยบายของโรงแรมและการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรมในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม นโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม และการเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานโรงแรมต่าง ๆ

ผลการศึกษายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด รวมถึงโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานโรงแรมพบว่า จังหวัดเลย มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา มีสภาพภูมิทัศน์และภูมิอากาศที่โดดเด่น มีภูมิทัศน์ทั้งที่เป็นภูเขา ป่าไม้ น้ำตก และแก่ง ตลอดจนความงามตามธรรมชาติ และภูมิทัศน์เลียบริมแม่น้ำโขง นอกจากนี้ลักษณะลมฟ้าอากาศที่หนาวเย็นมากในฤดูหนาว จนมีฉายาว่า “เมืองแห่งทะเลภูเขาสุดหนาวในสยาม” จึงเป็นสิ่งดึงดูดให้มีบรรยากาศทางการท่องเที่ยวที่ดีได้ ส่วนรำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2546 : 14-15) ได้กล่าวถึง ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดเลย คือ การเพิ่มศักยภาพและมูลค่าแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว การพัฒนาระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และการพัฒนา

โครงข่ายการคมนาคมเพื่อการท่องเที่ยว โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับสถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง (2544 : 2) ได้เสนอแนวคิดว่า จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพสูงในด้านการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้คนจึงนิยมไปท่องเที่ยวเมืองเลย จึงควรมองหาลู่ทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการท่องเที่ยว ตลอดจนวัตถุดิบทางการท่องเที่ยว ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จะต้องได้รับการร่วมมือจากทุกภาคทุกฝ่าย ตั้งแต่ภาคข้าราชการ ท้องถิ่น พ่อค้า ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานจังหวัดเลย (2544 : 9) กล่าวว่า การจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาระบบย่อย 3 ระบบ คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resources) การบริการการท่องเที่ยว (Tourism services) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism marketing) ยังสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87-88) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลักสามด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และการตลาดการท่อง โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2543) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 4-7) ได้อธิบายว่า การให้บริการท่องเที่ยว เป็นการให้การบริการ 5 ประเภท คือ บริการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว บริการที่พักแรม บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ปัจจุบันอำเภอบ้านแพ้วมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ผู้ที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม หมู่คณะ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการศึกษาหาความรู้ ดูงาน การจัดพื้นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรควรมีสื่อความหมายประเภทเจ้าหน้าที่นำชม เอกสาร แผ่นพับ พื้นที่ทางการเกษตรที่สามารถเดินชมได้ สถานที่ติดต่อและมีการแสดงกิจกรรมการเกษตร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อิทธิพล ไทยกมล (2545 : 80) ทำการวิจัยเรื่อง ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ ปัจจัยด้านการจัดการเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านกิจกรรมและกระบวนการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้บ่งชี้ถึงความสมบูรณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลการศึกษานโยบายของโรงแรม และการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรมในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่า พนักงานโรงแรมเป็น

ส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ทำหน้าที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกสบายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลโรงแรมและข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่พัก โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับปรีชา แดงโรจน์ (2530 : 201-202) ได้กล่าวถึงอุตสาหกรรมโรงแรมว่าต้องใช้บริการหลายอย่าง (Supporting service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหารเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การให้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งนิคม จารุมณี (2536 : 84) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อการท่องเที่ยวว่ากลายเป็นอุตสาหกรรมที่นำเงินเข้าประเทศอย่างน่าภูมิใจ ช่วยสร้างงานให้กับประชาชนจำนวนมาก และยังช่วยกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ชนบท สอดคล้องกับโสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2536 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่า ท้องถิ่นที่มีโรงแรมที่ทันสมัย สะดวกสบาย บริการประทับใจตั้งอยู่ จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวมากขึ้น ดังนั้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะขาดธุรกิจโรงแรมไม่ได้ จากการศึกษาสภาพที่เป็นอยู่เดิมของการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม พบว่า ที่ผ่านมาผู้บริหารโรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้จัดกิจกรรม เพิ่มความสามารถด้านข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ทำให้พนักงานไม่ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่เพียงพอ พนักงานจึงไม่สามารถให้คำแนะนำข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการยกระดับความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวของพนักงาน ซึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารโรงแรมควรเน้นที่วิธีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้านบริการการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจและกลับมาใช้บริการหรือกลับมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเลยอีก โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ของชมรมพัฒนาสังคม (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2534 : 40) มองสังคมเป็นระบบ (System) และในระบบนั้นจะประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) ที่ภารกิจหน้าที่ในตัวของมันเอง ถ้าระบบย่อยทำหน้าที่โดยไม่ถูกต้องสมบูรณ์ (Dysfunction) สุดท้ายทุกระบบจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เข้าหากัน เพื่อเข้าสู่สภาวะสมดุล (Balance) ยังสอดคล้องกับแนวคิดของทาลคอทท์ พาร์สัน (Talcott Parson, 1951 : 5-6) (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2540 : 95-96) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการ และการรักษาแบบแผน

ผลการศึกษานโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมและการเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยวระหว่างเพื่อนร่วมงานและพนักงานโรงแรมต่าง ๆ พบว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นนโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่งที่จะต้องมีการจัดวาง

มาตรการและกระบวนการที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อขยายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กว้างขวาง ทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับเสรี วังส์ไพจิตร (2534 : 189) (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543 : 21-28) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ให้แก่ประเทศชาติ การท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาระดับความเจริญของสังคมท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากร ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน จากผลที่ เกิดขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดของสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2543 : 26) กล่าวถึง ทฤษฎีโครงสร้าง หน้าที่ เป็นการมองสังคมในฐานะที่เป็นระบบ ๆ หนึ่ง ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน พึ่งพาอาศัยกันและรักษาดุลยภาพไว้ได้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของจำนงค์ อดิวัฒน สิทธิ์ (2524 : 127) กล่าวว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่เป็นการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับ สถานภาพและบทบาทของผู้ทำในสภาพการณ์ทางสังคมกับกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับแนวคิดของออกุสท์ คอมท์ (สนธยา พลศรี, 2545 : 71) เสนอว่าสังคม ประกอบด้วยโครงสร้างต่าง ๆ ประสานสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ สังคมจะดำรงอยู่ได้อย่าง สงบสุขหรือมีดุลยภาพ (Equilibrium) ส่วนแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2536 : 214-215) กล่าวถึง แนวคิดเชิงระบบว่าเป็นการมองสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกันและไม่เป็นอิสระจากกัน ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2542 : 51-52) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีระบบเกิดขึ้นจากการมององค์กรประกอบไปด้วย ระบบย่อย ๆ ภายในระบบย่อย ๆ มีลักษณะการทำงานเฉพาะที่ต่างกัน แต่ทำงานเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กันไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร และยังสอดคล้องกับชมรมพัฒนาสังคม (สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2534 : 49) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีระบบว่าเป็นเทคนิคทางวิชาการ ได้จำแนกสังคมออกเป็นส่วน ๆ ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่งมี การเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้ระบบนั้นอยู่รอดและเกิดความสมดุล นอกจากนี้ สุกัญญา เอมอิ่มธรรม (2546 : 29-30) อธิบายว่า ทฤษฎีระบบมององค์การในฐานะที่ทำหน้าที่ อย่างเป็นระบบในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ

จากผลการศึกษายังพบว่า พันธกิจด้านการท่องเที่ยวมีหลายหน่วยงาน ร่วมดำเนินการสนับสนุน สอดคล้องกับรำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2546 : 12) ได้กล่าวว่า คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการ วางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น มีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีหน้าที่ในการจัดการ บำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จาก

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกพื้น สอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541) (สำนักงานจังหวัดเลย, 2544 : 31-32) กล่าวถึง อบต. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง เพราะ อบต. เป็นผู้รู้ถึงข้อมูลและทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองที่สุด โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของสุวารีย์ ศรีปูณะ และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหือง – โขง : กรณีแก่งคุดคู้ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จากการศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพมาตรฐานการท่องเที่ยว พบว่า การบริหารพื้นที่แก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลของคณะกรรมการหมู่บ้าน โดยพื้นที่ของแก่งคุดคู้อยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงคานจึงไม่สามารถสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทำให้ขาดงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนา จึงควรได้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนา ในส่วนของแบบแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว จากการจัดเวทีและใช้แผนพัฒนาปฏิบัติการร่วมกันเชิงพหุภาคี พบว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบริการ การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานดีขึ้น โดยมีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาแก่งคุดคู้ร่วมกันจากกลุ่มผู้ประกอบการ เอกชน ชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วสร้างข้อตกลงร่วม นอกจากนี้ในส่วนของรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวชายแดนทั้งด้านระบบการจัดกิจกรรม องค์ประกอบและระบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานยั่งยืน ระบบการบริหารจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการท่องเที่ยวและมุ่งมั่นสนับสนุนโดยกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนา มีแผนปฏิบัติการ มีการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ให้มีหน่วยงาน บุคลากรที่รับผิดชอบอย่างสอดคล้องกัน โดยเฉพาะผู้นำทุกระดับและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญร่วมมือกันพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของวีระ กระสินธุ์ และโนรี ใจใส่ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ศักยภาพและแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ภาคราชการ เอกชน และนักธุรกิจต่างก็ร่วมมือกันในการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างดี มีการเตรียมปรับปรุงบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับการขยายตัวทางการท่องเที่ยวให้พอเพียงสำหรับอนาคต ส่วนจุฑามาศ จิเจริญ (2545 : 175) ศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทคาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนคาดหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบล จัดอบรมไกด์หรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการแก่

นักท่องเที่ยว เนื่องมาจากในท้องถิ่นไม่มีบุคลากรในองค์กรที่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์

3. ปัจจัยอื่น ๆ

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายอื่น ๆ ที่สนับสนุนการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรมและเป้าหมายของการท่องเที่ยว ได้แก่ ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพ งบประมาณของทางโรงแรมและงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม บุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีข้อมูลความรู้ทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นเป็นอย่างดี สื่ออุปกรณ์ทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัยและสอดคล้องกับการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม การกำหนดเวลาที่แน่นอนและสม่ำเสมอในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการเรียนรู้ สถานที่ที่ใช้ในการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวและสภาพอากาศที่เอื้อต่อการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 258-259) ได้อธิบายถึงการนำหลักการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยสิ่งที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ การจูงใจเพื่อการฝึกอบรม จำนวนเวลาที่ใช้ไปกับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม หลักสูตรที่ใช้ในการอบรม พื้นความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรมควรมีรูปแบบที่เข้าใจง่าย และควรใช้นวัตกรรมให้เหมาะสม การสาธิตและการทดลองปฏิบัติควบคู่กัน การอภิปรายและซักถาม การสังเกตความก้าวหน้าระหว่างการฝึกหัด การตรวจสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียน และการสรุปผลและทบทวนกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด

5.2.4 ข้อจำกัดในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

จากการศึกษา พบว่า ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรม เป็นการพัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้มาตรฐานแบบมืออาชีพ มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงแรมและความสำเร็จตามเป้าหมายของการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ซึ่งพิสมัย ปโชติการ (2538 : 41-44) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการบริการส่วนหน้าของโรงแรมว่าบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับที่ดี จะต้องสามารถสื่อความหมายได้ดี มีวาทศิลป์ในการพูดชักชวนแขกให้มาใช้บริการของโรงแรม พนักงานต้อนรับต้องมีความรู้ในสินค้าคือสถานที่และบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี สอดคล้องกับอนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538 : 39-72) กล่าวว่า ฝ่ายต้อนรับ (Reception) งานส่วนหน้าถือว่าเป็นงาน

ที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่ติดต่อกับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม เปรียบได้กับศูนย์ประสานงานของโรงแรม มีบทบาทสำคัญยิ่งในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2548 : 26-27) ได้กล่าวว่า งานต้อนรับเป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ และการให้คำแนะนำ แต่ผลการศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงาน พบว่า มีข้อจำกัดในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานหลายประการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ทั้งหมดจำนวน 40 คน ไม่สามารถเข้ารับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวได้ทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำที่โรงแรม ดังนั้นจึงมีพนักงานโรงแรมเพียง 20 คนเท่านั้นที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้และเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้ไม่สามารถพาผู้เข้ารับการอบรมไปศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดในจังหวัดเลยได้ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวที่จะบรรลุผลตามเป้าหมายนั้น พนักงานโรงแรมทั้งหมดจำนวน 40 คน ควรได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้หมุนเวียนกันเข้ารับการอบรม และให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณและด้านเวลา จากผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาของยุพาพร ตรีนุรักษ์ (2544 : 165) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ หรือการให้งบประมาณเรื่องทุนการศึกษาให้เพียงพอตามความต้องการของผู้บริหาร และธนาคารควรมีนโยบายร่วมกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการมีโควต้าสำหรับผู้บริหารของธนาคาร เพื่อศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ ที่สำคัญควรให้ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ได้มีโอกาสสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในหน่วยงานตัวเอง หรือระหว่างหน่วยงานอื่นได้อย่างมีอิสระและเสมอภาค และให้มีโอกาสในการอบรม ดูงาน เข้าร่วมประชุมสัมมนาตามความเหมาะสม

5.2.5 สิ่งที่ค้นพบจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

สิ่งที่ค้นพบจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย พบว่าขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่

5.2.5.1 ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม ทำให้สามารถหยั่งรากลึกถึงประสบการณ์ สภาพปัญหาที่แท้จริง ข้อจำกัดและความต้องการในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบความคิดเห็น ทัศนคติ ความพร้อมและความต้องการของพนักงานในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมจะประสบผลความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ควรใช้หลาย ๆ ยุทธวิธีประกอบกัน โดยให้วิธีการอบรมเป็นยุทธวิธีหลัก เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานและนโยบายของโรงแรม นอกจากนี้ควรใช้วิธีการอื่น ๆ เป็นยุทธวิธีเสริม ได้แก่ การรับฟังการบรรยาย การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การชมวีดีทัศน์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัด การศึกษาดูงานหรืออื่น ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ นอกจากนี้พบว่า การใช้เทคนิควิธีการจัด SWOT analysis เป็นยุทธวิธีในขั้นประเมินและสรุปผลข้อคิดเห็นของพนักงาน ทำให้ได้ทราบว่า ข้อดีและข้อบกพร่องจากการดำเนินงานคืออะไร เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น รวมถึงทำให้ได้ข้อสรุปว่า ยุทธวิธีที่เหมาะสมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ควรประกอบด้วยวิธีการใดบ้างและควรมีการดำเนินการอย่างไร

5.2.5.2 ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยหรือพนักงานโรงแรม ควรมีภูมิหลังและประสบการณ์ในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว มีความต้องการและมีความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีความสนใจ มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมของความอยากรู้และแสวงหาความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพิ่มเติมอยู่เสมอ นอกจากนี้พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ควรมีการเชื่อมโยงกันสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านข้อมูลและกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของท้องถิ่น และเชื่อมโยงเส้นทาง (Route) กับพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในประเทศและกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมกันแก้ปัญหาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรม

5.2.5.3 ผู้บริหารโรงแรมควรให้การสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม อำนวยความสะดวกโดยเฉพาะด้านการให้ทุน การพาพนักงานไปศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ การให้ใช้เทคโนโลยี การให้ใช้สถานที่เพื่ออบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้หมุนเวียนกันเข้ารับการอบรม

เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โรงแรมควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม มีความเหมาะสมชัดเจนและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว

5.2.5.4 หน่วยงานที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานจังหวัด คณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ควรร่วมกันศึกษาหาแนวทางในการการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ มีกำหนดเวลาที่แน่นอนและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการเรียนรู้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมและมีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้มีความรู้ทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นมาให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดสรรงบประมาณและสื่ออุปกรณ์ทางการท่องเที่ยวที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคทุกฝ่ายทั้งภาครัฐบาลและธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้อง

5.2.5.5 ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานโรงแรมคนหนึ่ง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมโดยตรง ควรเป็นนักผู้ประสานงานที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความเป็นพันธมิตรด้านการท่องเที่ยว โดยจะต้องทำความเข้าใจและมีความใจกว้างที่จะรับฟังสภาพปัญหาที่แท้จริงในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงาน รวมถึงข้อบกพร่องและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการดำเนินการตลอดกระบวนการวิจัย เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงยุทธวิธีที่เหมาะสมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยควรเป็นผู้ประสานงานและชี้แจงกับผู้บริหารโรงแรม และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงความสำคัญของการเชื่อมโยงบุคลากรด้านการท่องเที่ยวกับพนักงานโรงแรมให้ได้เรียนรู้แลกเปลี่ยนกันอย่างเป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการเรียนรู้ และทำให้พนักงานมีข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ชัดเจนในการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ยุทธวิธีการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว โดยใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ประกอบกัน เป็นแนวทางที่ทำให้พนักงานโรงแรมเกิดการเรียนรู้ และสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 3 ประเด็น ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 ในเชิงนโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและเจ้าของกิจการโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาพนักงานโรงแรม โดยให้ผู้มีความรู้ทางการท่องเที่ยวท้องถิ่นมาให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

5.3.1.2 โรงแรมควรกำหนดนโยบายเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างต่อเนื่อง และมีความชัดเจน

5.3.1.3 องค์กรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ควรศึกษาหาแนวทางในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ

5.3.1.4 พนักงานโรงแรมต่าง ๆ ควรเชื่อมโยงกันสร้างเป็นเครือข่ายความร่วมมือด้านข้อมูลและกิจกรรมในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของท้องถิ่น และเชื่อมโยงเส้นทาง (Route) กับพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในประเทศและกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และร่วมกันแก้ปัญหาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรม โดยเจ้าของกิจการโรงแรมทำหน้าที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะด้านการให้ทุนและการให้ใช้เทคโนโลยี

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและเจ้าของกิจการโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานโรงแรม ด้วยการใช้ยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วม มีความเหมาะสม และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

5.3.2.2 พนักงานโรงแรมควรหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยอาจจะหาความรู้จากแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น ข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต ข้อมูลจากเอกสารการท่องเที่ยวแผ่นพับและโปสเตอร์

5.3.2.3 พนักงานโรงแรมควรตระหนักต่อหน้าที่ด้านการเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลการท่องเที่ยวของท้องถิ่น และนำความรู้ที่ได้จากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว

5.3.2.4 ผู้บริหารโรงแรมควรให้การสนับสนุนพนักงานในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว เช่น การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมเสริมสร้างความรู้ด้านการท่องเที่ยว การพาพนักงานไปศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

5.3.2.5 องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรทำการวิจัยเชิงวิชาการด้านการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวในระดับพนักงานและระดับโรงแรม

5.3.2.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา ควรสร้างองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวท้องถิ่นมากขึ้นและเชื่อมโยงบุคลากรด้านการท่องเที่ยวกับพนักงานโรงแรมให้ได้เรียนรู้แลกเปลี่ยนกันอย่างเป็นรูปธรรมและสม่ำเสมอ

5.3.2.7 ควรจัดทำศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวท้องถิ่นเผยแพร่ทางสื่ออินเตอร์เน็ต เพื่อให้พนักงานโรงแรมได้เข้าไปศึกษาหาความรู้ทางการท่องเที่ยว

5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

จากการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม ค้นพบว่า ต้องใช้ยุทธวิธีที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นในการวิจัยต่อไปควรทำการวิจัยในเรื่อง

5.3.3.1 วิจัยประเมินศักยภาพ เพื่อค้นหาแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานโรงแรมและของผู้บริหารโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.3.2 วิจัยเชิงปฏิบัติการสร้างชุดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเองสำหรับพนักงานโรงแรม

5.3.3.3 วิจัยและพัฒนาเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือระหว่างพนักงานโรงแรมและผู้บริหารโรงแรม เพื่อร่วมกันในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของท้องถิ่น โดยพนักงานและผู้บริหารโรงแรม

5.3.3.4 วิจัยสำรวจแหล่งท่องเที่ยวและศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้มีข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฎหมายมงคลธรรม, สำนักงาน. **พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.kodmhai.com/m4/m4-15/New1/N2.html, 2548 : 3. (9 สิงหาคม 2548).

กริช สืบสนธ์. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **ประวัติการท่องเที่ยวของประเทศไทย.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tat.or.th/thai/tatinfo_profile.php, 2548 : 2. (2 กรกฎาคม 2548 ก).

_____. **เป้าหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2539-2548.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php, 2548 : 1. (2 กรกฎาคม 2548 ข).

_____. **สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี 2545.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php?IndID7, 2548 : 1-6. (2 กรกฎาคม 2548 ค).

_____. **สถิติท่องเที่ยวภายในประเทศของจังหวัดเลย [แฟ้มข้อมูล].** อุดรธานี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 5 (ผู้ผลิตและเผยแพร่), 2548 ง.

_____. **สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือน ปี 2548 จังหวัดเลย [แฟ้มข้อมูล].** อุดรธานี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 5 (ผู้ผลิตและเผยแพร่), 2548 จ.

การฝึกหัดครู, กรม. หน่วยศึกษานิเทศน์. **การท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมการศาสนา, 2533.

กุลธร เลิศสุริยะกุล. **การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ พันธกิจที่สำคัญของ กศน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://dnfe5.nfe.go.th/localdata/webimage/story27social%20tolearn.html, 2545 : 1-3. (9 กรกฎาคม 2548).

ขอนแก่น, มหาวิทยาลัย. คณะวิทยาศาสตร์. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2541 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2542.

_____. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2543 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

ขอนแก่น, มหาวิทยาลัย. คณะวิทยาศาสตร์. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2544 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2545.

จเด็จ อินสว่าง. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ใน **เอกสารประกอบการอภิปราย เรื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน,** หน้า 3-4. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2546.

จรัญ แสงพุ่ม. สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย. ภูมิศาสตร์กับการจัดการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารการสัมมนาภูมิศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 8 การประชุมวิชาการสมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2545 เรื่อง ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์,** หน้า 61-66. ม.ป.ท.: ม.ป.ท., 2545.

จังหวัดเลย, สำนักงาน. แนวคิดและหลักการในการจัดการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย.** หน้า 9. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตภาคกลางตอนล่าง. ใน **เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการว่าด้วยเศรษฐกิจชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1 เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบนฐานความรู้.** หน้า 3-4. ม.ป.ท.: ม.ป.ท., 2548.

จินตนา สุจจานันท์. **การศึกษาและการพัฒนาชุมชน.** เชียงใหม่ : นันทพันธ์ พริ้นติ้ง, 2547.

จุฑามาศ จิเจริญ. **บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย, 2545.

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์. **ประวัติแนวความคิดทางสังคม.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2524.

เฉลียว บุรีภักดี. **เอกสารประกอบการสอน เรื่อง การประสานแผนการสอนการเรียนระหว่างรายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรยุทธศาสตร์การพัฒนา.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2543. (อัดสำเนา).

ชินรัตน์ สมสืบ. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์, 2541.

เชาว์ อินใย. **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** เลย : โรงพิมพ์รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์, 2543.

ณิชมน จันทร์ทองแก้ว. **ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ตุ้ย ชุมสาย, ม.ล. **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

ถวิล ธาราโภชน์. **จิตวิทยาสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

ถวิล ธาราโภชน์ และศรันย์ ดำริสุข. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.

ที่ทำการปกครองจังหวัดเลย. **บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ประจำปี 2548.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548. (อัดสำเนา).

ธงชัย สันติวงษ์. **การวางแผน.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539 ก.

_____. **หลักการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539 ข.

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. **ชุมชนศึกษา.** เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2547.

ธำรงศักดิ์ หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต. **จิตวิทยาธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2525.

นิคม จารุมณี. **การจัดการอุตสาหกรรมบริการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2536 ก.

_____. **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2536 ข.

ประยูร ดาศรี. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : รูปแแบบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. ใน **เอกสารการสัมมนาภูมิศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 8 การประชุมวิชาการสมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2545 เรื่อง ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์,** หน้า 33. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2545.

ปรีชา แดงโรจน์. **การโรงแรม ฉบับนิสิตนักศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2530.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.

_____. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2543.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.

พัฒนาการท่องเที่ยว, สำนักงาน. **กรอบ แนวทาง การนำเสนอโครงการแผนปฏิบัติการเชิงบูรณาการด้านการท่องเที่ยว พ.ศ. 2548-2549 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.** กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2546.

_____. **ความสำคัญของมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tourism.go.th/article.php?Id=397&Ntype=5, 2548 : 2. (16 กรกฎาคม 2548).

พันธุ์ทิพย์ รามสูต. **การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2540.

พิสมัย ปโชติการ. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.

ไพฑูรย์ จันทรา. **ปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษา วนอุทยานผางาม จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี. **รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย, 2544.

ภัทรธิรา ผลงาม. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน.** นนทบุรี : เอส.อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์, 2545.

ยุพาพร ตรีนุรักษ์. **การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. **จิตวิทยาสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529.

รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. **การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์.** นครปฐม : โรงพิมพ์เพชรเกษมการพิมพ์ น.ฐ., 2521.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2525.

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. สถานภาพและศักยภาพการท่องเที่ยวจังหวัดเลย. ใน **เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การพัฒนาและส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเลยแบบยั่งยืน,** หน้า 14-16. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2546. (อัดสำเนา).

วรชัย เยาวปาณี. **ยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522.

วัชรินทร์ สายสาระ. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

วิจารณ์ พานิช. **วิธีดำเนินการความรู้ในองค์กร ตามแนวทางของ Nonaka & Takeuchi.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://hmi.trf.or.th/Document/Experience/KminOrg_Nonaka Takeuchi.pdf., 2545 : 1-6. (9 กรกฎาคม 2548).

วีรนารถ มานะกิจ และพรรณี ประเสริฐวงษ์. **การจัดองค์การและการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2531.

วีระ กระสินธุ์ และโนรี ใจใส่. **ศักยภาพและแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** สุราษฎร์ธานี : วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2539.

ไวรัช เจียมบรรจง. **จิตวิทยาสังคม 2.** นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด กรมประชาสงเคราะห์, 2523.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. **สังคมวิทยาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2543.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

ศึกษาธิการ, กระทรวง. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต. **ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.nfe.go.th/view_information.php?, 2548 : 2. (7 มิถุนายน2548).

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชัยศิริการพิมพ์, 2522.

ส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.), สถาบัน. **การจัดการความรู้คืออะไร.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/About_KM.pdf, 2545 : 1-3. (9 กรกฎาคม 2548).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะพัฒนาสังคม. **ทฤษฎีสังคม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์, 2534.

สถาบันราชภัฏเลย. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม. **การเตรียมการประกาศเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม แหล่งโบราณคดีบ้านหนองบัว ตำบลภูหอ อำเภอภูหลวง จังหวัดเลย.** เลย : โรงพิมพ์รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์, 2546.

สถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง. **แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

สนธยา พลศรี. **หลักสังคมวิทยา.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

สนิท สมัครการ. **วิธีการศึกษาสังคมมนุษย์กับตัวแบบสำหรับศึกษาสังคมไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สมใจ ลักษณะ. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.

สมบัติ กาญจนกิจ. **นันทนาการและอุตหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สมิต สัชฌุกร. **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : สายธาร, 2548.

สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย, สำนักงาน. **รายชื่อสถานประกอบกิจการประเภทโรงแรม จังหวัดเลย.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548. (อัดสำเนา).

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. **ทฤษฎีและกลยุทธการพัฒนาสังคม.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2539.

_____. **ทฤษฎีสังคมวิทยา เนื้อหาและแนวทางการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม. **การจัดการและการพัฒนาองค์การ.** ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **องค์การและการจัดการหน่วยที่ 9-15.** พิมพ์ครั้งที่ 20. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

สุชา จันทน์เอม. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

สุดใจ ทูลพานิชย์กิจ. **หลักการพัฒนาเศรษฐกิจ.** ปทุมธานี : โรงพิมพ์บัวหลวงการพิมพ์, 2545.

สุทิน สุขคง และคณะ. **การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 2).** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2546.

สุเทพ สุนทรเภสัช. **ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย พื้นฐานแนวความคิดทฤษฎีทางสังคมวิทยาและวัฒนธรรม.** เชียงใหม่ : โกลบอลวิชั่น, 2540.

สุวารีย์ ศรีปูณะ. **เอกสารประกอบรายวิชา ยุทธศาสตร์การจัดการโครงการและการประเมินโครงการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548.

สุวารีย์ ศรีปูณะ และคณะ. **โครงการวิจัยและพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหืองโขง กรณีศึกษาแก่งคุดคู้ : อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548.

โสภิต ภัทรพิพัฒน์. **ธุรกิจโรงแรม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2536.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สำนักกรรมาธิการ 3. กลุ่มงานคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารประกอบการอภิปราย เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัด 6.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย.** หน้า 51-52. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป.

สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545-2549.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544.

สำราญ มีแจ้ง. **สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : นิชินแอดเวอร์ไทซิ่งกรุ๊ฟ, 2544.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. **รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฮิวแมนเฮอริเทจ, 2538.

อัญชลี แจ่มเจริญ. **จิตวิทยาธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2530.

อิทธิพล ไทยกมล. **ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

อุทัย หิรัญโต. **สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์. **การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

บรรณานุกรม

กฎหมายมงคลธรรม, สำนักงาน. **พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.kodmhai.com/m4/m4-15/New1/N2.html, 2548 : 3. (9 สิงหาคม 2548).

กริช สืบสนธ์. **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **ประวัติการท่องเที่ยวของประเทศไทย.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tat.or.th/thai/tatinfo_profile.php, 2548 : 2. (2 กรกฎาคม 2548 ก).

_____. **เป้าหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2539-2548.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php, 2548 : 1. (2 กรกฎาคม 2548 ข).

_____. **สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี 2545.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php?IndID7, 2548 : 1-6. (2 กรกฎาคม 2548 ค).

_____. **สถิติท่องเที่ยวภายในประเทศของจังหวัดเลย [แฟ้มข้อมูล].** อุดรธานี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 5 (ผู้ผลิตและเผยแพร่), 2548 ง.

_____. **สรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือน ปี 2548 จังหวัดเลย [แฟ้มข้อมูล].** อุดรธานี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 5 (ผู้ผลิตและเผยแพร่), 2548 จ.

การฝึกหัดครู, กรม. หน่วยศึกษานิเทศน์. **การท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมการศาสนา, 2533.

กุลธร เลิศสุริยะกุล. **การเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ พันธกิจที่สำคัญของ กศน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://dnfe5.nfe.go.th/localdata/webimage/story27 social%20tolearn.html, 2545 : 1-3. (9 กรกฎาคม 2548).

ขอนแก่น, มหาวิทยาลัย. คณะวิทยาศาสตร์. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2541 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2542.

_____. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2543 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

ขอนแก่น, มหาวิทยาลัย. คณะวิทยาศาสตร์. **รายงานโครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2544 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2545.

จเด็จ อินสว่าง. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ใน **เอกสารประกอบการอภิปราย เรื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน,** หน้า 3-4. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2546.

จรัญ แสงพุ่ม. สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย. ภูมิศาสตร์กับการจัดการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารการสัมมนาภูมิศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 8 การประชุมวิชาการสมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2545 เรื่อง ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์,** หน้า 61-66. ม.ป.ท.: ม.ป.ท., 2545.

จังหวัดเลย, สำนักงาน. แนวคิดและหลักการในการจัดการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย.** หน้า 9. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

จิตศักดิ์ พุฒจร และคณะ. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตภาคกลางตอนล่าง. ใน **เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการว่าด้วยเศรษฐกิจชุมชนแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 1 เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบนฐานความรู้.** หน้า 3-4. ม.ป.ท.: ม.ป.ท., 2548.

จินตนา สุจจานันท์. **การศึกษาและการพัฒนาชุมชน.** เชียงใหม่ : นันทพันธ์ พริ้นติ้ง, 2547.

จุฑามาศ จิเจริญ. **บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย, 2545.

จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์. **ประวัติแนวความคิดทางสังคม.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2524.

เฉลียว บุรีภักดี. **เอกสารประกอบการสอน เรื่อง การประสานแผนการสอนการเรียนระหว่างรายวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรยุทธศาสตร์การพัฒนา.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2543. (อัดสำเนา).

ชินรัตน์ สมสืบ. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์, 2541.

เชาว์ อินใย. **ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย.** เลย : โรงพิมพ์รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์, 2543.

ณิชมน จันทร์ทองแก้ว. **ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์ และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ตุ้ย ชุมสาย, ม.ล. **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

ถวิล ธาราโภชน์. **จิตวิทยาสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

ถวิล ธาราโภชน์ และศรันย์ ดำริสุข. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.

ที่ทำการปกครองจังหวัดเลย. **บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ประจำปี 2548.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548. (อัดสำเนา).

ธงชัย สันติวงษ์. **การวางแผน.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539 ก.

_____. **หลักการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2539 ข.

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. **ชุมชนศึกษา.** เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2547.

ธำรงศักดิ์ หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต. **จิตวิทยาธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2525.

นิคม จารุมณี. **การจัดการอุตสาหกรรมบริการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2536 ก.

_____. **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2536 ข.

ประยูร ดาศรี. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : รูปแแบบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. ใน **เอกสารการสัมมนาภูมิศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 8 การประชุมวิชาการสมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2545 เรื่อง ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์,** หน้า 33. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2545.

ปรีชา แดงโรจน์. **การโรงแรม ฉบับนิสิตนักศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2530.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.

_____. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2543.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.

พัฒนาการท่องเที่ยว, สำนักงาน. **กรอบ แนวทาง การนำเสนอโครงการแผนปฏิบัติการเชิงบูรณาการด้านการท่องเที่ยว พ.ศ. 2548-2549 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.** กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2546.

_____. **ความสำคัญของมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.tourism.go.th/article.php?Id=397&Ntype=5, 2548 : 2. (16 กรกฎาคม 2548).

พันธุ์ทิพย์ รามสูต. **การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2540.

พิสมัย ปโชติการ. **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2538.

ไพฑูรย์ จันทรา. **ปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษา วนอุทยานผางาม จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี. **รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย, 2544.

ภัทรธิรา ผลงาม. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน.** นนทบุรี : เอส.อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์, 2545.

ยุพาพร ตรีนุรักษ์. **การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. **จิตวิทยาสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2529.

รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. **การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์.** นครปฐม : โรงพิมพ์เพชรเกษมการพิมพ์ น.ฐ., 2521.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2525.

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. สถานภาพและศักยภาพการท่องเที่ยวจังหวัดเลย. ใน **เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การพัฒนาและส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเลยแบบยั่งยืน,** หน้า 14-16. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2546. (อัดสำเนา).

วรชัย เขาวปาณี. **ยุทธวิธีในการฝึกอบรมสมาชิกสหกรณ์การเกษตร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522.

วัชรินทร์ สายสาระ. **ชุดวิชาการวิจัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตการจัดการและการประเมินโครงการ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

วิจารณ์ พานิช. **วิธีดำเนินการความรู้ในองค์กร ตามแนวทางของ Nonaka & Takeuchi.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://hmi.trf.or.th/Document/Experience/KminOrg_Nonaka Takeuchi.pdf., 2545 : 1-6. (9 กรกฎาคม 2548).

วีรนารถ มานะกิจ และพรรณี ประเสริฐวงษ์. **การจัดองค์การและการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2531.

วีระ กระสินธุ์ และโนรี ใจใส่. **ศักยภาพและแนวโน้มการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** สุราษฎร์ธานี : วิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2539.

ไวรัช เจียมบรรจง. **จิตวิทยาสังคม 2.** นนทบุรี : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด กรมประชาสงเคราะห์, 2523.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. **สังคมวิทยาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2543.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

ศึกษาธิการ, กระทรวง. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต. **ร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.nfe.go.th/view_information.php?, 2548 : 2. (7 มิถุนายน2548).

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.** กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์, 2543.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชัยศิริการพิมพ์, 2522.

ส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.), สถาบัน. **การจัดการความรู้คืออะไร.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://kmi.trf.or.th/Document/AboutKM/About_KM.pdf, 2545 : 1-3. (9 กรกฎาคม 2548).

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะพัฒนาสังคม. **ทฤษฎีสังคม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งแสงการพิมพ์, 2534.

สถาบันราชภัฏเลย. สำนักศิลปะและวัฒนธรรม. **การเตรียมการประกาศเขตอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมศิลปกรรม แหล่งโบราณคดีบ้านหนองบัว ตำบลภูหอ อำเภอภูหลวง จังหวัดเลย.** เลย : โรงพิมพ์รุ่งแสงธุรกิจการพิมพ์, 2546.

สถิตย์ ภักดิ์ศรีแพง. **แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2544.

สนธยา พลศรี. **หลักสังคมวิทยา.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2545.

สนิท สมัครการ. **วิธีการศึกษาสังคมมนุษย์กับตัวแบบสำหรับศึกษาสังคมไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สมใจ ลักษณะ. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.

สมบัติ กาญจนกิจ. **นันทนาการและอุตหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สมิต สัชฌุกร. **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : สายธาร, 2548.

สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเลย, สำนักงาน. **รายชื่อสถานประกอบกิจการประเภทโรงแรม จังหวัดเลย.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548. (อัดสำเนา).

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. **ทฤษฎีและกลยุทธการพัฒนาสังคม.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2539.

_____. **ทฤษฎีสังคมวิทยา เนื้อหาและแนวทางการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม. **การจัดการและการพัฒนาองค์การ.** ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **องค์การและการจัดการหน่วยที่ 9-15.** พิมพ์ครั้งที่ 20. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

สุชา จันทน์เอม. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

สุดใจ ทูลพานิชย์กิจ. **หลักการพัฒนาเศรษฐกิจ.** ปทุมธานี : โรงพิมพ์บัวหลวงการพิมพ์, 2545.

สุทิน สุขคง และคณะ. **การพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 2).** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2546.

สุเทพ สุนทรเภสัช. **ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย พื้นฐานแนวความคิดทฤษฎีทางสังคมวิทยาและวัฒนธรรม.** เชียงใหม่ : โกลบอลวิชั่น, 2540.

สุวารีย์ ศรีปูณะ. **เอกสารประกอบรายวิชา ยุทธศาสตร์การจัดการโครงการและการประเมินโครงการ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548.

สุวารีย์ ศรีปูณะ และคณะ. **โครงการวิจัยและพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหืองโขง กรณีศึกษาแก่งดุดคู้ : อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.** ม.ป.ท. : ม.ป.ท., 2548.

โสภิต ภัทรพิพัฒน์. **ธุรกิจโรงแรม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2536.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สำนักกรรมาธิการ 3. กลุ่มงานคณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว. ใน **เอกสารประกอบการอภิปราย เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัด 6.1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี หนองคาย หนองบัวลำภู เลย.** หน้า 51-52. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ม.ป.ป.

สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545-2549.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544.

สำราญ มีแจ้ง. **สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพฯ : นิชินแอดเวอร์ไทซิ่งกรุ๊ฟ, 2544.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. **รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฮิวแมนเฮอริเทจ, 2538.

อัญชลี แจ่มเจริญ. **จิตวิทยาธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผล, 2530.

อิทธิพล ไทยกมล. **ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนตำบลบางหญ้าแพรก จังหวัดสมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

อุทัย หิรัญโต. **สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.

อุไรวรรณ เปี่ยมนิเวศน์. **การจัดการด้านการสื่อความหมายและสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความคิดเห็น

เรื่อง บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

ความต้องการ และความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

: ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คำชี้แจง

โปรดแสดงความคิดเห็น โดยทำเครื่องหมาย / ใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่าง_____ที่ตรงกับข้อเท็จจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-25 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
   ☐ อื่นๆ ระบุ_____
4. ท่านทราบข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้อย่างไร

☐ จากการบอกเล่าต่อกันมา ☐ จากเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยว ☐ จากสื่อสิ่งพิมพ์

☐ จากสื่อวิทยุ-โทรทัศน์

☐ จากอินเตอร์เน็ต ☐ จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรม

☐ จากเอกสารการท่องเที่ยวแผ่นพับ/โปสเตอร์ ☐ อื่นๆ_____

5. ท่านได้รับการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวมาแล้วกี่ครั้ง

   ☐ ยังไม่เคย

   ☐ 1-2 ครั้ง โดยวิธีการ_____(อบรม, ดูงาน, อื่น ๆ) จาก หน่วยงาน_____

   ☐ 3 ครั้งขึ้นไป โดยวิธีการ_____(อบรม, ดูงาน, อื่น ๆ) จาก หน่วยงาน_____

ตอนที่ 2 บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1. ท่านคิดว่าการสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของพนักงานโรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

2. ท่านในฐานะพนักงานโรงแรมได้แสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

3. ท่านคิดว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรให้ความร่วมมือในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

4. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลย และสามารถอธิบายแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวแก่แขกที่พักได้

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

5. ท่านรู้สึกว่าตนเองบกพร่องต่อหน้าที่เสมอ เมื่อท่านไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวได้

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

6. ปัญหาเรื่องบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว_____

_____

_____

7. แนวทางปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยว_____

_____

_____

_____

ตอนที่ 3 ความต้องการในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1. ท่านคิดว่าจังหวัดเลยมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว และต้องการประชาสัมพันธ์ให้มีคนมาท่องเที่ยวมากขึ้น

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

2. ท่านต้องการข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ เพื่อจะได้แนะนำแขกที่มาพักที่โรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

3. ท่านอยากให้พนักงานโรงแรมสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ เพราะจะส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

4. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นในการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

5. ท่านต้องการให้มีการอบรมสัมมนาให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวในระดับพนักงานโรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

6. ความต้องการอื่นๆ _____

_____

_____

_____

ตอนที่ 4 ความพร้อมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว

1. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

2. ท่านคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

3. ความพร้อมด้านอื่นๆ_____

_____

_____

_____

_____

_____

แนวคำถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion)
เพื่อร่วมกันวางแผนพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม
โครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม
: ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

---

1. ท่านคิดว่าการสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของพนักงาน โรงแรม เพราะเหตุใด

   .....

   .....

   .....

2. ท่านในฐานะพนักงานโรงแรมแสดงบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างไร

   .....

   .....

   .....

3. ท่านสามารถอธิบายแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้ชัดเจนในระดับใด

   .....

   .....

   .....

4. ท่านรู้จักแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่ใดบ้าง

   .....

   .....

   .....

5. ท่านเคยไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่ใดบ้าง และมีความประทับใจอย่างไร

   .....

   .....

   .....

6. ท่านหาความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพิ่มเติมโดยวิธีการใด

.....

.....

.....

7. เมื่อมีแขกมาพักที่โรงแรมจำนวนมาก ส่งผลดีแก่โรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเลย อย่างไร

.....

.....

.....

8. เมื่อพนักงานโรงแรมสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ จะส่งผลอย่างไรต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

.....

.....

.....

9. จากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องบทบาทหน้าที่ ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถอธิบายแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

10. จากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องบทบาทหน้าที่ ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานส่วนใหญ่คิดว่าข้อมูลการท่องเที่ยวจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

11. จากแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องบทบาทหน้าที่ ความต้องการและความพร้อมของพนักงานโรงแรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่ายังไม่มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ ท่านคิดว่ามีความจำเป็นหรือไม่ในการจัดกิจกรรมดังกล่าว

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นในการศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

13. ท่านคิดว่ายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมประกอบด้วยวิธีการใดบ้าง

.....

.....

.....

14. ท่านคิดว่ายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมคือวิธีการใด

.....

.....

.....

15. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

16. ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

17. ท่านได้อะไรจากการเข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion)

.....

.....

.....

18. ท่านจะนำผลจากการประชุมกลุ่มในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

19. การประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion) ควรปรับปรุงแก้ไขอะไร

.....

.....

.....

20. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของโรงแรม
และการสนับสนุนจากผู้บริหารโรงแรม
โครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม
: ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

---

1. ท่านคิดว่าโรงแรมมีส่วนในการสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

   .....

   .....

   .....

2. ท่านในฐานะผู้บริหารโรงแรมให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างไร

   .....

   .....

   .....

3. โรงแรมของท่านได้กำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไว้อย่างไร

   .....

   .....

   .....

4. ท่านคิดว่าจังหวัดเลยมีศักยภาพการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

   .....

   .....

   .....

5. ท่านคิดว่าพนักงานของท่านสามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยแก่แขกที่เข้าพักได้มากน้อยเพียงใด

   .....

   .....

   .....

6. ท่านเคยส่งพนักงานเข้ารับการอบรม หรือเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7. จากการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion) ระดับพนักงานโรงแรม พบว่าแขกที่พักโรงแรมส่วนใหญ่จะสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลท่องเที่ยวจังหวัดเลย แต่พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ท่านคิดว่าข้อมูลการท่องเที่ยวจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

8. จากการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion) ระดับพนักงานโรงแรม พบว่ายังไม่มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่พนักงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ ท่านคิดว่ามีความจำเป็นหรือไม่ในการจัดกิจกรรมดังกล่าว

.....

.....

.....

9. เมื่อมีแขกมาพักที่โรงแรมจำนวนมาก ส่งผลดีแก่โรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเลย อย่างไร

.....

.....

.....

10. เมื่อพนักงานโรงแรมสามารถแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐานแบบมืออาชีพ จะส่งผลย่างไรต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

.....

.....

.....

11. โรงแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยว ควรร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นในการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

13. ท่านยินดีที่จะส่งพนักงานโรงแรมเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

14. ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

15. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย
โครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม
: ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

หลักเกณฑ์การสอบ
ข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อมี 4 ตัวเลือก

วิธีตอบข้อสอบ
ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกที่ถูกต้องเหมาะสมที่สุดเพียงตัวเลือกเดียวจากจำนวน 4 ตัวเลือก ของแต่ละข้อ แล้วนำไปตอบในกระดาษคำตอบ

---

1. ตราประจำจังหวัดเลย เป็นภาพอะไร
   ก. ภูกระดึง ข. พระธาตุศรีสองรัก
   ค. ทะเลหมอกกับภูเขา ง. ผีตาโขน
2. จังหวัดเลยไม่มีอาณาเขตติดกับจังหวัดใด
   ก. หนองคาย ข. เพชรบูรณ์
   ค. พิษณุโลก ง. นครพนม
3. จังหวัดเลยมีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณกี่กิโลเมตร
   ก. 420 กิโลเมตร ข. 520 กิโลเมตร
   ค. 620 กิโลเมตร ง. 720 กิโลเมตร
4. แหล่งท่องเที่ยวใดไม่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเลย
   ก. กลุ่มทอผ้าบ้านนาป่าหนาด ข. อ่างเก็บน้ำห้วยกระทิง
   ค. ฟาร์มไก่งวง ง. ศาลหลักเมืองเจ้าพ่อกุดป่อง
5. วัดใดอยู่ในเขตอำเภอเมืองเลย
   ก. วัดศรีภูมิ, วัดศรีวิชัย ข. วัดศรีคุณเมือง, วัดศรีบุญเรือง
   ค. วัดโพธิ์ชัย, วัดศรีสุทธาวาส ง. วัดทับมิ่งขวัญ, วัดถ้ำผาบิ้ง

6. ลักษณะเด่นของอำเภอเชียงคาน คืออะไร
   ก. มีอากาศหนาวเย็น, มีแก่งคุดคู้, มีหมู่บ้านวัฒนธรรมไทดำ
   ข. มีวัดถ้ำเก่าแก่, มีสวนหินผางาม, มีวัดพระพุทธบาทภูควายเงิน
   ค. ตั้งอยู่ริมน้ำโขง, มีท่าเรือไทย — ลาว, มีวัดเก่าแก่
   ง. ชมทิวทัศน์แม่น้ำโขง, มีวัดท่าแขก, มีวัดโพธิ์ชัย
7. หากจะไปดูพระอุโบสถศิลปะล้านช้างต้องไปดูที่วัดใด ในอำเภอใด
   ก. วัดเนรมิตวิปัสสนา อำเภอด่านซ้าย
   ข. วัดถ้ำเอราวัณ กิ่งอำเภอเอราวัณ
   ค. วัดพระธาตุสัจจะ อำเภอท่าลี่
   ง. วัดศรีคุณเมือง อำเภอเชียงคาน
8. พระพุทธรูปยืน "พระพุทธนวมินทรมงคลลีลาทวินคราภิรักษ์" อยู่ที่ใด
   ก. บ้านหัวนาขุง อำเภอด่านซ้าย
   ข. บ้านผาบิ้ง อำเภอวังสะพุง
   ค. บ้านท่าดีหมี อำเภอเชียงคาน
   ง. บ้านนากระเซ็ง อำเภอท่าลี่
9. หากจะชมทิวทัศน์เมืองเชียงคาน ต้องขึ้นไปดูที่ยอดภูใด
   ก. ภูทอก
   ข. ภูหอ
   ค. ภูสวรรค์
   ง. ภูบ่อบิด
10. พระพุทธบาทที่อยู่ในเขตอำเภอวังสะพุง คือพระพุทธบาทใด
   ก. พระพุทธบาทบัวบก
   ข. พระพุทธบาทตากผ้า
   ค. พระพุทธบาทถ้ำผาบิ้ง
   ง. พระพุทธบาทภูควายเงิน
11. ศูนย์ศิลป์สิรินธร ตั้งอยู่ที่โรงเรียนใด
   ก. โรงเรียนเลยพิทยาคม
   ข. โรงเรียนศรีสงครามวิทยา
   ค. โรงเรียนเลยอนุกูลวิทยา
   ง. โรงเรียนเมืองเลย
12. แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ได้รับความนิยมมากที่สุดแห่งหนึ่งของเมืองไทย ซึ่งตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเลย คือแหล่งท่องเที่ยวใด
   ก. ภูหลวง
   ข. ภูเรือ
   ค. ภูหอ
   ง. ภูกระดึง
13. สัญลักษณ์ของภูกระดึง คืออะไร
   ก. ผาหล่มสัก
   ข. ผาหมากดูก
   ค. ผานกแอ่น
   ง. ผาจำศีล
14. อุทยานแห่งชาติภูกระดึงจะปิดในช่วงเดือนใด
   ก. ตุลาคม - มกราคม
   ข. กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
   ค. พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์
   ง. มิถุนายน - กันยายน

15. พระธาตุสัจจะที่อำเภอท่าลี่ สร้างขึ้นเพื่อต่อดวงชะตาพระธาตุใด
    ก. พระธาตุช่อแฮ จังหวัดแพร่ ข. พระธาตุศรีสองรัก จังหวัดเลย
    ค. พระธาตุพนม จังหวัดนครพนม ง. พระธาตุขามแก่น จังหวัดขอนแก่น
16. สะพานมิตรภาพไทย – ลาว ที่บ้านนากระเซ็ง ต. อาฮี อ. ท่าลี่ เป็นสะพานข้ามแม่น้ำใด
    ก. แม่น้ำโขง ข. แม่น้ำเหือง
    ค. แม่น้ำหมาน ง. แม่น้ำเลย
17. สถานท่องเที่ยวใดอยู่ในเขตอำเภอท่าลี่
    ก. แก่งคุดคู้ ข. แก่งโตน
    ค. แก่งกระจาน ง. แก่งสะพือ
18. พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ "พระเจ้าองค์แสน" หรือ "พระพุทธรูปฝนแสนห่า" อยู่ที่วัดใด ในเขตอำเภอใด
    ก. วัดศรีคุณเมือง อำเภอเชียงคาน ข วัดเนรมิตวิปัสสนา อำเภอด่านซ้าย
    ค. วัดถ้ำเอราวัณ กิ่งอำเภอเอราวัณ ง. วัดโพธิ์ชัย อำเภอนาแห้ว
19. อุทยานแห่งชาตินาแห้วอยู่ห่างจากจังหวัดเลยประมาณกี่กิโลเมตร
    ก. 160 กิโลเมตร ข. 260 กิโลเมตร
    ค. 360 กิโลเมตร ง. 460 กิโลเมตร
20. พระธาตุดินแทนเป็นภูเขาดินขนาดใหญ่ที่เกิดจากผู้ศรัทธานำดินมากองทับถมกันเป็นเวลากว่า 200 ปี พระธาตุนี้ตั้งอยู่ที่ใด
    ก. บ้านนากระเซ็ง อำเภอท่าลี่ ข. บ้านผาบิ้ง อำเภอวังสะพุง
    ค. บ้านแสงภา อำเภอนาแห้ว ง. บ้านอุมุง อำเภอเชียงคาน
21. พระธาตุศรีสองรักเป็นศิลปะแบบล้านช้าง สร้างขึ้นเพื่อเป็นสักขีพยานในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพระมหากษัตริย์องค์ใด
    ก. พระมหาจักรพรรดิ แห่งกรุงศรีอยุธยา กับพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช แห่งกรุงศรีสัตนาคนหุต
    ข. พระมหาจักรพรรดิ แห่งกรุงสุโขทัย กับพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช แห่งกรุงศรีสัตนาคนหุต
    ค. พระมหาจักรพรรดิ แห่งกรุงรัตนโกสินทร์กับพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช แห่งกรุงศรีสัตนาคนหุต
    ง. พระมหาจักรพรรดิ แห่งกรุงธนบุรีกับพระเจ้าไชยเชษฐาธิราช แห่งกรุงศรีสัตนาคนหุต

22. การไปสักการะพระธาตุศรีสองรักไม่ควรแต่งกายด้วยชุดสีใด

ก. สีขาว ข. สีดำ

ค. สีแดง ง. สีเขียว

23. พระประธานที่วัดเนรมิตวิปัสสนา อำเภอด่านซ้าย คือ

ก. พระแก้วมรกตจำลอง ข. พระพุทธชินราชจำลอง

ค. พระพุทธสิหิงส์จำลอง ง. พระพุทธเจ้าจำลอง

24. อุทยานแห่งชาติภูเรือมีพื้นที่ครอบคลุมอำเภอใด

ก. ภูเรือ — ด่านซ้าย ข. ภูรือ — นาแห้ว

ค. ภูเรือ - ท่าลี่ ง. ภูเรือ — วังสะพุง

25. "ชาโต้ เดอ เลย" ที่อำเภอภูเรือ มีชื่อเป็นทางการว่าอะไร

ก. สวนส้มสยามภูเรือ ข. ไร่สัณยา

ค. สถานีทดลองเกษตรที่สูงภูเรือ ง. สวนองุ่นภูเรือวโนทยาน

26. ยอดเขาที่สูงที่สุดในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูหลวง คือ

ก. ภูหอ ข. ภูยองภู

ค. ภูขี้เถ้า ง. ภูบ่อบิด

27. วนอุทยานภูหอ เป็นภูเขารูปทรงยอดตัดคล้ายอะไร

ก. งอบของเกษตรกร ข. หมวกคาวบอย

ค. จานคว่ำ ง. หลังม้า

28. "คุณหมิงเมืองเลย" คือสถานที่ใด

ก. ภูกระดึง ข. ภูหลวง

ค. ภูหินร่องกล้า ง. สวนหินผางาม

29. งานบุญหลวง หรืองานประเพณีแห่ผีตาโขน ส่วนใหญ่จะจัดในเดือนใด

ก. เดือน 7 ข. เดือน 8

ค. เดือน 9 ง. เดือน 10

30. งานดอกฝ้ายบาน มะขามหวานเมืองเลย เป็นงานประจำปีของจังหวัด ซึ่งจะจัดในเดือนใด

ก. 1 - 9 มกราคมของทุกปี ข. 1 - 9 กุมภาพันธ์ของทุกปี

ค. 1 - 9 มีนาคมของทุกปี ง. 1 - 9 เมษายนของทุกปี

แนวคำถามสรุปข้อคิดเห็น และสรุปผลการวิจัยด้วยเทคนิค SWOT Analysis ของผู้เข้าร่วมโครงการศึกษายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม : ศึกษากรณี โรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

---

1. ท่านได้อะไรจากการเข้าร่วมวิเคราะห์ผลการศึกษาหายุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

   .....

   .....

   .....

2. ท่านจะนำผลการเรียนรู้ในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาพนักงานในด้านการสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไร

   .....

   .....

   .....

3. ท่านจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ถูกนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

   .....

   .....

   .....

4. การวิเคราะห์ผลจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT Analysis ควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใด

   .....

   .....

   .....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

   .....

   .....

   .....

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คนที่	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม	D	D^2
1	8	20	-12	144
2	14	25	-11	121
3	27	28	-1	1
4	15	25	-10	100
5	20	27	-7	49
6	20	27	-7	49
7	26	29	-3	9
8	26	29	-3	9
9	27	27	0	0
10	25	27	-2	4
11	21	26	-5	25
12	25	26	-1	1
13	18	24	-6	36
14	17	24	-7	49
15	19	25	-6	36
16	21	25	-4	16
17	19	20	-1	1
18	21	25	-4	16
19	21	26	-5	25
20	21	28	-7	49
			Sum of D = (-102)	**Sum of D^2 = 740**

ภาคผนวก ค

แผนการดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

แผนการจัดสนทนากลุ่ม Focus group discussion

ชุดกิจกรรมที่ 1 : การสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

1. วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 15.00 — 15.40 น. รวม 40 นาที

2. หลักการและเหตุผล

การสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดสนทนากลุ่ม ส่งผลให้การดำเนินการจัดสนทนากลุ่มเป็นไปด้วยความราบรื่น

3. วัตถุประสงค์ทั่วไป

3.1 เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดสนทนากลุ่มและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.2 เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

3.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อตกลงร่วมกัน

4. กิจกรรม

4.1 พิธีเปิดการจัดสนทนากลุ่ม วิทยากรกล่าวเปิดการจัดสนทนากลุ่มและชี้แจงถึงความสำคัญในการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.2 การสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยการแนะนำตัว

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมในการสนทนากลุ่ม

5.2 การซักถาม และการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ความคุ้นเคย / การเปิดใจ / ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มกล้าแสดงความคิดเห็น

ชุดกิจกรรมที่ 2 : การทบทวนสภาพปัญหา สาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

1. วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 15.40 — 16.30 น. รวม 50 นาที

2. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจต่อสภาพปัญหา สาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมได้อย่างถูกจุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

3. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว สาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาร่วมกัน

4. กิจกรรม

4.1 วิทยากรเปิดประเด็นคำถาม โดยให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มร่วมแสดงความคิดเห็น พร้อมคืนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น

4.2 ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแต่ละคนเล่าถึงประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว สภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และแนวทางพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว พร้อมกับเปิดโอกาสให้ซักถามได้อย่างอิสระ โดยวิทยากรพยายามให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มสรุปเนื้อหาให้ตรงประเด็นมากที่สุด

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5.2 การนำเสนอข้อมูลของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5.3 การอภิปราย และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

6. ผลผลิต

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทราบถึงข้อมูลการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว สภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา ทำให้เกิดการยอมรับ และหาข้อตกลงร่วมกัน เพื่อหาแนวทางพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

ชุดกิจกรรมที่ 3 : สรุปผลการสนทนากลุ่ม และการสร้างพันธะสัญญา

1. วันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 16.30 – 17.00 น. รวม 30 นาที

2. หลักการและเหตุผล

ในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการสนทนากลุ่ม Focus group discussion เป็นการสรุปหาข้อตกลงร่วมกันของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อหาแนวทางพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรม

3. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มสร้างพันธะสัญญาร่วมกันในการนำแผนพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมที่ได้จากมติที่ประชุมไปปฏิบัติเพื่อเกิดผลเป็นรูปธรรมต่อไป

4. กิจกรรม

4.1 วิทยากรเปิดประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแต่ละคนสามารถหาข้อสรุปเพื่อเข้าสู่การสร้างพันธะสัญญาในการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.2 ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มลงประชามติ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

4.3 ให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ลงนามรับรองมติผลจากการสนทนากลุ่ม

4.4 ผู้วิจัยกล่าวปิดการสนทนากลุ่ม

5. การประเมินผล

การสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

6. ผลผลิต

ผลจากการพิจารณาเลือกวิธีการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม Focus group discussion ปรากฏ ดังนี้

วิธีการพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม	คะแนน
1. การใช้วิธีการต่าง ๆ หลายวิธีรวมกัน	10 คน
2. การอบรม การรับฟังการบรรยาย และการชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย	4 คน
3. การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน	3 คน
4. การศึกษาดูงาน	3 คน
รวม	20 คน

แผนการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

ชุดกิจกรรมที่ 1 : การสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

1. วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 09.00 – 09.30 น รวม 30 นาที

2. หลักการและเหตุผล

การสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน เป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการจัดอบรม ส่งผลให้การดำเนินการจัดอบรมเป็นไปด้วยความราบรื่น

3. วัตถุประสงค์ทั่วไป

3.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.2 เพื่อสร้างความคุ้นเคย และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองระหว่างผู้เข้ารับการอบรม

3.3 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อตกลงร่วมกัน

4. กิจกรรม

4.1 พิธีเปิดการอบรม ผู้วิจัยกล่าวรายงานวัตถุประสงค์และชี้แจงถึงความสำคัญในการจัดอบรม จากนั้นประธานในพิธีกล่าวเปิดการการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

4.2 การสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการอบรม โดยการแนะนำตัว

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วม

5.2 การซักถาม และการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ความคุ้นเคย / การเปิดใจ / ผู้เข้ารับการอบรมกล้าแสดงความคิดเห็น

แผนดำเนินการชุดที่ 2 : การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test)

1. **วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549** เวลา 09.30 — 10.00 น รวม 30 นาที

2. **หลักการและเหตุผล**

เนื่องจากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลยต่อไป

3. **วัตถุประสงค์ทั่วไป**

การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยของพนักงานโรงแรมก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบผลการจัดอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

4. **กิจกรรม**

4.1อธิบายวัตถุประสงค์ของการวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test)

4.2ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

5. **การประเมินผล**

5.1การสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

5.2คะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test)

6. **ผลผลิต**

ระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยของพนักงานโรงแรมก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test)

แผนดำเนินการชุดที่ 3 : การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

1. วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 10.00 – 12.00 น รวม 2 ชั่วโมง

2. หลักการและเหตุผล

การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาพนักงานโรงแรมในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจถึงความรับผิดชอบต่องานด้านการท่องเที่ยวและได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

3.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

4. กิจกรรม

4.1 การอบรมให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว การชมวิดีทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

4.2 ให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรม

5.2 การซักถาม และการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจถึงความรับผิดชอบต่องานด้านการท่องเที่ยวและสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้ได้คุณภาพมาตรฐาน

แผนดำเนินการชุดที่ 4 : การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย

1. วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 13.00 – 16.30 น รวม 3 ชั่วโมง 30 นาที (รวมเวลาในการเดินทาง)

2. หลักการและเหตุผล

การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นรูปแบบหนึ่งของการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาความสามารถของตนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเลย

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยและสามารถปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพ

3.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

4. กิจกรรม

4.1 การศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย ประกอบด้วย

แหล่งท่องเที่ยวเส้นทางภูเรือ-ด่านซ้าย	อำเภอ
1. สวนองุ่นภูเรือวโนทยาน (ชาโต้ เดอ เลย)	ภูเรือ
2. พิพิธภัณฑ์ผีตาโขน วัดโพธิ์ชัย	ด่านซ้าย
3. วัดเนรมิตวิปัสสนา	ด่านซ้าย
4. พระธาตุศรีสองรัก	ด่านซ้าย

4.2 ให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรม

5.2 การซักถาม และการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลยและสามารถปฏิบัติงานการท่องเที่ยวได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพ

แผนดำเนินการชุดที่ 5 : การประเมินความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

1. วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 16.30 – 17.00 น รวม 30 นาที

2. หลักการและเหตุผล

การอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว เป็นการพัฒนาพนักงานโรงแรมในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว ซึ่งการอบรมจะได้ผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยที่ได้รับหลังเข้ารับการอบรม และผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยว

3. วัตถุประสงค์ทั่วไป

การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยของพนักงานโรงแรมหลังเข้ารับการอบรม (Post-test) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบผลการจัดอบรมเพื่อพัฒนาเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

4. กิจกรรม

4.1 อธิบายวัตถุประสงค์ของการวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

4.2 ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลย (ชุดเดิม)

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

5.2 คะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

6. ผลผลิต

ระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยของพนักงานโรงแรมหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

แผนการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT Analysis

ชุดกิจกรรมที่ 1 : การสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกัน

1. วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เวลา 15.00 — 15.30 น รวม 30 นาที

2. หลักการและเหตุผล

การสร้างความเข้าใจและข้อตกลงร่วมกันเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าประชุม การดำเนินการประชุมจะเป็นไปด้วยดี ผู้เข้าร่วมประชุมต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและผลลัพธ์ที่ได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บรรยากาศของการจัดประชุมเป็นไปด้วยความราบรื่น

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุม เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.2 เพื่อสร้างความคุ้นเคยและสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองของผู้เข้าร่วมประชุม

3.3 เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อตกลงในการประชุมร่วมกัน

4. กิจกรรม

4.1 พิธีเปิดการประชุม วิทยากรกล่าวเปิดการประชุมและชี้แจงถึงความสำคัญของการจัดการประชุม

4.2 วิทยากรกล่าวทบทวนถึงการมีส่วนร่วมในการอบรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวจนเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการ โดยทบทวนตั้งแต่การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test) การอบรมให้ความรู้ ตลอดจนการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว จนถึงการวัดระดับความรู้ความเข้าใจหลังเข้ารับการอบรม (Post-test) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถทบทวนลำดับเหตุการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ผลได้อย่างครอบคลุม

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมประชุม

5.2 การซักถาม และการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ผู้เข้าร่วมประชุมมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดประชุม และสามารถทบทวนลำดับเหตุการณ์ ตั้งแต่การวัดระดับความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเลยก่อนเข้ารับการ อบรม (Pre-test) การอบรมให้ความรู้ ตลอดจนการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยว จนถึงการวัดระดับความรู้ความเข้าใจหลังเข้ารับการอบรม (Post-test)

ชุดกิจกรรมที่ 2 : การวิเคราะห์ผลที่ได้รับจากการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรมด้วยเทคนิค SWOT Analysis

1. **วันที่ 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549** เวลา 15.30 – 16.30 น รวม 1 ชั่วโมง

2. **หลักการและเหตุผล**

การวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อหาข้อสรุปว่ายุทธวิธีใดที่ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และมีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้การเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาสในการพัฒนา (Opportunities) และอุปสรรคแรงกดดันที่บั่นทอนการพัฒนา (Threats) ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

3. **วัตถุประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมกันวิเคราะห์ผลการดำเนินการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงยุทธวิธีเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis

4. **กิจกรรม**

4.1 วิทยากรเปิดประเด็นคำถาม โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น

4.2 วิทยากรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis

4.3 ผู้เข้าประชุมช่วยแสดงความคิดเห็นและบันทึกผลการวิเคราะห์

5. **การประเมินผล**

5.1 การสังเกตการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของที่ประชุม

5.2 การซักถามและการตอบคำถาม

6. ผลผลิต

ผลการวิเคราะห์การดำเนินโครงการเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม โดยใช้เทคนิค SWOT Analysis

ภาคผนวก ง

รายชื่อโรงแรม และผู้บริหารโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ที่ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว และบัญชีรายชื่อพนักงานโรงแรมที่เข้าร่วมกิจกรรม เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

รายชื่อโรงแรม และผู้บริหารโรงแรมในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
ที่ส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว
วันที่ 10 – 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ลำดับที่	โรงแรม	สถานที่ตั้ง	หมายเลขโทรศัพท์	ผู้บริหารโรงแรม
1.	โรงแรมคิงส์	11/9-12 ถ. ชุมสาย ต. กุดป่อง	0-4281-1701	นายบุญชนะ ศรีวรพงษ์เดช
2.	โรงแรมซันพาเลซ	191/5 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	0-4281-5545	นายสัมพันธ์ คูณทวีลาภผล
3.	โรงแรมไทยอุดม	122/1 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	0-4281-1789	นายอุ มกรเวส
4.	โรงแรมภูหลวง	55 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	0-4281-1532	นายธวัช เหล่าวิโรจน์กุล
5.	โรงแรมเลยพาเลซ	167/4 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	0-4281-5668-73	นายชนินทร์ สัตยารมณ์
6.	โรงแรมเอ พี คอร์ท	31/29 ถ. ร่วมใจ ต. กุดป่อง	0-4286-1628	นางอัญชัญ ทัศณรงค์

บัญชีรายชื่อพนักงานโรงแรมที่เข้าร่วมกิจกรรม
เสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว
วันที่ 10 – 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2549

ลำดับที่	ชื่อ -	สกุล	โรงแรม	หมายเหตุ
1.	นางสาวจุฑามาส	จันทนา	โรงแรมคิงส์	
2.	นางสาวปาริชาติ	สอนสุภาพ	โรงแรมคิงส์	
3.	นางสาวภัทธิญา	สอนมงคล	โรงแรมซันพาเลซ	
4.	นางปภาวรินท์	ศรีสวัสดิ์	โรงแรมซันพาเลซ	
5.	นางสาวสุชารัตน์	หาชานนท์	โรงแรมไทยอุดม	
6.	นายสมชาติ	วัฒนะ	โรงแรมไทยอุดม	
7.	นายทวี	เหล่าวิโรจน์กุล	โรงแรมภูหลวง	
8.	นายอัมรินทร์	เหล่าวิโรจน์กุล	โรงแรมภูหลวง	
9.	นางกองแก้ว	สวัสดิ์ธรรม	โรงแรมภูหลวง	
10.	นางสาวพรรณธิพา	วิจิตรจันทร์	โรงแรมเลยพาเลซ	
11.	นางสาวผ่องศรี	วรรณสาร	โรงแรมเลยพาเลซ	
12.	นางบังอร	จันทะวัน	โรงแรมเลยพาเลซ	
13.	นางสาวอรจิรา	สุวรรณสิงห์	โรงแรมเลยพาเลซ	
14.	นายธนาวุฒิ	ประกิ่ง	โรงแรมเลยพาเลซ	
15.	นายไกรชิต	วรจินดา	โรงแรมเลยพาเลซ	
16.	นายศักดิ์ชัย	โสภา	โรงแรมเลยพาเลซ	
17.	นางสาวสถาปนา	โพธิ์ทอง	โรงแรมเลยพาเลซ	
18.	นางสาววงษ์เดือน	นวนสี	โรงแรมเอ พี คอร์ท	
19.	นางสาวภัสราภรณ์	ชัชวาลย์	โรงแรมเอ พี คอร์ท	
20.	นายวันชัย	พานะหิงษ์	โรงแรมเอ พี คอร์ท	

ภาคผนวก จ

บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478
ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ประจำปี 2548
และตารางแสดงจำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้ทำการจดทะเบียน
ตามพระราชบัญญัติโรงแรม
พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ประจำปี 2546-2548

บัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478
ในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ประจำปี 2548

ที่	ชื่อโรงแรม	สถานที่ตั้ง	จำนวนห้องพัก	ผู้บริหารโรงแรม
1.	โรงแรมคิงส์	11/9-12 ถ. ชุมสาย ต. กุดป่อง	50	นายบุญชนะ ศรีวรพงษ์เดช
2.	โรงแรมซันพาเลซ	191/5 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	40	นายสัมพันธ์ ดุณทวีลาภผล
3.	โรงแรมทีวีโฮเต็ล	86/5 ถ. คีรีรัฐ ต. กุดป่อง	34	นางระพีพรรณ เหล่าวิโรจน์กุล
4.	โรงแรมไทยอุดม	122/1 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	68	นายอุ มกรเวส
5.	โรงแรมน้ำหมานรีสอร์ท	80 ม. 3 ต. น้ำหมาน	18	นางมณีรัตน์ คงเติม
6.	โรงแรมบ้านไร่ปลายเนิน	381 ม. 7 ต. นาโป่ง	7	นางวิยะดา กมลโชติ
7.	โรงแรมภูบ่อบิดฮิลล์	158 ม. 5 ต. ชัยพฤกษ์	18	นายอนันต์ ทนันชัย
8.	โรงแรมภูหลวง	55 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	70	นายธวัช เหล่าวิโรจน์กุล
9.	โรงแรมมงคลรีสอร์ท	21 ม. 8 ถ. มลิวรรณ ต. นาอาน	38	นายสะท้าน มงคลวัจน์
10.	โรงแรมรอยัลอินน์	22/16 ถ. ชุมสาย ต. กุดป่อง	36	นายเอกชัย วัชรกิตติศักดิ์
11.	โรงแรมเลยพาเลซ	167/4 ถ. เจริญรัฐ ต. กุดป่อง	156	นายชนินทร์ สัตยารมณ์
12.	โรงแรมสาหร่ายทอง	3/7 ถ. ร่วมใจ ต. กุดป่อง	35	นางเต็มดวง ลาวัณย์ศิริ
13.	โรงแรมเอ พี คอร์ท	31/29 ถ. ร่วมใจ ต. กุดป่อง	77	นางอัญชัญ ทัศณรงค์

ที่มา : เอกสารบัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย,
เอกสารสำเนา : 1-3

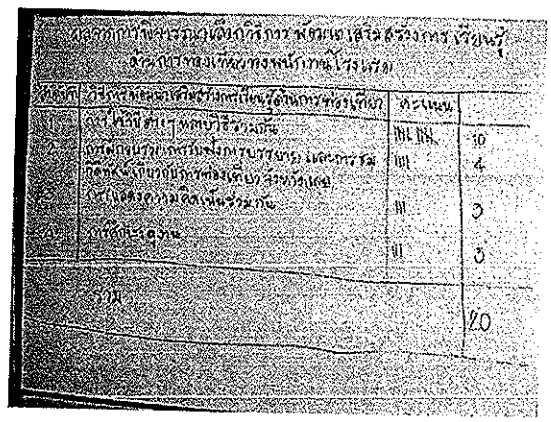
ตารางแสดงจำนวนโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้ทำการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย ประจำปี 2546-2548

ลำดับที่	อำเภอ	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548
1.	เมืองเลย	10	11	13
2.	วังสะพุง	10	10	8
3.	เชียงคาน	10	10	10
4.	ด่านซ้าย	3	5	5
5.	ท่าลี่	1	1	1
6.	ภูเรือ	16	19	19
7.	ภูกระดึง	2	3	3
8.	ปากชม	2	3	2
9.	นาด้วง	-	1	1
10.	ภูหลวง	-	-	-
11.	ผาขาว	-	-	-
12.	นาแห้ว	1	1	1
13.	กิ่งอำเภอหนองหิน	-	1	1
14.	กิ่งอำเภอเอราวัณ	2	1	1
	รวม	57	66	65

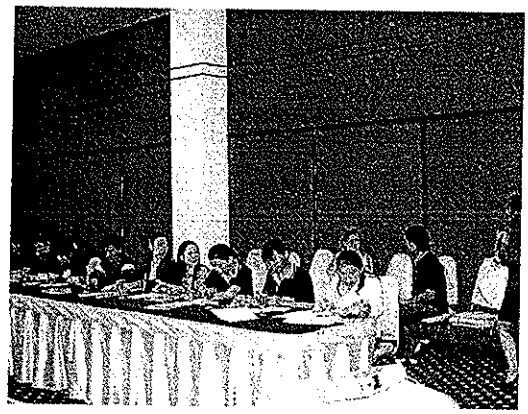
ที่มา : เอกสารบัญชีโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในเขตจังหวัดเลย, เอกสารสำเนา : 1-3

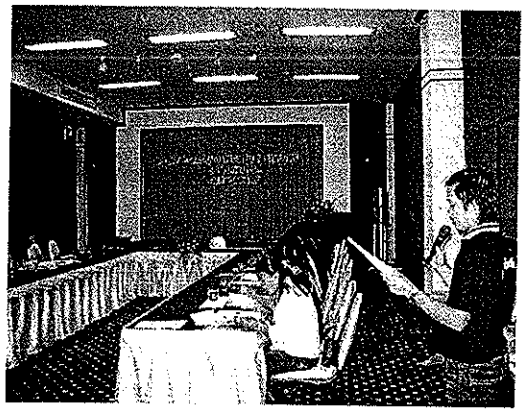
ภาคผนวก ฉ

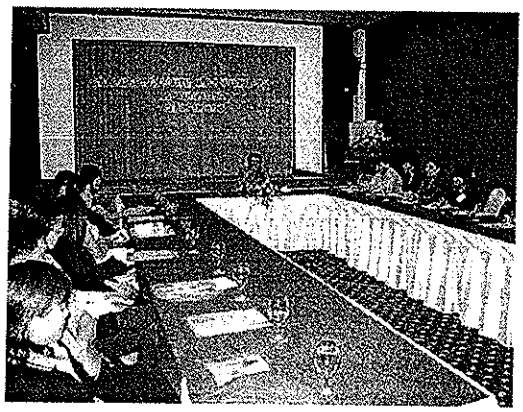
ภาพประกอบกิจกรรมเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวของพนักงานโรงแรม

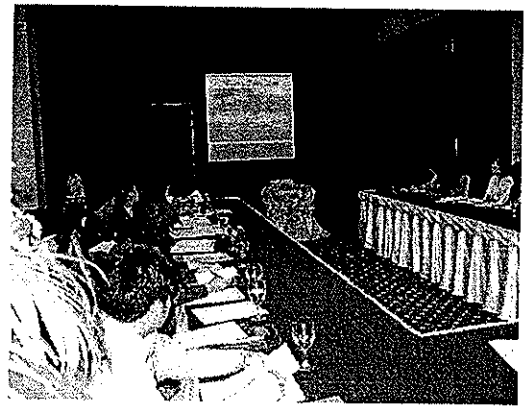


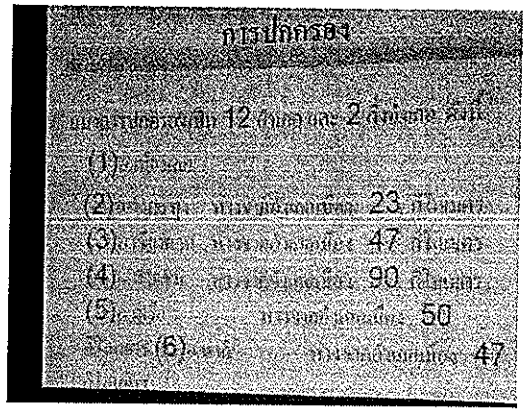
โรงแรมเลย พาเลซ

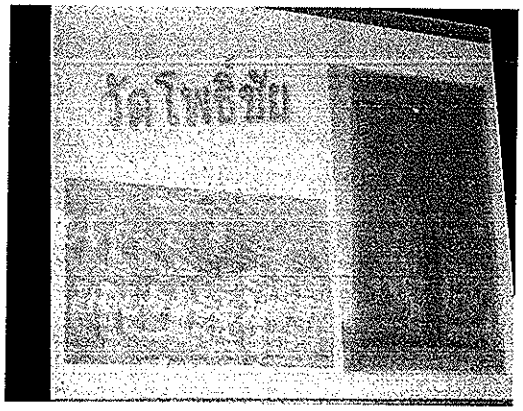


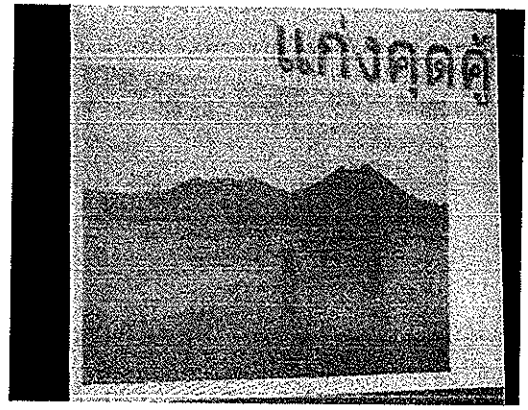


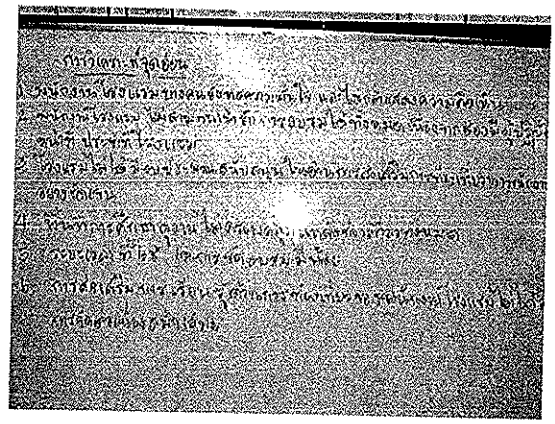


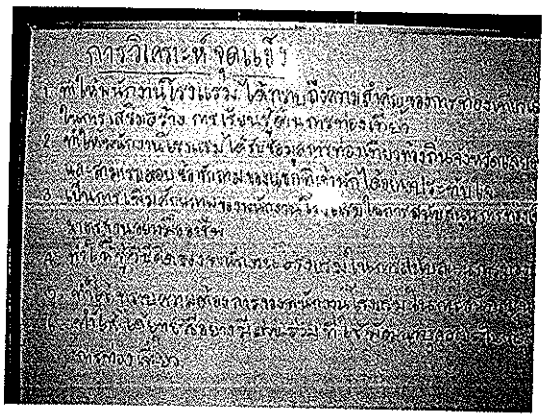


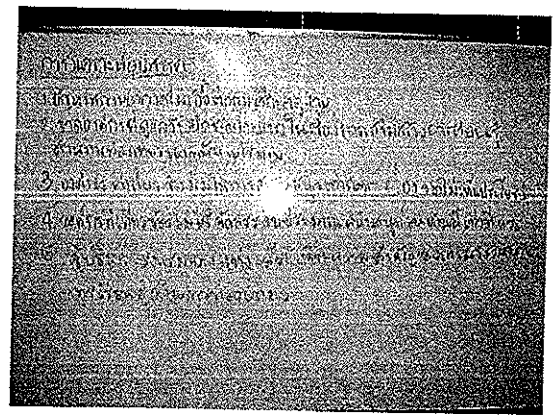

การปกครอง
(2) 23
(3) 47
(4) 90
(5) 50
(6) 47

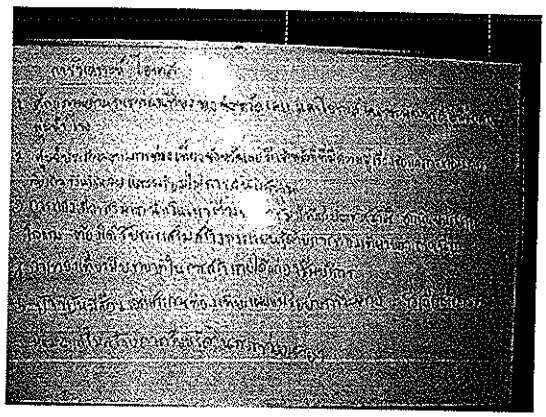

วัดโพธิ์ชัย


แก่งคุดคู้









ศูนย์วิทยบริการสถาบันราชภัฏเลย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาววิลดา เณรโต
วัน เดือน ปีเกิด	22 มีนาคม พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	20/2 ถนนดีรีรัฐ ตำบลกุดป่อง อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 42000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) วิชาเอกการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
	พ.ศ. 2549 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงแรมเลยพาเลซ อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย 42000