

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจ
โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อ
รองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

RESEARCH AND DEVELOPMENT OF SELF-DIRECTED LEARNING CURRICULUM FOR HOTEL
STAFFS IN THE SMALL HOTELS FOR SERVING THE SPECIAL ECONOMIC ZONE, CHIANG
RAI PROVINCE



SIRINPHAN CHUMINTHACHAK

A Dissertation Submitted to University of Phayao
in Partial Fulfillment of Requirements
for the Doctor of Philosophy in Tourism Management

August 2018

Copyright of University of Phayao



944957127

UP Theses 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อ
รองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ของ ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย ปัญญาดี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร. วาริชต์ มัชฌมบุรุษ)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร. พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุริยา สัมจันทร์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วศิน ปัญญาวุฒตระกุล)

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)



944957127

UP Thes1s 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

เรื่อง:	การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย
ผู้วิจัย:	ศิรินพรธณ ชุ่มอินทจักร, วิทยานิพนธ์: ปร.ด. (การจัดการการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร. วารัตต์ มัชฌิมบุรุษ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคดีพิณิจ ดร.พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์
คำสำคัญ	หลักสูตร, เรียนรู้ด้วยตนเอง, โรงแรมขนาดเล็ก, เขตเศรษฐกิจพิเศษ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) สร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 3) ประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและ 4) นำเสนอหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงแรมจำนวน 82 แห่ง ใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังการเรียน แบบประเมินหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบบประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และ t-test ผลการวิจัย พบว่า 1) การศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรมทางด้านการงานเป็นทีมมากที่สุด ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้ามากที่สุด และด้านสมรรถนะทั่วไป การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และผลของการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบในการพัฒนาตนเอง พบว่า มีความต้องการที่จะฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเองมากที่สุด 2) การสร้างหลักสูตรการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่า ความสอดคล้องของโครงสร้างและเนื้อหาในหนังสือหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีและมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับการเรียนรู้จากหลักสูตรด้วยตนเองแล้วมีคะแนนหลังสอบเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) การประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายข้อ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูงกว่าเนื้อหาอื่น

Title: RESEARCH AND DEVELOPMENT OF SELF-DIRECTED LEARNING CURRICULUM FOR HOTEL STAFFS IN THE SMALL HOTELS FOR SERVING THE SPECIAL ECONOMIC ZONE, CHIANG RAI PROVINCE

Author: Sirinphan Chuminthachak, Dissertation: Ph.D. (Tourism Management), University of Phayao, 2018

Advisor: Dr. Warach Madhyamapurush Co-advisor Assistant Professor Dr.Prakobsiri Pakdeepinit
Dr.Phatpitta Sreesoompong

Keyword Self-directed Curriculum, Small Hotel Business, Special Economic Zone

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to study about the need of a self-directed curriculum of hotel staffs in the small hotels 2) to construct the self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small business hotels 3) to evaluate the efficiency of the self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small business hotels and 4) to propose the self-directed learning curriculum of hotel staffs in the small business hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province. The population in this research was the entrepreneurs and the employees in the small hotels in the Special Economic Zone, Chiang Rai Province. The samples were selected from 82 hotels in the Special Economic Zone, Chiang Rai Province and 2 receptionists were selected from 55 small hotels from each district; Mae Sai District, Chiang Saen District and Chiang Khong District. The research instruments were a questionnaire regarding the need of a self-directed curriculum for hotel receptionists in the small hotels, an evaluation form concerning about the curriculum, a learning achievement form on pretest and posttest, and a satisfactory evaluation form towards the curriculum. The statistical analysis was done by using Percentage, Mean Standard Deviation, Content Analysis and t-test. The findings were: 1) The result on the need of a self-directed curriculum for hotel staffs in the small hotels showed that for the core competencies, the competency on team working skills was the most needed. Regarding to the form of learning, they needed to study in the form of self-directed learning style the most. 2) The result on the construction of the self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small business hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province from the experts indicated that the consistency of the structure and content in the curriculum was at a good level. 3) The result on the efficiency of the self-directed learning revealed that the posttest score of the learners was statistically higher significant at .01 level. 4) The result on the satisfactory towards the self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small business hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province was at a high level, When considering for each aspect, it was found that the competency on team working skills was at a good level.



944957127

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วย การได้รับความเมตตากรุณาจาก ดร.วาร์ชต์ มัชฌิมบุรุษ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำและเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำกระบวนการทำวิจัยทุกขั้นตอน และได้รับการช่วยเหลือชี้แนะการทำคุษฎีนิพนธ์ ให้มีความสมบูรณ์ จากรองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัยปัญญาดี ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคดีพิณิจ และดร.พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ทูสนับสนุนการศึกษาต่อจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ทูสนับสนุนการทำวิจัยบัณฑิตศึกษา (ระดับปริญญาเอก) จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปี 2560 ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาช่วยตรวจเครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนผู้ประสานงานในอำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ ทุก ๆ ท่านในการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ได้แก่ คุณเกรียงไกร ปัญญาใหญ่ และคุณเปรมมิคา ชมบุญ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนพร้อมทั้งให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้าศึกษาตามหลักสูตรคุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษามีความตระหนักว่าการศึกษาไม่ได้สิ้นสุดในระดับปริญญาเอก หรือการทำปริญญาโทเท่านั้น แต่ผู้ศึกษามีความตระหนักเสมอในการได้รับการฝึกความอดทน ความฝึกฝนค้นคว้าเรียนรู้ ที่จะนำความรู้และประสบการณ์ครั้งนี้ ไปพัฒนาหน้าที่การงาน งานสอน บุคลากรในหน่วยงาน และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และขอขอบคุณผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรม และพนักงานต้อนรับในเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการให้ข้อมูล

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ มารดา ที่ให้การศึกษาดูแลชีวิต ได้เฝ้าอบรมปลูกฝังนิสัยใฝ่เรียนรู้ จนสำเร็จหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และบุตรสาว นางสาวศกกลวรรณ ชุ่มอินทจักร ที่คอยอยู่เคียงข้างและให้กำลังใจเสมอมา ตลอดจนญาติพี่น้องและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจสนับสนุนเสมอมา ผู้ศึกษาขอเก็บความทรงจำที่ดีงามและประสบการณ์ที่มีคุณค่าไว้เป็นพลังเพื่อพัฒนาสังคมต่อไป

ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร



944957127

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
คำถามการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษา	13
การทบทวนแนวคิด	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง.....	57
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	82
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	88
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	89



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ชั้นที่ 1 การศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย	91
ชั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย	94
ชั้นที่ 3 การนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปทดสอบ	100
ชั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตร	104
บทที่ 4 ผลการวิจัย	109
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
สรุปผลการวิเคราะห์.....	133
บทที่ 5 บทสรุป.....	139
สรุปผลการวิจัย	139
อภิปรายผลการวิจัย.....	142
ข้อเสนอแนะ.....	148
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก	157
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	158
ภาคผนวก ข แบบประเมิน.....	162
ภาคผนวก ค แบบทดสอบประสิทธิภาพ	176
ภาคผนวก ง แบบประเมินความพึงพอใจ	187
ภาคผนวก จ หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย.....	189
ประวัติผู้วิจัย	350

สารบัญตาราง

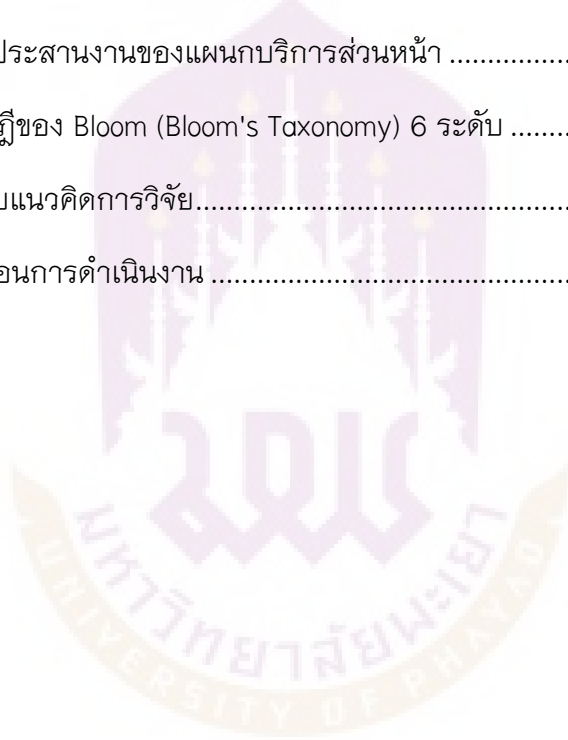
	หน้า
ตาราง 1 แสดงบันทึกคำสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กใน	18
ตาราง 2 แสดงจำนวนโรงแรมโดยจำแนกเป็นรายอำเภอ.....	19
ตาราง 3 แสดงจำนวนโรงแรมแยกเป็นรายอำเภอ	20
ตาราง 4 แสดงมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก.....	95
ตาราง 5 แสดงผลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย.....	110
ตาราง 6 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies).....	113
ตาราง 7 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional	114
ตาราง 8 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะทั่วไป	116
ตาราง 9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาตนเอง.....	118
ตาราง 10 แสดงความต้องการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับ โดยแบ่งตามสมรรถนะ.....	124
ตาราง 11 แสดงความเหมาะสมและสอดคล้องของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของ.....	125
ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน	127
ตาราง 13 แสดงค่าความสอดคล้อง (IOC)ของแบบทดสอบวัดการเรียนรู้ ของหลักสูตร.....	128
ตาราง 14 แสดงความยากง่าย (P) และค่าจำแนก (r) ของแบบทดสอบก่อนการศึกษา	130
ตาราง 15 แสดงค่า P และ q ของประสิทธิภาพของแบบทดสอบก่อนการศึกษาหลักสูตร....	132
ตาราง 16 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอที่นำหลักสูตรด้วยตนเอง	133
ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้	134
ตาราง 18 แสดงคะแนนการทดสอบก่อนและหลังเรียนรู้หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง	134
ตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง.....	137



944957127

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงแผนที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน.....	16
ภาพ 2 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะสวนหน้าของโรงแรม.....	23
ภาพ 3 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะสวนหน้าของโรงแรม.....	24
ภาพ 4 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมใหญ่เน้นเฉพาะสวนหน้าของโรงแรม.....	25
ภาพ 5 แสดงการประสานงานของแผนกบริการส่วนหน้า.....	31
ภาพ 6 แสดงทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) 6 ระดับ.....	59
ภาพ 7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	88
ภาพ 8 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน.....	90



944957127

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก นับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคม จึงเป็นที่เชื่อกันว่าความสำคัญของการท่องเที่ยวจะมีมากขึ้นในอนาคต เช่นเดียวกับประเทศไทย รัฐบาลไทยได้กำหนดให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นยุทธศาสตร์ของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้และการจ้างงานภายในประเทศจำนวนมากในแต่ละปี เป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และนำความเจริญเติบโตไปสู่ภูมิภาคต่างๆจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) คาดว่าอนาคตของการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 1,360 ล้านคน โดยภูมิภาคที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในอนาคตแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2563 นั้น จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 เกือบเท่าตัว ซึ่งนับเป็นโอกาสอันดีของอาเซียนในการสนับสนุนการท่องเที่ยวให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2554-2558 ที่มุ่งโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยว ส่งเสริมการพัฒนาท่องเที่ยวเชิงคุณภาพให้เกิดความเชื่อมโยงเส้นทางในภูมิภาค (ASEAN Tourism Connectivity Corridors) และสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวของเยาวชน (ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ, สำนักสถิติแห่งชาติ, 2556, สื่อออนไลน์)

ปี 2558 ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อการสร้างตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน รวมถึงสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือและเงินทุนอย่างเสรี โดยหนึ่งในธุรกิจที่เปิดเสรี คือ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการซึ่งแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในอนาคตจะทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น เพราะความสะดวกทางด้านกฎระเบียบในการเดินทางระหว่างประเทศของสมาชิกกลุ่มประเทศอาเซียนดังนั้น ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ ซึ่งกลยุทธ์หนึ่งในการรองรับ AEC คือ การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษของ



944957127

UP-Thesisis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ประเทศไทยนั้น สอนใหญ่อยู่ในรูปแบบนิคมอุตสาหกรรมมาเป็นระยะเวลายาวนานโดยให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติการลงทุนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 สอนเขตเศรษฐกิจพิเศษบริเวณชายแดนนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ริเริ่มแผนงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547

แนวคิดการผลักดันให้เกิดเขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวชายแดน มีพัฒนาการและเปลี่ยนแปลงมาอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดในการประชุมคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจ ครั้งที่ 1/2557 ได้ให้ความเห็นชอบพื้นที่ที่มีศักยภาพเหมาะสมในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวชายแดนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนระยะแรก 5 พื้นที่ชายแดน คือ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก อำเภอตากสิน จังหวัดสงขลา จังหวัดสระแก้ว จังหวัดตราด และอำเภอสะเตาะ จังหวัดสงขลา โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มการจ้างงานและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชนแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวลักลอบเข้าเมืองมายังพื้นที่ตอนในแก้ปัญหาการลักลอบนำเขาสินค้าเกษตรผิดกฎหมายจากประเทศเพื่อนบ้านรวมทั้งแก้ปัญหาความแออัด บริเวณด่านชายแดน (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ, 2557, สื่อบอนไลน์)

จังหวัดเชียงราย เป็นหนึ่งในการพัฒนาพื้นที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 2 ซึ่งใน 3 อำเภอที่จะได้รับการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ ต่างก็มีความโดดเด่นในแต่ละด้านซึ่งอำเภอแม่สาย มีความโดดเด่นทางด้านการค้าระหว่างประเทศ ที่เชื่อมต่อระหว่างพรมแดนไทย-เมียนมาร์ ขณะที่อำเภอเชียงแสน มีความโดดเด่นในด้านการท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวสามเหลี่ยมทองคำ และเป็นจุดขนส่งสินค้าทางเรือที่มีการนำเข้ามาและส่งออกไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน และที่อำเภอเชียงของ มีความโดดเด่นในการเป็นประตูสู่อาเซียนที่เพิ่งสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงไทย-ลาวเสร็จ และยังเชื่อมต่อกับถนน R3A เชื่อมต่อไปยัง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐประชาชนจีน (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน, 2557) โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดเชียงรายเป็นจำนวน 2,007,591 คน จำแนกเป็น ชาวไทย 1,576,189 และชาวต่างประเทศ 431,402 คน และมีระยะเวลาการพำนักอยู่ในจังหวัดเชียงราย 2.63 วัน โดยชาวไทยมีจำนวนระยะเวลาพำนัก จำนวน 2.50 วัน และ จำนวนระยะเวลาพำนักของชาวต่างประเทศโดยเฉลี่ย 3.10 วัน ตามลำดับ (สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงราย, 2558, สื่อบอนไลน์) จากการสำรวจนักท่องเที่ยวไทยจำนวน 350 ราย ทั่วประเทศ พบว่า ในไตรมาสหน้ามีนักท่องเที่ยวไทยวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ ร้อยละ 51 เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับ ปี พ.ศ. 2555-2556 จุดหมายที่ได้รับความนิยมมากที่สุดไตรมาสที่ 4/2557 ได้แก่ ภาคเหนือ (ร้อยละ 24)



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 21) และภาคกลาง (ร้อยละ 29) และจังหวัดที่ได้รับความนิยม ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน เป็นต้น (โครงการรายงานและพยากรณ์ สถานการณ์ พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย, 2557, สือออนไลน์)

ธุรกิจหนึ่งที่เป็นธุรกิจหลักที่มีความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์ โดยตรงกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และเป็นรายได้ที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยววนั้นคือ ธุรกิจที่พัก หรือธุรกิจ โรงแรมเนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยว หรือการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น ทำธุรกิจ การประชุมสัมมนา เยี่ยมญาติมิตรจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง สถานที่พักแรม จึงจำเป็น สำหรับนักท่องเที่ยวและนักเดินทาง นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อื่น ที่เกี่ยวข้องตามมา เช่น การจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง การบันเทิง และการประชุมสัมมนา เป็นต้น แยก ผู้มาเยือนจะต้องจ่ายใช้เงิน เพื่อจะได้รับบริการที่ดี และความสะอาด และความพอใจ นั้นเอง (สมมาตร วรวิมลโชติ, 2548, หน้า 3) ซึ่งในปัจจุบัน การให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว ก็มีหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของจังหวัดเชียงราย ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นว่า จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยม มากที่สุดจังหวัดหนึ่งของภาคเหนือ มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ทุ่งดงาม แหล่งจับจ่ายซื้อของที่นักท่องเที่ยวนิยม เช่น ด่านชายแดนอำเภอแม่สาย สถานที่ ประวัติศาสตร์เมืองเชียงแสน สามเหลี่ยมทองคำ ที่อำเภอเชียงแสน และชิมอาหารจากปลาบึก แม่น้ำโขง และข้ามฝั่งไปห้วยทราย ประเทศลาว ที่อำเภอเชียงของ ซึ่งในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวกันเป็นอย่างมาก ทั้งในฤดูกาลท่องเที่ยวและ นอกฤดูกาลท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจที่พักหรือโรงแรมในจังหวัดเชียงราย พลอยคึกคักไปด้วย ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจมากขึ้น และเกิดการแข่งขันในธุรกิจดังกล่าวในจังหวัด เชียงรายเพิ่มมากขึ้น (วิทยา วุฑฒิพงษ์พิพัฒน์, 2550, หน้า 1) ซึ่งปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการ เครือข่ายโรงแรมขนาดใหญ่ มีแนวโน้มมุ่งขยายธุรกิจไปยังโรงแรมระดับสามดาว ซึ่งหาก เปรียบเทียบแล้ว ผู้ประกอบการโรงแรมเครือข่ายขนาดใหญ่นั้น มีความพร้อมทั้งในด้านชื่อเสียง ประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ บุคลากรที่มีทักษะ และเงินทุน ซึ่งในการขยายธุรกิจดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับที่ต่ำกว่า ดังนั้นความจำเป็นในการปรับกลยุทธ์สำหรับ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในพื้นที่ จะต้องนำเสนอความคุ้มค่า สำหรับนักท่องเที่ยว โดยการยกระดับทั้งในด้านการปรับปรุงสถานประกอบการ และคุณภาพ ในการให้บริการที่เทียบเท่าเครือข่ายโรงแรมขนาดใหญ่ ในขณะที่ราคาห้องพักยังอยู่ในระดับต่ำ



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

กว่าโรงแรมเครือข่ายขนาดใหญ่ และยังคงเตรียมรับมือกับภาวะการณ์อัตราค่าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อในระดับปานกลาง ที่อาจเป็นผลมาจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวในตลาดที่มากเกินไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาที่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้รับผลกระทบจากการขยายธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวของโรงแรมเครือข่ายนั้น คือ ความต้องการแรงงานในธุรกิจโรงแรม โดยประเทศไทยยังคงประสบปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างการผลิตแรงงานและความต้องการแรงงานในธุรกิจโรงแรมที่นักเรียนนักศึกษาเลือกศึกษาในระดับอุดมศึกษามากกว่าระดับอาชีวศึกษา สอดคล้องตามค่านิยมในปัจจุบัน ในขณะที่ตำแหน่งงานในธุรกิจโรงแรมต้องการแรงงานที่จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษามากกว่าระดับอุดมศึกษา (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์, 2557, สื่อบริการออนไลน์)

การศึกษาสถานการณ์ของโรงแรมในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมขาดแคลนบุคลากรเป็นจำนวนมากยกเว้นโรงแรมระดับ 4-5 ดาว มีการบริหารงานจากโรงแรมเครือข่ายจากต่างประเทศ อีกทั้งเป็นโรงแรมที่มีรายได้ดีอย่างสม่ำเสมอ มีตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยคนต่างชาติ พนักงานที่ทำงานด้านโรงแรมอยู่แล้ว และบัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาที่ต้องการประกอบอาชีพสายโรงแรม จะสมัครงานในโรงแรม เมื่อมีผู้มาสมัครจำนวนมาก ทางโรงแรมมีโอกาสคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติตามที่โรงแรมต้องการ เมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามาแล้ว โรงแรมได้มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะและความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โรงแรมมีหน่วยงานดูแลเรื่องการพัฒนาคุณภาพของพนักงานโดยตรง ทำให้โรงแรมได้พนักงานดี มีทักษะและความสามารถสูง ประกอบกับความพร้อมด้านมาตรฐานในส่วนอื่น ๆ ทำให้กิจการของโรงแรมดี มีรายได้สูง พนักงานได้รับค่า “services charge” (ค่าบริการ) สูง แม้ว่าเงินเดือนไม่แตกต่างกว่าโรงแรมในระดับอื่นมากนัก ส่วนธุรกิจโรงแรมที่มีเจ้าของบริหารเอง มักจะมีปัญหาเรื่องการขาดแคลนพนักงานมากที่สุด เพราะพนักงานเข้าใหม่ส่วนมากจะเป็น บัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และพนักงานส่วนหนึ่งมาจากโรงแรมที่บริหารโดยโรงแรมเครือข่ายต่างชาติ และไม่ค่อยมีความรู้ และทักษะในการทำงาน อย่างไรก็ตาม โรงแรมจำเป็นต้องรับเข้ามาเพราะไม่มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้า พนักงานใหม่ ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างจริงจังและจะเรียนรู้จากพนักงานที่อยู่มาก่อนหรือหัวหน้างานไม่สอนงานให้ เนื่องจาก ไม่มีทักษะการสอนสอน หรือ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ นอกจากนี้ภาระงานที่หนักมากเพราะมีพนักงานน้อย เงินเดือน และค่าบริการค่อนข้างต่ำไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย ธุรกิจโรงแรมที่เจ้าของบริหารกิจการเอง จะมีรายได้จากค่าบริการน้อยกว่าโรงแรมที่บริหารโดยโรงแรมเครือข่ายจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก) พนักงานไม่คอยได้รับการสนับสนุนและพัฒนาในด้านการศึกษาเรียนรู้มากนัก พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ เนื่องจากพวกเขาได้เรียนรู้

และพัฒนาตนเอง กลุ่มพนักงานเหล่านี้หากมีโอกาสก็จะไปสมัครงานกับโรงแรมที่มีได้รายได้สูงกว่า หรือได้รับการติดต่อให้ไปดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจากโรงแรมอื่น พนักงานที่มีความสามารถไม่สูงนักก็ต้องทำงานในตำแหน่งเดิมต่อไป อย่างไม่มีอนาคต หากธุรกิจโรงแรมตกต่ำ พนักงานที่ยังไม่พ้นการทดลองงานก็จะถูกปลดออกส่วนพนักงานที่ยังเหลืออยู่ก็อาจถูกลดเงินเดือน ดังนั้น หากปล่อยให้สถานการณ์เป็นเช่นนี้ ก็จะส่งผลกระทบต่อในเรื่องของการขาดแคลนพนักงานตลอดเวลา และยังส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน อีกด้วย

การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับพนักงานของโรงแรมเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ พบว่าทาง คุณปาริฉัตร นพคุณ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสบายแอทเชียงใหม่ได้ให้สัมภาษณ์ ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ว่าโรงแรมสบายแอทเชียงใหม่ มีปัญหาการเข้าและออกของพนักงานโรงแรมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ให้ความเห็นว่า พนักงานของโรงแรมเข้ามาทำงานได้ไม่นานได้ขอลาออกไปทำงานที่อื่น พนักงานที่คัดเลือกเข้ามาทำงาน ส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนี้ คุณสงวน ช้อนกลิ่นสกุล รองประธานหอการค้าอำเภอเชียงใหม่ ได้ให้สัมภาษณ์ ณ วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2557 ให้ความเห็นเกี่ยวกับพนักงานโรงแรมในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานจากประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจากคนในพื้นที่ไม่มีความอดทนในการทำงานด้านบริการ และส่วนใหญ่จะไปทำงานทำในเมืองและต่างจังหวัด ในประเด็นปัญหาแรงงานเข้าออกในพื้นที่อำเภอแม่สาย คุณเศวตยนต์ ศรีสมุทร ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแม่สายพาเลซ ได้ให้สัมภาษณ์ ณ วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2557 ได้ให้ความเห็นว่า พนักงานในพื้นที่ไม่มีความอดทนในการทำงานด้านบริการหรืออาจจะเป็นเพราะอุปนิสัยของคนในภาคเหนือและยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ทางโรงแรมพร้อมที่จะรับแรงงานจากประเทศ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเข้าทำงาน

นอกจากประเด็นปัญหาการขาดแคลนบุคลากรแล้ว ผลการสำรวจพื้นที่วิจัย ยังพบประเด็นปัญหาที่สำคัญมากที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมโดยตรง คือ การให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้ผู้จัดการทั่วไปโรงแรม แม่โขง เดลต้าบูติค แม่สาย และกรรมการหอการค้าอำเภอแม่สาย คุณธนันชัย เครือวิทย์ สัมภาษณ์ ณ วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2557 ได้ให้ความเห็นว่า บุคลากรของทางโรงแรม ขาดทักษะในเรื่องของการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาจีนและภาษาพม่า หากมีการรับบุคลากรเข้าทำงานที่โรงแรมในครั้งต่อไป จะคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาพม่า หากคนในพื้นที่ ไม่มีความสามารถทางโรงแรมยินดีที่จะจ้างแรงงานสัญชาติพม่าเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกัน ในประเด็นดังกล่าว คุณธนวัฒน์ หาดิ กรรมการที่ปรึกษาของโรงแรมสยามไทรแองเกิล เชียงใหม่ ให้สัมภาษณ์ ณ



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2557 ให้ความเห็นในเรื่องของการคัดเลือกบุคคลากรในอนาคตประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนว่า “ในอนาคตคนทำงานด้านงานบริการจะหายาก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจ้างบุคคลากรต่างชาติเข้ามาช่วยทำงานอย่างแน่นอน และต้องมีองค์กรเพื่อตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานของแรงงานเหล่านี้ และ การประเมินผลการปฏิบัติงานของทั้งแรงงานต่างชาติและคนไทย” นอกจากนี้ในเรื่องของทัศนคติในการให้บริการ ตลอดจนพื้นฐานความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมของชาวต่างประเทศ พนักงานโรงแรมในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ยังขาดความรู้ในเรื่องเหล่านี้อีกด้วย โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน พนักงานหรือผู้ให้บริการที่ดีนั้นควรที่จะได้รับการสอนหรือการอบรม เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จากปัญหาดังกล่าว ไม่ว่าจะทางโรงแรมจะประสบปัญหาต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดึงดูดลูกค้า ให้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมได้ตลอดไป คือ การที่ลูกค้า ได้รับบริการที่ดี ประทับใจ และต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ นั่นคือพนักงานของโรงแรมต้องมีความรู้ความสามารถ มีใจรักในงานบริการ การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมให้มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ย่อมส่งผลให้โรงแรมแต่ละแห่งสามารถอยู่รอดและเติบโตอย่างยาวนานได้

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายจะเป็นหลักสูตรที่สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพนักงานตำแหน่งดังกล่าว ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operation) ซึ่งแผนกนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรมเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรมอาจเปรียบได้เหมือนกับเป็นเส้นเลือดใหญ่ของโรงแรม นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึงพนักงานบริการ ส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรมและต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกแม้ว่าจะเป็นการชั่วคราวก็ตาม การวางตัวกริยามารยาทการใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขกและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของทางโรงแรมโดยเนื้อหาในหลักสูตรจะประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นและสอดคล้องกับงานในตำแหน่งดังกล่าว ได้แก่ การทักทายต้อนรับผู้มาติดต่อ (Greeting) การจัดกำหนดห้องพัก (Room Assignment) การรับลงทะเบียนและจดนามผู้เข้าพัก (Registration) ขณะที่ผู้เข้าพักมาถึงเพื่อแจ้งชื่อตกลงเข้าพัก (Check-in) และส่งมอบกุญแจห้องพัก การจัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายนามผู้เข้าพัก (Arrival list) และผู้คืนห้องพักและออกไป (Departure list) ในแต่ละวัน รายงานสถานภาพห้องพัก (Room status) การเก็บบันทึกประวัติแขกผู้เข้าพัก



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

history) และคอยอำนวยความสะดวกให้กับแขกระหว่างพักอยู่ในโรงแรม การรับแจ้งและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์จากผู้พัก (Guest complaint) ตลอดจนการขายห้องพักในโอกาสที่เหมาะสม เนื้อหาในหลักสูตร จะครอบคลุมไปถึงเนื้อหาเกี่ยวกับ ภาระงานในหน้าที่ตำแหน่งพนักงานรับและจ่ายเงินส่วนหน้า (cashier) พนักงานรับโทรศัพท์ (operator) และ พนักงานรับจองห้องพัก (reservation officer) ตลอดจน ความรู้เกี่ยวกับ ทักษะคติในการให้บริการ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาความต้องการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย โดยการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรให้มีเนื้อหาสอดคล้องและเหมาะสม และใช้เป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาพนักงานความรู้และทักษะ ตลอดจนทัศนคติในการให้บริการ และนำเสนอผลการศึกษาให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายเพื่อที่จะได้ร่วมกันสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรของตน ให้ยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ ให้ได้ มาตรฐานอาเซียน และระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย
2. สร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย
3. ประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย
4. เสนอหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย



944957127

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายเป็นอย่างไร
2. โครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย เป็นอย่างไร
3. หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายมีประสิทธิผลอย่างไร
4. หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กสามารถรองรับหรือตอบโจทย์ พนักงาน ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเศรษฐกิจพิเศษได้หรือไม่ อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยมีกระบวนการพัฒนาหลักสูตร 4 ขั้นตอน โดยกำหนดกรอบในแต่ละขั้นตอนออกเป็น 4 ด้าน คือ กรอบด้านจุดประสงค์ กรอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กรอบด้านเครื่องมือ และกรอบด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่แสดงถึงความต้องการหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในลักษณะของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ประกอบคำบรรยาย

ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือ

3.1 หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารการสร้างหลักสูตรและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร โดยใช้กรอบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) โดยใช้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารสรุป และเขียนบรรยายหลักสูตร ที่ได้

4.2 ประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กด้วยการพิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักสูตร ได้แก่ หนังสือหลักสูตร เรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยผู้เชี่ยวชาญ



944957127

ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปใช้

1. จุดประสงค์

1.1 เพื่อหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการศึกษาเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ก่อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ หลังการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็น จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ ได้แก่

3.1 หนังสือหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก สำหรับการฝึกยกระดับฝีมือ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

3.2 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ก่อนและหลัง การศึกษาเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 หาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ



944957127

4.2 เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการศึกษาเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ก่อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลังการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตร

1. จุดประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นผู้ใช้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็น จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประเมินความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กรอบเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเนื้อหาเรียนรู้หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกิน 60 ห้อง ในพื้นที่ เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ส่วนหน้าของโรงแรม โดยมีหน้าที่และรับผิดชอบครอบคลุมในงานต้อนรับรับโทรศัพท์ รับชำระเงินส่วนหน้าของโรงแรมและรับจองห้องพักของโรงแรม

เขตเศรษฐกิจพิเศษ หมายถึง บริเวณพื้นที่ ที่คณะกรรมการนโยบายประกาศกำหนดให้เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งรัฐจะสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่สอดคล้องกับ ระบบ ASEAN Single Window และการดำเนินการอื่นที่จำเป็นเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ (ในที่นี้ หมายถึง อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง หมายถึง หลักสูตรหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และ สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการได้ทราบถึงข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย
2. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะได้ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนในด้านการพัฒนาบุคลากร ให้กับผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายเพื่อที่จะได้ยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากร ให้ได้มาตรฐานต่อไป
3. สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนก่อนเขาสู่ตลาดแรงงานได้



944957127

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ที่ศึกษา และข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานและผู้ประกอบการในการเรียนรู้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย
 2. การทบทวนแนวคิด
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและการจัดแบ่งประเภทที่พัก
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy)
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง(Self-direct Learning)
 4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษา

จังหวัดเชียงรายซึ่งเป็นจังหวัดทางภาคเหนือของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีฐานะเป็นเมืองชายแดนและเป็นเมืองท่องเที่ยวอีกจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยอันเนื่องมาจากสภาพภูมิประเทศอันสวยงามหลากหลายลักษณะ จังหวัดเชียงรายตั้งอยู่ทางด้านเหนือสุดของประเทศไทยสภาพภูมิประเทศเป็นเทือกเขาสูง มีสถานที่สวยงามตามธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างชื่อเสียงให้เชียงรายมากมายหลายแห่งด้วยความพร้อมของทรัพยากรท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายทำให้เชียงรายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย จังหวัดเชียงรายมีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาและสาธารณรัฐประชาธิปไตย



944957127

UP-Thesiss 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ประชาชนลาว ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดลำปางและจังหวัดพะเยา ทิศตะวันออกติดต่อกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและจังหวัดพะเยา ทิศตะวันตกติดต่อกับประเทศ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาและจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงรายมีด่านชายแดนอยู่หลาย จุด ได้แก่ ด่านอำเภอเชียงแสน ด่านอำเภอเชียงของ ด่านอำเภอแม่สาย จุดผ่อนปรนบ้านหาด บ้าย จุดผ่อนปรนบ้านห้วยลึก จุดผ่อนปรนบ้านแจ่มป่อง เชียงรายดินแดนแห่งขุนเขา เป็นเมือง เก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานตั้งแต่สมัยเชียงแสนของพญามังราย ผู้ก่อตั้งเมืองเชียงราย และมีเทือกเขาผีปันน้ำที่เป็นพรมแดนกั้นประเทศสหภาพพม่าจนถึงด้านทิศเหนือ อีกทั้งเป็นจุด แรกที่แม่น้ำโขงไหลผ่านประเทศไทยเป็นพรมแดนกั้นกลางระหว่างประเทศไทยกับประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เชียงรายมีประชากรหลายเชื้อชาติ ทั้งชาวไทยพื้นราบ ชาวไทยภูเขาและชาวจีนฮ่อที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่บนดอยสูง แต่ละชนชาติจะมีประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ เป็นเสน่ห์อีกอย่างที่ทำให้เชียงรายได้รับความสนใจจาก นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ข้อมูลจังหวัดเชียงราย, 2554, ออนไลน์)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนที่มีการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน คือ สาธารณรัฐ แห่งสหภาพเมียนมา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐประชาชนจีน ตอนใต้ มีการค้าทั้งทางน้ำ (แม่น้ำโขง) และทางบก (เส้นทาง R3A) สถานการณ์ในปัจจุบัน การค้าชายแดนไทยด้านจังหวัดเชียงรายขยายตัวมาก ในปี พ.ศ. 2554 จังหวัดเชียงราย มี มูลค่าการค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน 29,771.81 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 41.25 ซึ่งการค้าขยายตัวอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เพิ่มขึ้น 6 เท่า ในรอบ 10 ปี เนื่องจากมีความ ได้เปรียบจากโครงข่ายคมนาคมขนส่งและด้านโลจิสติกส์ ที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ตาม กรอบการพัฒนาอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) และหลังจากที่ถนนเส้นทาง R3A ใน สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวเสร็จเรียบร้อยในปี 2551 การค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวใน แนวระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (NSEC: North-South Economic Corridor) ได้ส่งผลอย่างเป็น รูปธรรมมากขึ้น การค้ากับประเทศเพื่อนบ้านที่ผ่าน 3 อำเภอชายแดนหลักของจังหวัดเชียงราย คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ มีมูลค่า 9,852.64 ล้านบาท 10,210.38 ล้านบาท และ 9,708.79 ล้านบาท หรือสัดส่วนการค้าของแต่ละอำเภอชายแดนคิด เป็นร้อยละ 33.09 ร้อยละ 34.30 และร้อยละ 32.61 ตามลำดับ โดยเฉพาะมูลค่าการค้าที่ผ่าน ด่านอำเภอเชียงของ ในปี 2554 มีมูลค่า 9,708.79 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2552 ที่มีมูลค่า เพียง 3,221.16 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 3 เท่าตัวในรอบ 3 ปี นับว่าเป็นการก้าวกระโดดอย่าง เห็นชัดเจน และเชื่อว่าเมื่อสะพานมิตรภาพไทย-สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แห่งที่ 4 (เชียงของ-ห้วยทราย) แล้วเสร็จในปี 2556 การเชื่อมต่อของเส้นทาง R3A ระหว่างไทย-

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว-สาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้มีความสมบูรณ์ ซึ่งคาดว่าปริมาณการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านจะพุ่งขึ้นอีกหลายเท่าตัว เพราะสาธารณรัฐประชาชนจีนยังต้องการพลังงาน น้ำมันเชื้อเพลิง วัตถุดิบ และเสบียงอาหารไปป้อนประชากรที่มีอยู่จำนวนมากและมีความต้องการสูง ส่วนพม่าและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังคงพึ่งพาสินค้าอุปโภคบริโภคจากไทยเป็นหลัก และนิยมสินค้าไทยเพราะถือว่าเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าบริเวณจังหวัดชายแดน คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2555 เกี่ยวกับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีมานานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 แต่ที่ผ่านมายังไม่พัฒนาเป็นรูปธรรม ดังนั้นจังหวัดเชียงราย เห็นว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สถานการณ์ด้านการเมืองของประเทศเพื่อนบ้านเปิดกว้างมากขึ้น ความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านบริเวณชายแดนมีความไว้นื้อเชื่อใจกันมากขึ้น จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ร่วมกับกรมการคลัง การคลัง และสถาบันการเงิน สภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้มีการสนับสนุนผลักดันขับเคลื่อนเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงรายให้เป็นรูปธรรม โดยเสนอขอให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษทั้งจังหวัด เน้นอำเภอที่มีศักยภาพมีความโดดเด่นที่เป็นลักษณะเฉพาะของพื้นที่ ประกอบด้วย

1. อำเภอแม่สาย เป็น Trading City (เมืองการค้าชายแดน) รองลงมาเป็นการท่องเที่ยวเน้นสินค้าอุปโภคบริโภค และตลาดสินค้าไลฟ์สไตล์ ซึ่งจะต้องมีการให้บริการทางการเงินระหว่างประเทศที่ทันสมัยและยอดเยี่ยม
2. อำเภอเชียงแสน เป็น Port City (เมืองท่าเรือการค้าการท่องเที่ยวลุ่มแม่น้ำโขง) เพราะมีการนำเข้า-ส่งออกทางน้ำ ควบคู่กับการท่องเที่ยวทางน้ำ 4 ประเทศ (ไทย-พม่า-ลาว-สาธารณรัฐประชาชนจีน/วันเดียวเที่ยว 4 ประเทศ) และมีมรดกทางวัฒนธรรม อารยะธรรม ล้านนาเสริมการท่องเที่ยวประวัติศาสตร์
3. อำเภอเชียงของ เป็น Logistic City ซึ่งเป็นศูนย์กลางการเปลี่ยนถ่ายและกระจายสินค้าหลายรูปแบบ มีที่ตั้งของสะพานเศรษฐกิจ บนแนวระเบียง NSEC (เส้นทางคุนหมิง-กงหลู) และเป็นเมืองแฉะ/ผ่านสำหรับนักท่องเที่ยว ที่จะไปเมืองสิง เมืองหลวงพระบาง/สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือเมืองท่องเที่ยวในภาคเหนือของไทย
4. อำเภอเมืองเชียงราย เป็น “เชียงราย เมืองน่าอยู่ ประตูสู่ GMS” เป็นศูนย์กลางการพาณิชย์ การศึกษา แหล่งที่อยู่อาศัย และธุรกิจบริการ รองลงมาเป็นการท่องเที่ยว



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16



ภาพ 1 แสดงแผนที่เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน

ที่มา: กรอบแนวคิดของจังหวัดเชียงราย, 2555, สืบออนไลน์

การจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน เป็นการพัฒนาเชิงพื้นที่ก็เพื่อทำเหลี่ยมท่ามุม ให้สินค้ามีต้นทุนต่ำลง เพราะสินค้าที่ไปวางขายในต่างประเทศราคาของผู้ซื้อซื้อเท่าใด ประเทศผู้ผลิตหรือผู้ขายก็รู้ราคาเหมือนกันหมด ก็แข่งขันกันที่ค่าแรงต่ำ หรือคุณภาพที่ดีกว่ากัน แต่พอถึงจุดหนึ่งราคามันก็เบียดกันอีก ก็ต้องหันมาหาช่องทางที่ทำให้ต้นทุนต่ำลงอีก โดยการหาแหล่งผลิตในพื้นที่ที่มีการจัดการที่ดีกว่า มีการใส่โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค มีการให้บริการแบบ One Stop Service การให้สิทธิประโยชน์ทั้งภาษีและไม่ใช่ภาษี การใช้แรงงานต่างด้าว ใส่การอำนวยความสะดวกทางการค้าเหล่านี้เข้าไป เพื่อให้มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง หรือมีประสิทธิภาพที่เหนือกว่า จึงใจให้มีนักธุรกิจเข้าไปลงทุนไปทำธุรกิจค้าขาย ขึ้นอยู่กับการจำลองรูปแบบของแต่ละพื้นที่ว่าจะเน้นด้านใด จากนั้นภาครัฐก็ต้องไปออกกฎกติกาเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีกลไกการควบคุมที่ชัดเจน เพื่อให้การบริหารในเขตเศรษฐกิจพิเศษมีการบูรณาการกระชับและรวดเร็วสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ

ซึ่งมีความสำคัญต่อพื้นที่ชายแดนเพราะประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศมีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษกันทั้งนั้น หากคิดซ้ำทำซ้ำก็จะเสียโอกาสของประเทศ

การจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษจะช่วยเสริมยุทธศาสตร์การเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (Strategic Partnership) และขณะเดียวกันจะเป็นแนวป้องกันสินค้าที่จะล้นมาจากประเทศเพื่อนบ้านโดยการต่อยอดเพิ่มมูลค่าสินค้าจากวัตถุดิบของประเทศอื่น แล้วกระจายต่อไปยังประเทศที่เป็นแหล่งตลาดอีกต่อหนึ่งอย่างที่ว่าประเทศสิงคโปร์ คนไทยก็จะกลายเป็นชาติที่มีอาชีพค้าขายกันมากขึ้น และอีกทางหนึ่งเมื่อเศรษฐกิจบริเวณชายแดนของประเทศดีขึ้น และพัฒนาเป็นการค้าระหว่างประเทศเป็นระบบสากลมากขึ้น ก็จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาสินค้าล้นล้น แรงงานเกิน และปัญหาเสพติด ที่เป็นภัยคุกคามของสังคม และความระแวงของเพื่อนบ้านก็จะลดน้อยถอยลง ส่งผลดีต่อด้านความมั่นคงอีกทางหนึ่งด้วย แต่ที่มากกว่านั้นคือการรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงราย, 2555, ลีออนไลน์)

ปัจจุบันปัญหาของโรงแรมในจังหวัดเชียงรายประกอบด้วยปัญหาด้านการบริหารงาน การบริการของพนักงานที่ไม่ได้มาตรฐานจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงวางแผนในการดำเนินการในเรื่องปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านกระบวนการจัดการบริหารและการให้บริการ (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554, หน้า 11) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของปัญหาคูค้ำกรโรงแรม ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถสรุปออกมาได้ตามประเด็น ดังนี้

บันทึกคำสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กใน เขตเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของจังหวัดเชียงรายในประเด็น

1. ปัญหาคูค้ำกรโรงแรม

การขาดแคลนบุคลากรโรงแรมที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยตรงในการทำงานโรงแรม

2. การเตรียมความพร้อมเศรษฐกิจพิเศษ และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอ

ตาราง 1 แสดงบันทึกคำสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กใน
เขตเศรษฐกิจพิเศษอำเภอแม่สาย

ชื่อโรงแรม	ปัญหาบุคลากรโรงแรม	การเตรียมความพร้อม เศรษฐกิจพิเศษ และ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
โรงแรม ปิยะพรพาเลส	การขาดแคลนพนักงาน การเข้า-ออก ของพนักงาน ขาดทักษะในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	อบรมภาษาอาเซียน ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ วัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เช่น ประเทศสาธารณรัฐ ประชาชนจีน และทัศนคติ เกี่ยวกับงานบริการ
โรงแรม แม่โขง เดลต้า บุติค แม่ สาย	บุคลากรโรงแรม ไม่ได้รับการ พัฒนาทางด้านภาษา โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ภาษาสาธารณรัฐ ประชาชนจีน และ ภาษาพม่า	อบรมทัศนคติในการให้บริการ จัดอบรมภาษาสาธารณรัฐ ประชาชนจีน และภาษาอังกฤษ การให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลการ ท่องเที่ยวแก่พนักงาน
โรงแรม จินต์แม่โขงวิว รีสอร์ท แอนด์สปา	ระบบการทำงาน และวัฒนธรรม ของคนพื้นที่ ในเรื่องของความไม่ กระตือรือร้น และขาดความ รับผิดชอบในการทำงาน ปัญหา การเข้าออกของพนักงาน	การอบรมพนักงาน ในด้านทักษะ ภาษาอังกฤษและภาษา สาธารณรัฐประชาชนจีน ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับ การจงรักภักดีต่อองค์กร
โรงแรม สบายแอทเชียงแสน		อบรมพนักงาน ในด้านทักษะ ภาษาอังกฤษและภาษา สาธารณรัฐประชาชนจีน ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับ การให้บริการภาครัฐและเอกชน ช่วยกันส่งเสริมและสร้าง กิจกรรม การท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยว ได้ใช้เวลาพักอยู่ใน พื้นที่มากขึ้น



944957127

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ปัญหาบุคลากรโรงแรม	การเตรียมความพร้อม เศรษฐกิจพิเศษ และ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
หอการค้า เชียงของ	- รายได้พนักงาน ต่ำกว่า 300 บาท/วัน - ขาดความเข้าใจในการสื่อสาร - การเข้า-ออก ของพนักงาน - ขาดทักษะในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ	- ให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กร รักองค์กร รักการบริการ ให้อยู่ กันด้วยใจ - ควรมีการเตรียมบุคลากร ใน เรื่องของ ภาษาสาธาณรัฐ ประชาชนจีน และ ภาษาลาว

ตาราง 2 แสดงจำนวนโรงแรมโดยจำแนกเป็นรายอำเภอ

เขตอำเภอ	จำนวนโรงแรม	จำนวนห้องพัก
1 อำเภอเมืองเชียงราย	89	5,161
2 อำเภอแม่จัน	21	545
3 อำเภอแม่ฟ้าหลวง	13	295
4 อำเภอเชียงของ	26	317
5 อำเภอเวียงแก่น	2	29
6 อำเภอเทิง	10	112
7 อำเภอพาน	8	111
8 อำเภอเวียงป่าเป้า	9	121
9 อำเภอแม่ลาว	2	31
10 อำเภอแม่สรวย	7	144
11 อำเภอแม่สาย	31	1,099
12 อำเภอเชียงแสน	25	611



944957127

ตาราง 2 (ต่อ)

	เขตอำเภอ	จำนวนโรงแรม	จำนวนห้องพัก
13	อำเภอเวียงชัย	1	20
14	อำเภอเวียงเชียงรุ้ง	1	20
15	อำเภอป่าแดด	1	20
	รวม	236	8,636

หมายเหตุ: ข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2557-ธันวาคม 2557

ที่มา: สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, 2556, ออนไลน์

ตาราง 3 แสดงจำนวนโรงแรมแยกเป็นรายอำเภอ

โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ

1. โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก
2. โรงแรมที่ให้บริการห้องอาหาร
3. โรงแรมที่ให้บริการห้องอาหารและสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา
4. โรงแรมที่ให้บริการทั้งห้องอาหาร สถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

	เขตอำเภอ	จำนวน		ประเภท							
				1		2		3		4	
		แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง
1	เมืองเชียงราย	89	5,161	36	1,003	26	1,384	21	1,503	6	1,271
2	แม่จัน	21	545	4	100	8	127	9	318	-	-
3	แม่ฟ้าหลวง	13	295	8	96	3	61	2	138	-	-
4	เชียงของ	26	317	10	136	5	141	1	40	-	-
5	เวียงแก่น	2	29	2	29	-	-	-	-	-	-
6	เทิง	10	112	10	112	-	-	-	-	-	-
7	พาน	8	111	5	53	1	6	2	52	-	-
8	เวียงป่าเป้า	9	121	7	95	1	7	1	19	-	-
9	แม่ลาว	2	31	2	31	-	-	-	-	-	-
10	แม่สาย	31	1,099	15	342	9	309	7	448	-	-
11	เวียงชัย	1	21	-	-	1	20	-	-	-	-

ตาราง 3 (ต่อ)

เขตอำเภอ	จำนวน		ประเภท							
			1		2		3		4	
	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง	แห่ง	ห้อง
12 ป่าแดด	1	20	1	20	-	-	-	-	-	-
13 แม่สรวย	7	144	2	35	2	16	2	93	-	-
14 เชียงแสน	25	611	8	118	12	261	5	232	-	-
15 เวียงเชียงรุ้ง	1	20	-	-	-	-	1	20	-	-
สรุปยอดรวม	236	8,636	110	2,170	68	2,352	52	2,843	6	1,271

ที่มา: สำนักงานจังหวัดเชียงราย, 2556, ออนไลน์

การทบทวนแนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและ การจัดแบ่งประเภทที่พัก

1.1 ความหมายของโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของโรงแรมไว้ว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนทั้งนี้ไม่รวมถึง

1.1.1 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยสวนราชการรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือเพื่อการกุศลหรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

1.1.2 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

1.1.3 สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (สุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ และคณะ, 2547)

1.2 การแบ่งประเภทโรงแรม

หากจะแบ่งประเภทโรงแรมโดยใช้เกณฑ์พื้นฐานคือระยะเวลาในการพักในโรงแรมสามารถแบ่งประเภทโรงแรมออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ, 2546)

1.2.1 โรงแรมที่พักชั่วคราว (Transient Hotels)

1.2.2 โรงแรมอพาร์ทเมนท์ที่พักประจำ (Resident Apartment-Hotels)

นอกจากนั้นยังสามารถแบ่งประเภทโรงแรมออกตามมาตรฐานสากล สามารถแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน

1. ตามระดับความหรูหรา (Classification by Luxury)

2. ตามทำเลที่ตั้ง (Classification by Location)

ปรีชา แดงโรจน์ (2547) ได้แบ่งตามระดับความหรูหรา (Classification by Luxury)

1. ชั้นเยี่ยม (Deluxe) = 5 ดาว

2. ชั้นหนึ่ง (First Class) = 4 ดาว

3. ชั้นสอง (Second Class) = 3 ดาว

4. ชั้นสาม (Third Class) = 2 ดาว

5. ชั้นประหยัด (Economy Class) = 1 ดาว

แบ่งตามทำเลที่ตั้ง (Classification by Location)

1. โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities)

2. โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities)

3. โรงแรมในสถานตากอากาศ (Resorts)

4. โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport)

1.3 ความหมายของแผนกบริการสวนทนา

ปยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546) ได้ให้ความหมายของแผนกบริการสวนทนาของ โรงแรม (Front Office Department) ว่าเป็นแผนกแรกที่สุดที่แขกทั้งจากภายนอกโรงแรมและแขกที่พักอยู่ในโรงแรมต้องเข้ามาติดต่อและขอใช้บริการ เป็นแผนกที่เป็นหน้าเป็นตา เป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวมหากสามารถสร้างความประทับใจในครั้งแรก (First Impression) ให้กับผู้ให้บริการได้จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีและต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

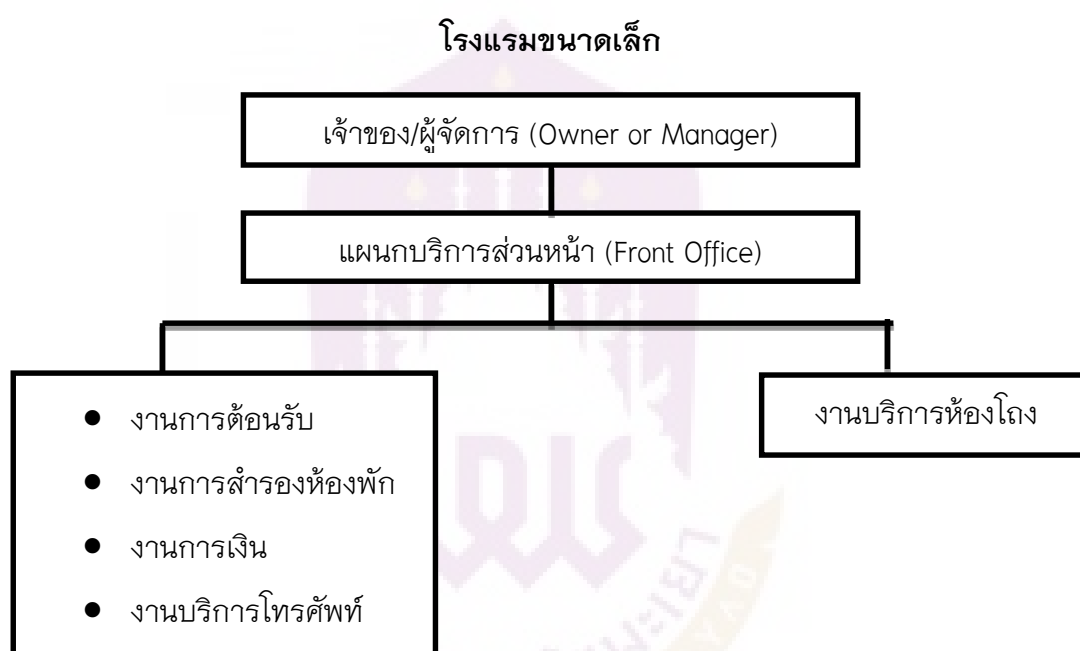
1.4 การแบ่งสายงานในแผนกบริการสวนทนา

ปยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546) สวนทนาของโรงแรมประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริเวณห้องโถงของโรงแรมทั้งหมดโดยปกติแล้วพนักงานบริการสวนทนาของ โรงแรมจะมีจำนวนมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม จำนวนห้องพัก นโยบายในการบริหารงานและการให้บริการในโรงแรมขนาดประหยัดหรือโรงแรมขนาดเล็กพนักงาน



944957127

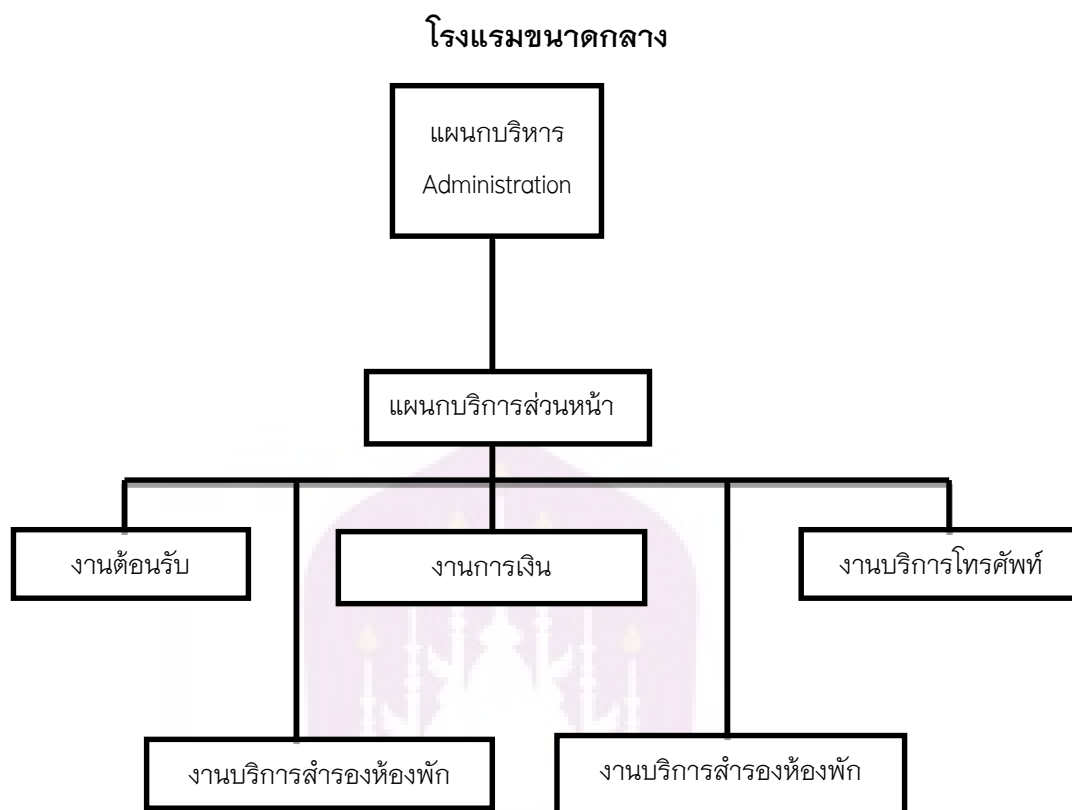
บริการสวนหน้าอาจมีจำนวนน้อยแต่หน้าที่ให้บริการสวนหน้าทั้งหมดยังคงเป็นของพนักงานบริการสวนหน้า โรงแรมขนาดเล็กบางแห่งมีพนักงานเพียงคนเดียวและเมื่อโรงแรมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีจำนวนห้องพักที่ให้บริการมากขึ้นจำนวนพนักงานบริการสวนหน้าก็จะเพิ่มขึ้น มีการกระจายงานมากขึ้น ส่วนในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักหลายร้อยห้องจนกระทั่งถึงเป็นพันห้องสามารถให้บริการและการต้อนรับแขกพร้อมกันครั้งเดียวได้ในจำนวนมาก ๆ การกระจายงานก็จะยิ่งมากขึ้น มีการแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้อำนาจพนักงานบริการสวนหน้ามากขึ้นด้วย



ภาพ 2 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะสวนหน้าของโรงแรม

ที่มา: สุริยา สัมจันทร์, 2555, สื่อออนไลน์

พนักงานบริการสวนหน้าของโรงแรมขนาดเล็กอาจเป็นเจ้าของโรงแรมหรือผู้จัดการโรงแรมเองก็ได้ ซึ่งอาจเป็นลูกจ้างที่เจ้าของโรงแรมจ้างเข้ามาทำงานโดยต้องทำงานทั้งหมดในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการสวนหน้า ทั้งด้านการต้อนรับแขกชนสัมภาระรับลงทะเบียนเข้าพัก นำแขกไปชมห้องพัก ชนสัมภาระไปส่งให้แขกที่เขาพักในแต่ละห้อง รับผิดชอบดูแลห้อง ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เรียกกรับจ้าง และงานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก

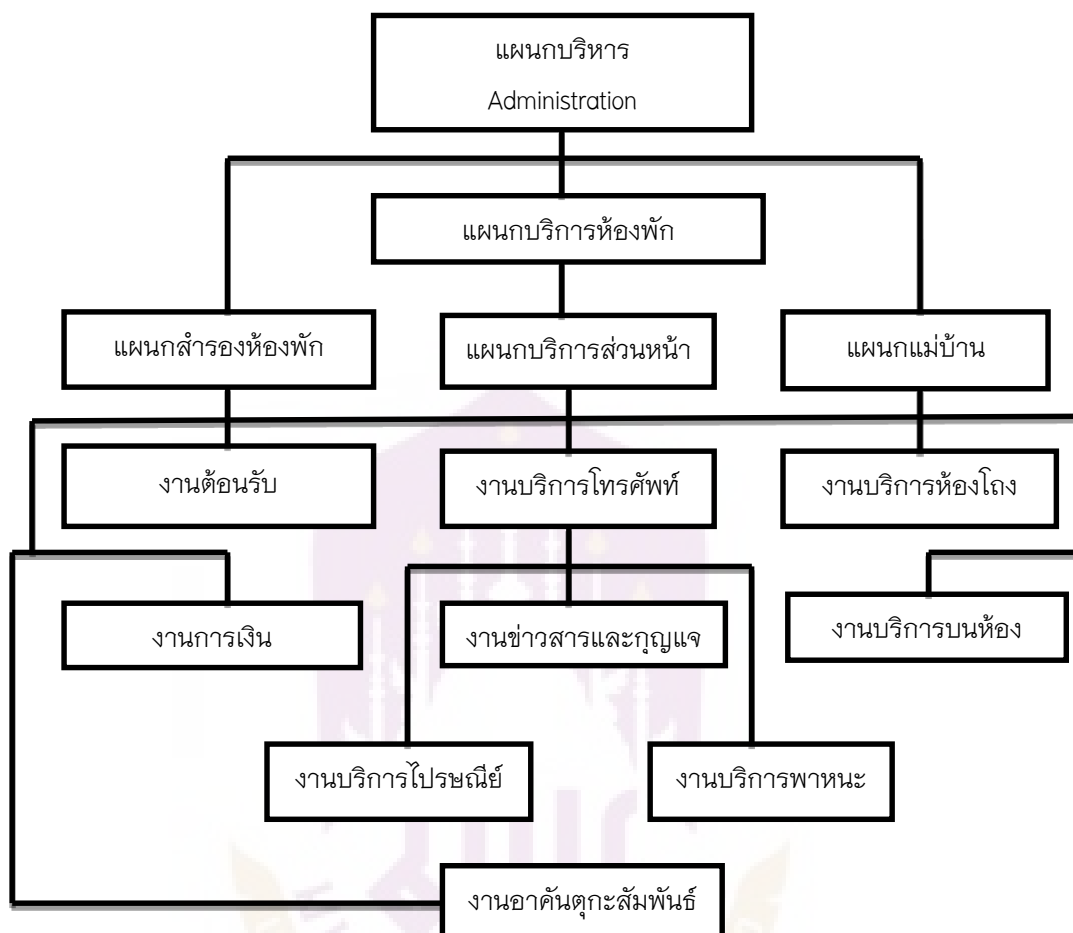


ภาพ 3 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม

ที่มา: สุริยา สัมจันทร์, 2555, สื่อออนไลน์

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลางส่วนใหญ่มีจำนวนมากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก มีการแบ่งอำนาจหน้าที่กันไม่ชัดเจนมากนักเพราะต้องมีการช่วยเหลือกันในการให้บริการแขกเมื่อมีงานมาก ๆ พนักงานแต่ละคนอาจต้องทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจมีการจ้างพนักงานบริการส่วนหน้าในตำแหน่งงานต่าง ๆ มากกว่า โรงแรมวาที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร พนักงานโรงแรมขนาดกลางบางแห่งใช้วิธีจ้างพนักงานชั่วคราวเหลือที่จำเป็นบางตำแหน่ง

โรงแรมขนาดใหญ่



ภาพ 4 แสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมใหญ่เน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม

ที่มา: สุรียา สัมจันทร์, 2555, สื่อดอนไลน์

การแบ่งสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดใหญ่ขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรมและรูปแบบของการบริหารงานโรงแรมว่าจะจัดแบงพนักงานส่วนหน้าออกเป็นกี่สายงาน แต่ละสายงานมีตำแหน่งอะไรบ้าง พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานใต้งานโครงสร้างองค์กรที่ยกตัวอย่างจึงไม่ใช่รูปแบบที่กำหนดไว้แน่นอนว่าโรงแรมขนาดใหญ่ทุกแห่งจะต้องมีการแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในรูปแบบนี้บางโรงแรมอาจมีการแบ่งสายงานน้อยกว่าหรือมากกว่านี้ก็ได้จะมีการแบ่งงานตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

และมีแบบแผนสายการบังคับบัญชาชัดเจนมากขึ้น พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ใดสายงานใดก็จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานเฉพาะในตำแหน่งของตนเท่านั้น ไม่มีการก้าวล่วงงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้อื่นยกเว้นเมื่อมีแขกเข้ามาพักในโรงแรมจำนวนมาก พนักงานในตำแหน่งใดไม่สามารถทำงานให้บริการได้ทันพนักงานนบบริการส่วนหน้าบางตำแหน่งอาจต้องไปช่วยกันซึ่งถือเป็นการชวรงานเฉพาะกิจ

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกหลักที่ทุกโรงแรมต้องมีเมื่อมีแขกเข้ามาในโรงแรมก็ต้องเดินมาที่เคาเตอร์แผนกบริการส่วนหน้าก่อนเสมอเพราะอยู่ภายในโรงแรมและใกล้ประตูทางเข้านั่นเองพนักงานแผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ต้อนรับแขกตรวจสอบข้อมูลการจองห้องพัก ลงทะเบียนการเข้าพักแล้วจึงจ่ายห้อง (แผนกงานบริการส่วนหน้า, 2553) มีคนเคยกล่าวว่าถ้าให้การต้อนรับดี ภารกิจของโรงแรมก็เหมือนกับเรียบริ่อยไปแล้วครึ่งหนึ่งแต่ถ้าการต้อนรับไม่ดีก็เป็นการยากมากที่จะแก้ไขให้ความรู้สึกของแขกได้สำหรับวิธิตักทายที่สำคัญที่สุดคือรอยยิ้มที่แสดงการต้อนรับจากน้ำใสใจจริงที่ประภูบอนใบหน้าของพนักงานตามด้วยบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นกันเองโดยตลอดแผนกต้อนรับหรือสำนักงานส่วนหน้านั้นอาจเปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาท (nerve center) หรือศูนย์ประสานงานของโรงแรมและมีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆในโรงแรมเพื่อช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ เมื่อแขกเรียกร้อง (ihotelguru, 2553, Online)

1.5 โครงสร้างของงานแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) หรือเรียกอย่างย่อว่า F/O เป็นแผนกหนึ่งในฝ่ายบริการห้องพักเป็นแผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้มาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับผู้จะเข้าพักรวมถึงการให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่เข้าพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงแรม จวบจนกระทั่งแขกผู้มาพักได้ออกจากโรงแรมไปเมื่อพิจารณาถึงโครงสร้างของโรงแรมทั้งหมดทุกระบบแล้ว กล่าวได้ว่าแผนกบริการส่วนหน้าถือเป็นจุดที่เป็นหัวใจสำคัญของโรงแรมเพราะบริเวณเคาน์เตอร์ด้านหน้าของแผนกบริการส่วนหน้าตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญของบริเวณห้องโถงของโรงแรมซึ่งเป็นจุดหลักที่แขกต้องเข้ามาติดต่อ ดังนั้นจึงถือเป็นตัวแทนของโรงแรมในการติดต่อกับแขกและยังเป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่สำคัญด้วย นอกจากนั้นเคาน์เตอร์ด้านหน้ายังเป็นสถานที่ที่แขกมาลงทะเบียนเข้าพักและชำระเงินหรือคืนกุญแจเมื่อจะออกจากโรงแรม โดยปกติทั่วไปแขกมักใช้บริเวณดังกล่าวสำหรับการร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยสำหรับมุมมองของโรงแรมแผนก



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

บริการส่วนหน้าถือเป็นจุดในการติดต่อประสานงานระหว่างระบบบริหารจัดการกับระบบการให้บริการแขกทั้งหมดซึ่งหากแผนกนี้มีข้อมูลเกี่ยวกับแขกมากเท่าใดก็จะช่วยให้การติดตามและสำรวจการดำเนินงานธุรกิจของโรงแรมง่ายยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าแผนกบริการส่วนหน้าเป็นบริเวณที่เชื่อมประสานระหว่างการให้บริการต่าง ๆ แก่แขกกับการปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ที่อยู่เบื้องหลังเพราะเป็นแผนกที่ทำหน้าที่เหมือนช่องทางสื่อสารหลักและเป็นแหล่งข่าวสารข้อมูลสำคัญของโรงแรมและเป็นจุดหลักของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม (เอกสารการสอนชุดวิชา, 2544, หน้า 5) โครงสร้างองค์กรของแผนกแผนกบริการส่วนหน้าประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนหน้า (front desk) ได้แก่ พนักงานสำรองห้องพัก ต้อนรับ การเงิน และโทรศัพท์ ส่วนในเครื่องแบบ (uniformed services) ได้แก่ พนักงานเปิดประตู ขนกระเป๋า และขับรถ (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 79-84)

1.6 หน้าที่และความรับผิดชอบ

1.6.1 ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) จัดการแผนกบริการส่วนหน้ารับผิดชอบดูแลและควบคุมกำลังคน เงิน เวลา วิธีการทำงาน เอกสาร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานเป็นคนที่มีความรอบรู้ มีประสบการณ์และทักษะในการวางแผนงาน การดำเนินงานและการประสานงานเพื่อให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลืองานของผู้จัดการแผนกคอยดูแลควบคุมรายละเอียดของงานบริการและวิธีการทำงานของพนักงานทุกคนในแผนกเป็นผู้กำหนดตารางการปฏิบัติงานและตรวจตราการทำงานของพนักงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ คอยช่วยเหลือและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานกรณีที่มีกลุ่มทัวร์มาเข้าพักต้องคอยต้อนรับและพบปะพูดคุยกับผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปรวมถึงผู้เข้าพักระดับ VIP และต้องประสานงานกับฝ่ายรักษาความปลอดภัยเพื่อสอดส่องดูแลและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1.6.3 พนักงาน (Receptionist/Front Desk Agent) พนักงานเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทอย่างมากทางการบริการเพราะทำหน้าที่เสมือนเป็นหน้าตาของโรงแรมและคอยดูแลบริการแก่ผู้เข้าพักตลอดระยะเวลาการพักภายในโรงแรมอีกทั้งยังเป็นตัวแทนการขายให้แก่โรงแรมในการขายห้องพักและบริการอื่น ๆ เช่น บริการสปาและบริการอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารหน้าที่และความรับผิดชอบหลักของพนักงานคือ ต้อนรับผู้เข้าพักเมื่อมาถึงรับลงทะเบียนเข้าพัก ให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำรองห้องพัก สำรองที่นั่งในห้องอาหารหรือโรงละครและการคืนห้องพักเมื่อผู้เข้าพักเสร็จสิ้นการพัก



944957127

1.6.4 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk) พนักงานสำรองห้องพักมีหน้าที่หลักคือ รับสำรองห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักล่วงหน้า สรุปจำนวนและประเภทของห้องพักที่ได้รับการสำรองเรียบร้อยแล้วทำรายงานการคาดคะเนห้องพักว่ามีห้องพักที่ยังไม่ได้ขายก็ห้องเพื่อทำเป็นรายการว่า “ห้องว่างพร้อมขาย” แก่ผู้เข้าพักที่ต้องการคนต่อไป พยากรณ์รายได้จากการขายห้องพักที่คาดว่าโรงแรมจะได้รับจัดพิมพ์รายชื่อผู้เข้าพักที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้นและเตรียมเอกสารการลงทะเบียนเข้าพักแก่ส่วนต้อนรับและรับผิดชอบเงินมัดจำที่ได้รับการสำรองห้องพักล่วงหน้าแก่ผู้เข้าพัก นอกจากนี้พนักงานสำรองห้องพักยังเป็นเสมือนตัวแทนของโรงแรมเช่นเดียวกับพนักงาน ดังนั้นพนักงานสำรองห้องพักที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านห้องพัก อัตราค่าห้องพักและบริการอื่น ๆ ของโรงแรมเพื่อสื่อสารและเสนอขายแก่ผู้สำรองห้องพัก

1.6.5 พนักงานโทรศัพท์ (Operator) พนักงานโทรศัพท์เป็นตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับผู้เข้าพัก พนักงานโรงแรมและบุคคลภายนอกค่อนข้างบ่อยโดยเฉพาะกับผู้เข้าพักในช่วงเวลาการพักอยู่ที่โรงแรมผ่านทางอุปกรณ์สื่อสาร อาทิ โทรศัพท์ ด้วยเหตุนี้พนักงานโทรศัพท์จึงควรเป็นผู้ที่มีมารยาททางโทรศัพท์คือต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ สุภาพ ฟังดูเป็นมิตรและมีจังหวะการพูดที่ถูกต้อง ภาษาที่ใช้ต้องกระชับ ชัดเจนและได้ใจความที่สมบูรณ์ หน้าที่และความรับผิดชอบหลักของพนักงานโทรศัพท์ คือ การรับ โอน ต่อโทรศัพท์และการรับฝากข้อความให้แก่ผู้เข้าพักและบุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา การให้ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการให้บริการด้านอื่น ๆ อาทิ บริการปลุกแขก (wake-up call/morning call)

1.6.6 พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier) พนักงานการเงินส่วนหน้าทำหน้าที่ดูแลและแสดงบัญชีค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักเมื่อใดก็ตามที่ผู้เข้าพักขอลูหรือเมื่อผู้เข้าพักต้องการคืนห้องพักและให้บริการอื่น ๆ เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (foreign exchange service) และงานควบคุมดูแลตู้നിรัย (deposit box service) พนักงานการเงินส่วนหน้าจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความชำนาญด้านการเงินและการบัญชี และต้องทำงานอย่างรอบคอบ ถูกต้องและรวดเร็วในเวลาเดียวกัน

1.6.7 ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service) งานในส่วนเครื่องแบบหมายถึงงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับส่วนหน้าและพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ ในส่วนนี้จะสวมเครื่องแบบของโรงแรมเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและเพื่อความชัดเจนสำหรับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปในการติดต่อหรือเรียกหาพนักงานในส่วนเครื่องแบบ ได้แก่ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร พนักงานเฝ้าประตู พนักงานขับรถพนักงานจอดรถ และพนักงานขนกระเป๋า โดยในแต่ละตำแหน่งมีรายละเอียดของหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge) ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารทั่วไปแก่ผู้เข้าพักถือว่าเป็นงานที่ต่อเนื่องมาจากงานต้อนรับที่บางครั้งอาจให้บริการแก่ผู้เข้าพักไม่ทันตามความต้องการ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะข่าวสารข้อมูลของท้องถิ่นที่ตั้งของโรงแรมหรือพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ข้อมูลเวลาทำการของร้านค้า ธนาคาร โรงหนังสถานทูต และข่าวสารการเมืองและวัฒนธรรมท้องถิ่น

(2) พนักงานขนกระเป๋า (Bellman or Porter) ทำหน้าที่หลักคือ การพาผู้เข้าพักไปยังห้องพักหลังจากการลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้วและปฏิบัติงานบริเวณห้องโถงและห้องพัก ในอดีตเมื่อผู้เข้าพักต้องการเรียกหาพนักงานช่วยขนกระเป๋าก็จะลั่นกระดิ่งแทนการเรียกหาจึงเป็นที่มาของชื่อ “Bellman” แต่ในปัจจุบันบริการขนกระเป๋าไม่ค่อยเป็นที่นิยมเท่าที่ควรเพราะรูปแบบกระเป๋าที่เปลี่ยนไปซึ่งง่ายและสะดวกต่อการขนย้ายประกอบกับจำนวนกระเป๋าน้อยลงและผู้เข้าพักบางคนต้องการหลีกเลี่ยงการจ่ายทิปทำให้ผู้เข้าพักเลือกที่จะขนกระเป๋าด้วยตนเอง

(3) พนักงานเฝ้าประตู (Doorman) คือ ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปบริเวณประตูทางเข้า-ออกหลักของโรงแรม คอยเปิดและปิดประตูและประสานงานกับพนักงานในกรณีที่มีผู้เข้าพักระดับ VIP มาถึง

(4) พนักงานขับรถ (Transportation Personnel) ทำหน้าที่บริการขับรถพาผู้เข้าพักไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการโดยทั่วไปมักเป็นเส้นทางระหว่างโรงแรมและสนามบิน

(5) พนักงานจอดรถ (Valet Service) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำรถของผู้เข้าพักไปจอดอยู่ที่จอดรถของโรงแรม บริการชนิดนี้มีเฉพาะในโรงแรมระดับหรูหราก็อาจเป็นโรงแรมในเมืองที่มีพื้นที่จอดรถค่อนข้างจำกัด

(6) พนักงานอาศัยดูแลสัมพันธ์ (Guest Relation: GRO) ทำหน้าที่ต้อนรับผู้เข้าพักพิเศษ (VIP) โดยได้รับรายชื่อผู้เข้าพักพิเศษที่มีกำหนดเข้าพักในวันนี้จากแผนกบริการส่วนหน้าหรือจากพนักงานสำรองห้องพัก และจะเตรียมช่อดอกไม้หรือพวงมาลัยเพื่อต้อนรับการมาถึงของผู้เข้าพัก จากนั้นจะนำผู้เข้าพักไปยังห้องพักเพื่อบริการรับลงทะเบียน

(7) ผู้ประสานงานคณะทัวร์ (Tour Coordinator) ทำหน้าที่ต้อนรับคณะทัวร์ที่มีกำหนดการเข้าพักเป็นกลุ่มด้วยการนำคณะทัวร์ไปตี๋มเครื่องตี๋มต้อนรับในบริเวณที่เตรียมไว้แล้วและนำหัวหน้าคณะทัวร์ไปลงทะเบียนเข้าพักที่บริเวณโต๊ะรับลงทะเบียนเฉพาะคณะทัวร์



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

(8) ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor) ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ หรือที่รู้จักกันทั่วไปในโรงแรมว่า “ไนท์อออดิต (night audit)” เป็นตำแหน่งที่จัดอยู่ในส่วนของฝ่ายการเงินและบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงกลางคืนรวมถึงการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารด้านการเงินและบัญชีในแต่ละวันของแผนก ทำรายงานสรุปยอดของบัญชีเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของแผนก เพื่อเสนอแก่ฝ่ายบัญชีและฝ่ายบริหารของโรงแรมนอกจากงานด้านการเงินและบัญชีผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำยังต้องทำหน้าที่เสมือนพนักงาน พนักงานรับโทรศัพท์และพนักงานการเงินส่วนหน้า คือเป็นผู้รับลงทะเบียนเข้าพัก รับและโอนโทรศัพท์ และรับคืนห้องพักแก่ผู้เข้าพัก

1.7 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าจัดว่าเป็นด่านแรกหรือแผนกแรกและผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปต้องติดต่อประสานงานเพราะเป็นแผนกที่ให้บริการครอบคลุมตั้งแต่การเปิดประตูรถ ขนกระเป๋า เปิดประตูโรงแรม ต้อนรับ รับลงทะเบียน ออกกุญแจ ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรับชำระเงินและรับคืนห้องพัก บุคลากรของแผนกบริการส่วนหน้าจึงทำงานอยู่ในจุดที่เห็นหรือสามารถติดต่อได้ง่ายอาทิบริเวณหน้าประตูและห้องโถงของโรงแรม นอกจากนี้ยังเป็นผู้ที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าพักตลอดการพักทั้งหมดว่าพักห้องอะไร กับใคร และนานเพียงใด บุคคลภายนอกที่ต้องการพบปะกับผู้เข้าพักจึงต้องติดต่อกับแผนกบริการส่วนหน้าเท่านั้น (চারিทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 78-79) ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมมีดังนี้

1.7.1 เป็นจุดแรก (First contact point) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปต้องเจอหรือมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกใด ๆ ทั้งหมดของโรงแรมจึงเป็นโอกาสอันดีที่แผนกบริการส่วนหน้าจะใช้ในการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกเพราะความประทับใจหรือความรู้สึกที่ผู้เข้าพักมีต่อโรงแรมนั้นสามารถนำมาซึ่งการใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปรวมทั้งการพูดถึงซึ่งถือเป็นการโฆษณาทางหนึ่งที่โรงแรมไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆอีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรมอีกทางหนึ่ง

1.7.2 เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information centre) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกต้องติดต่อหรือนึกถึงทำให้บุคคลเหล่านี้มุ่งเข้าหาแผนกบริการส่วนหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาข้อสงสัยหรือต้องการทราบข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้นบุคลากรของแผนกจึงต้องมีความรู้และหมั่นศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อใช้ตอบคำถามเหล่านั้น

1.7.3 เป็นศูนย์กลางการประสานงาน (nerve centre) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าพักตั้งแต่วันแรกที่ลงทะเบียนเข้าพักจนกระทั่งวันที่คืนห้องพัก



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

แผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่หน่วยงานอื่นๆของโรงแรมหรือบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเมื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้าพักทำให้แผนกบริการส่วนหน้าเป็นเสมือนศูนย์กลางหลักของการประสานงานของโรงแรม ดังรูป



ภาพ 5 แสดงการประสานงานของแผนกบริการส่วนหน้า

ที่มา: ธารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 79

1.7.4 เป็นจุดสุดท้าย (last contact point) นอกจากแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกพบปะแล้วแผนกบริการส่วนหน้ายังถือเป็นจุดสุดท้ายที่ผู้เข้าพักจะต้องติดต่ออีกครั้งเมื่อต้องการคืนห้องพัก แผนกนี้จึงเป็นเสมือนจุดอำนวยการระหว่างผู้เข้าพักกับโรงแรม แผนกจึงต้องถือโอกาสนี้สร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าพักอีกครั้งก่อนที่เขาจะออกจากโรงแรมไป เพราะความประทับใจครั้งสุดท้ายถือว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าครั้งแรกนั่นคือถ้าผู้เข้าพักเกิดความประทับใจและกล่าวถึงโรงแรมในด้านดีถือเป็นการสร้าง

ภาพพจน์การบริการที่ดีของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักและเป็นชื่อที่ต้องนึกถึงเป็นชื่อแรกสำหรับการเดินทางเข้าพักครั้งต่อไป

1.7.5 เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (important sales point) แผนกบริการส่วนหน้าจัดอยู่ในส่วนสร้างรายได้ (revenue center) ของโรงแรมเพราะเกี่ยวข้องโดยตรงในการขายห้องพักซึ่งเป็นบริการหลักของโรงแรมอีกทั้งยังเป็นแผนกที่สร้างรายได้จากห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับแผนกอื่น ๆ

1.8 เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรม

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรมขึ้นอยู่กับภารกิจ (Mission) และเป้าหมายโดยรวมของโรงแรมเป้าหมายของส่วนหน้าของโรงแรมที่เห็นได้ชัด ได้แก่ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 16)

1.8.1 เพิ่มจำนวนแขกที่เดินเข้ามาติดต่อสอบถามราคาห้องพักหรือแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า (Walk-in Guest) และเพิ่มจำนวนแขกที่ตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมหลังจากสอบถามราคาห้องพักแล้วโดยกำหนดตัวเลขเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอนสามารถวัดค่าได้

1.8.2 เพิ่มเปอร์เซ็นต์การเข้าพักในโรงแรม (Occupancy Percentage) ให้มากขึ้นโดยกำหนดเป็นตัวเลขที่แน่นอน

1.8.3 รักษาจำนวนแขกที่เคยใช้บริการโรงแรมให้ได้มากที่สุดกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอนเมื่อได้เป้าหมายของแผนกแล้วจึงนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนเพื่อดำเนินงานต่อไปเช่น

(1) ให้ข้อมูลข่าวสารรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการภายในห้องพักและบริการเสริมอื่น ๆ แก่แขกอย่างครบถ้วนขณะที่แขกเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลกับพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

(2) แจกเอกสารแผ่นพับ (Brochure) และเอกสารแสดงรายการราคาห้องพัก (Room Tariff) ให้แขกนำกลับไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

(3) มีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการให้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมแก่ลูกค้าเก่าของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

1.9 คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า

งานบริการส่วนหน้าเป็นงานที่มีความสำคัญมากที่สุดงานหนึ่งของกิจการโรงแรมโดยเป็นจุดแรกที่แขกพักและบุคคลภายนอกจะได้พบก่อนแผนกอื่น ๆ ทั้งหมดและเป็นจุดสุดท้ายที่แขกจะได้พบก่อนออกจากโรงแรมซึ่งจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการของโรงแรม

อีกต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นจุดขายหลักของโรงแรมและเป็นศูนย์กลางการประสานงานของการให้บริการแขกที่มาพักด้วย ดังนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของกิจการโรงแรม การที่พนักงานบริการส่วนหน้าจะประสบผลสัมฤทธิ์ในการงานและส่งเสริมการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่ตนสังกัดอยู่ให้เป็นไปด้วยดี นอกจากจะต้องมีความรับผิดชอบตามที่สายงานของตนแล้ว ควรจะเป็นผู้ที่พร้อมด้วยคุณสมบัติเฉพาะสำหรับงานบริการและมีองค์ประกอบเกื้อหนุนอื่น ๆ ได้แก่ มารยาท และจรรยาบรรณ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551, หน้า 29-32)

1.10 คุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้า

บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการส่วนหน้าควรมีคุณสมบัติในเรื่องต่อไปนี้

1.10.1 ความชำนาญในหน้าที่การงาน (Skill) ซึ่งจะได้รับการฝึกอบรมและจากการสร้างสมประสบการณ์ทำงานด้วยความสนใจ

1.10.2 ภาษาต่างประเทศ (foreign language) ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบันเพราะถือเป็นภาษาสากลดังนั้นพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแขกชาวต่างประเทศต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับดีถึงดีมากและถ้าสามารถพูดภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อีกจะยิ่งส่งเสริมคุณสมบัติข้อนี้ให้สมบูรณ์มากขึ้น

1.10.3 เจตคติ (attitude) การมีเจตคติที่ดีต่องานมีความสำคัญมากเทียบเท่าความสามารถด้านการใช้ภาษาต่างประเทศและความชำนาญในหน้าที่การงานหรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งคือผู้ที่ทำงานให้ได้ดีและประสบความสำเร็จในงานนั้นจะต้องมีความรักในงานนั้นด้วยดังคำกล่าวที่ว่า “The guest is always rights eventhought is wrong”

1.10.4 บุคลิกภาพ (personality) การมีบุคลิกภาพดีเหมาะสมกับงานบริการส่วนหน้ามิได้หมายความว่าบุคคลผู้นั้นจะต้องมีรูปร่างหน้าตาดีเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติอื่น ๆ อีก เช่น กิริยามารยาท การแสดงออก การพูดจา ภาษาที่ใช้ ความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ก็คือบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้นนั่นเอง ผู้ที่จะประเมินหรือตัดสินว่ามีบุคลิกภาพดีหรือไม่คือผู้ที่บุคคลผู้นั้นจะต้องติดต่อคบหาด้วย

1.10.5 ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) การบริการผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนแปลกหน้าซึ่งมีความแตกต่างกันด้วยเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษาพูด อุปนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิดและที่สำคัญคือบุคคลเหล่านี้เป็นแขกของโรงแรม ทุกคนจ่ายค่าบริการและหวังจะได้รับการบริการที่ดีเลิศทุกอย่างบางครั้งอาจทำให้พนักงานที่ให้บริการ

ลำบากใจด้วยเหตุนี้เองพนักงานทุกคนควรมีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) หรือมีความยืดหยุ่น (flexibility) ในการปฏิบัติงาน รู้จักอดทน อดกลั้น ให้อภัยและควรระลึกอยู่เสมอว่า “แขกเป็นฝ่ายถูกเสมอ” (Guests are always right)

1.10.6 คุณสมบัตินในการเป็นคนเปิดเผย (extrovert) และปิดตัวเอง (Introvert) ในเวลาเดียวกัน พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าที่ดีควรมีคุณสมบัตินี้คือการเป็นคนเปิดเผยหรือชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนเรียนรู้พฤติกรรมของเพื่อนมนุษย์ สนใจและชอบช่วยเหลือผู้อื่นซึ่งเหมาะมากกับงานต้อนรับส่วนการเป็นคนปิดตัวเองในงานบริการนั้นจำเป็นเช่นกันในกรณีที่ต้องทำงานเกี่ยวกับเอกสารที่เป็นความลับของโรงแรมหรือด้านการเงินหรือเรื่องใดก็ตามที่ไม่สมควรเปิดเผยให้รับรู้กันทั่วถึง

1.10.7 คุณสมบัตินในการพูด (speech) ไม่ว่าจะ เป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อความหมายกับแขก ผู้สื่อความหมายหรือผู้พูดซึ่งหมายถึงพนักงานบริการส่วนหน้าควรสามารถพูดได้อย่างชัดถ้อยชัดคำ ไม่ช้าหรือเร็วเกินไปรวมถึงการใช้ศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสมด้วยนอกจากนี้ น้ำเสียงที่อ่อนหวานและสุภาพก็เป็นคุณสมบัตินี้ที่สำคัญประการหนึ่งของการพูดหรือการสื่อความหมายที่ดี

1.10.8 การเป็นคนมีสุขภาพดี (Good health) การมีสุขภาพดีและสมบูรณ์ช่วยให้พนักงานร่าเริงแจ่มใสและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้การบริการแขกเป็นไปด้วยดี นอกจากนี้การมีสุขภาพแข็งแรงจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานหนักด้วยเพราะในบางครั้งชั่วโมงทำงานจะมากกว่า 8 ชั่วโมงและมีวันหยุดเพียงอาทิตย์ละ 1 วันเท่านั้น

1.10.9 มีความทรงจำดี (Good memory) เช่น จำชื่อแขก สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งอัตราค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

1.10.10 หมั่นขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ (self development) ทั้งที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับงานอาชีพและความรู้รอบตัวเพื่อให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

1.10.11 ฉลาดและมีไหวพริบ (Intelligence and tact) ควรรู้ว่าอะไรควรทำกับใคร เมื่อไร และอย่างไร และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีซึ่งทั้งนี้อาจอาศัยประสบการณ์ที่มีมาให้เป็นประโยชน์ได้

1.10.12 มีความอดทน (patient) คือ ต้องอดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่กดดันอันเนื่องจากปริมาณงานและต้องอดทนกับอารมณ์ของแขกและเพื่อนร่วมงานรวมทั้งจะต้องอดทนกับชั่วโมงการทำงานซึ่งบางครั้งอาจนานถึง 12 ชั่วโมง



944957127

1.10.13 เอาใจใส่สุขอนามัยส่วนบุคคล (personal hygiene) ร่างกายที่สะอาดหมดจดมีความสำคัญมากต่องานบริการซึ่งต้องติดต่อกับแขกอยู่ตลอดเวลาพนักงานบริการส่วนมากควรดูแลเอาใจใส่ให้เรียบร้อยอยู่เสมอตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้าเริ่มแต่ผม ใบหน้า ผิวพรรณ เล็บ กลิ่นปาก กลิ่นตัว รวมถึงความสะอาดของเครื่องแต่งกายด้วย

1.10.14 การแต่งกาย (grooming) พนักงานมีเครื่องแบบซึ่งทางโรงแรมจัดหาจึงมักไม่มีปัญหาเรื่องการแต่งกายผิดระเบียบหรือไม่เหมาะสมแต่สิ่งที่ต้องการเน้น ณ ที่นี้คือ

- (1) ทรงผม ควรเป็นทรงสุภาพ เรียบร้อย สะอาด
- (2) การแต่งหน้าสำหรับพนักงานสุภาพสตรี การแต่งหน้าจะช่วยทำให้ดูสดใสและมีสีสันมากขึ้นแต่ควรแต่งให้พอเหมาะไม่แต่งหน้าเข้มจนเกินไป
- (3) การใช้เครื่องประดับพนักงานไม่ควรประดับร่างกายด้วยเครื่องประดับมากมีขนาดใหญ่และมีสีสันฉูดฉาดจนเกินไปนอกจากดูไม่เหมาะสมแล้วยังเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานอีกด้วย
- (4) เล็บ เล็บที่ยาวเกินไปของพนักงานสุภาพสตรีเป็นอุปสรรคในการทำงานเนื่องจากพนักงานต้องใช้มือทำงานกับเครื่องพิมพ์ดีดบ้างเครื่องคอมพิวเตอร์บ้างและเครื่องมือเครื่องมืออื่น ๆ
- (5) รองเท้าสะอาดและสวมสบาย

1.10.15 ยิ้มแย้มแจ่มใส (smiling) พนักงานบริการส่วนหน้าควรเป็นคนยิ้มแย้มอย่างจริงใจและมีไมตรีอยู่เสมอคนเราใช้กล้ามเนื้อถึง 64 ส่วน เมื่อเวลาหงุดหงิด หน้าบึ้งแต่ใช้เพียง 13 ส่วนเท่านั้นในการยิ้ม โปรตระลึกไว้เสมอว่าควรให้บริการกับแขกด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่นและจริงใจ

1.11 มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า

นอกเหนือจากคุณสมบัติต่าง ๆ พนักงานบริการส่วนหน้าควรจะต้องมีทั้งมารยาทและจรรยาบรรณในหน้าที่ของตนซึ่งถ้าขาดสิ่งนี้ไปก็ยากที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพ ดังนี้คือ

1.11.1 ควรซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับโรงแรมของท่าน

1.11.2 ควรเสียสละต่อส่วนรวมให้เป็นตัวอย่างที่ดีทั้งกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา



944957127

1.11.3 ควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย

1.11.4 ควรเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ มีความสำรวมในตัวเอง ไม่ยกตนข่มท่าน เช่น ไม่กล่าวคำตำหนิผู้บังคับบัญชาลับหลังหรือไม่กล่าวโทษผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานต่อหน้าผู้อื่น

1.11.5 ควรเป็นผู้สามารถแก้ปัญหาด้วยสติปัญญาอย่างสุขุมรอบคอบ

1.11.6 ควรนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนในการปฏิบัติหน้าที่

1.11.7 ควรมีความสามัคคี รักหมู่คณะ โดยให้ความช่วยเหลือโดยแท้จริง

1.11.8 ควรเป็นคนใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

1.11.9 รู้จักให้อภัยด้วยใจบริสุทธิ์

1.11.10 ภูมิใจและรักสถาบันที่ตนทำงานอยู่ และไม่นำสถาบันของตนเองไปว่ากล่าวให้ผู้อื่นได้ยินได้ฟังในส่วนบกพร่องเป็นอันขาด

1.11.11 ไม่ควรให้ความผิดพลาดของผู้อื่นมาเป็นบันไดความดีความชอบของตน

1.11.12 ควรให้บริการกับแขกอย่างดีที่สุดเพื่อเพิ่มผลกำไรให้กับโรงแรมทุกวิถีทาง

1.11.13 ต้องเป็นคนใจเย็นไม่โมโหง่าย

นอกจากนี้จากข้อควรปฏิบัติแล้วยังมีข้อห้ามปฏิบัติสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้าในขณะปฏิบัติงานด้วยดังนี้

- (1) ดื่มสุรา
- (2) สูบบุหรี่
- (3) เคาะโต๊ะ
- (4) ร้องเพลง
- (5) แคะแคะเกาในบริเวณที่แขกสามารถมองเห็นได้
- (6) กินและดื่มในบริเวณปฏิบัติงาน

1.12 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงแรม
การทำงานของแผนกบริการส่วนหน้าซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการพบปะแขกซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานที่สามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรม แต่แผนกบริการส่วนหน้ายังต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับแผนกหรือฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กรที่เป็นหน่วยงานสนับสนุน

การทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า ดังนี้ (ธารทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 87-88) การจะปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมนั้นจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องต่าง ๆ มากมายซึ่งพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถจะปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มพูนความรู้พื้นฐานของตนเองได้ตลอดเวลา และสิ่งที่พนักงานบริการส่วนหน้าต้องทราบ ได้แก่ ประเภทของห้องพัก ประเภทของเตียงที่มีบริการในโรงแรม อัตราค่าห้องพักเพื่อให้บริการแก่แขกอย่างรวดเร็รมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้สูงสุด (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 51)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

ความต้องการของมนุษย์เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการบริหารงาน โดยเฉพาะในองค์การต่าง ๆ ซึ่งมีมนุษย์เข้าไปทำงานอยู่ พฤติกรรมขององค์การที่ปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของความต้องการของบุคลากรนั้นด้วย จากการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและความแตกต่างของมนุษย์ทำให้ทราบว่าความต้องการนั้นเองที่เป็นตัวผลักดันทำให้มนุษย์ต่อสู้ ตื่นรน และทำทุกอย่างเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละคนซึ่งมีไม่เท่ากัน โดยมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow)

วันชัย มีชาติ (2551, หน้า 75-78) ได้กล่าวไว้ว่า แนวความคิดลำดับขั้นของความต้องการเสนอโดย Maslow เป็นแนวคิดที่มุ่งอธิบายความต้องการของคน โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

2.1.1 ความต้องการกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อนความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ก็เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน อากาศ) เงินเดือนพื้นฐาน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2.1.2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and Security) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองและระดับหนึ่ง (ในจำนวนหรือปริมาณหนึ่ง) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้าน

ร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ในองค์การเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานการเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน (Job Security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคนงาน

2.1.3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs Belongingness and Love Needs) เมื่อคนรู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์การหรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อนต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่นและเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์การความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

2.1.4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-Esteem Needs) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้ คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ และความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพความต้องการในขั้นนี้ในองค์การเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงานความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2.1.5 ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นจะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถเปิดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและได้ทำในสิ่งดังกล่าวความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์การความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดย การจัดงานที่ทำหาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์การ และความสำเร็จในการทำงานความต้องการทั้ง 5 ชั้นของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มีขั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้

อีกต่อไป การกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใด

สรุปได้ดังนี้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่า แต่ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

2.2 ทฤษฎี ERG (Alderfers ERG Theory)

วิชัย แหวนเพชร (2548, หน้า 32) ได้กล่าวไว้ว่า แนวความคิดนี้เสนอโดย Clay Alderfers ซึ่งพูดถึงความต้องการของมนุษย์ในองค์การ โดยจัดกลุ่มลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ออกเป็น 3 ประเภทแนวคิดของ Alderfers จึงเป็นแนวคิดที่อาศัยความคิดของ Maslow เป็นฐานในการพัฒนา โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

2.2.1 ความต้องการที่จะดำรงชีวิตหรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการในลำดับที่ 1 และ 2 ของแนวความคิดลำดับขั้นของความต้องการ Maslow คือ ความต้องการปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2.2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวก ได้รับการยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกันต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน ความต้องการขั้นนี้จะตรงกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

2.2.3 ความต้องการด้านความเจริญ (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย ในขั้นนี้คนจะทุ่มความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ ความต้องการขั้นนี้จะตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และ 5 ของทฤษฎีลำดับขั้นของ



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ความต้องการแนวความคิด ERG ของ Alderfers เชื่อว่า ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้นจาก E ไปสู่ R และ G ตามลำดับ เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับความพอใจเท่านั้น จึงจะเป็นแรงจูงใจ แนวความคิด ERG เชื่อว่าความต้องการของคนไม่ได้เป็นลำดับขั้นในทิศทางเดียวกัน (คือ จากลำดับต่ำไปสู่ลำดับที่สูงกว่าเท่านั้น) แต่จะมีความต้องการที่ถดถอย (จากความต้องการระดับสูงกลับไปสู่ความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า) ได้ด้วย ซึ่งเกิดจากความต้องการที่ถูกสกัดกั้น กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความต้องการในลำดับที่สูงกว่าแต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง ไม่ได้ได้รับความพึงพอใจหรือถูกสกัดกั้น คนก็จะเกิดความคับข้องใจและจะหันไปมีความต้องการในลำดับต่ำ โดยการกลับไปมีความต้องการในระดับต่ำนี้ จะมีความต้องการที่รุนแรงกว่าในครั้งแรกที่มีความต้องการด้านนี้ (แล้วได้รับการตอบสนองจนความต้องการเคลื่อนไปสู่ความต้องการที่สูงกว่า) แนวความคิด ERG ของออลเดอร์เฟอร์ส ได้รับการปรับปรุงแนวความคิดของ Maslow ให้มีความสามารถในการอธิบายได้มากขึ้น โดยแนวความคิด ERG จะแตกต่างแนวคิดของ Maslow ในแง่ที่ความต้องการที่สามารถที่จะลดหรือถดถอยลงได้ ไม่เฉพาะเพียงแต่มีความต้องการจากลำดับต่ำไปสูงเท่านั้น แต่จะสามารถลดจากลำดับสูงกลับมามีความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าก็ได้ และ ERG เชื่อว่าความต้องการของคนสามารถเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันได้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นทีละขั้นเช่นเดียวกับ Maslow ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้ทำให้แนวคิด ERG มีความกว้างขวางและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้มากขึ้นประเภทของความต้องการความต้องการเป็นเหตุที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์ดิ้นรน เพื่อแสวงหาการตอบสนองโดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ความต้องการที่เกิดจากร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหารความต้องการอากาศหายใจ ความต้องการที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ
2. ความต้องการที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Needs) เช่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการยศถาบรรดาศักดิ์ ลาภยศ สรรเสริญ ความรักและความห่วงใย ฯลฯ
3. ความต้องการที่เรียนรู้จากสังคม (Sociological Needs) แล้วแต่สังคมจะสนองให้ต้องการ เช่น ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนฝูง ต้องการเป็นที่ยกย่องสรรเสริญ ต้องการ

ความสำเร็จในชีวิต ฯลฯ สำหรับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรจึงจัดอยู่ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ลำดับขั้นที่ 2 และระดับที่ 1 ของ Alderfers โดยบุคคลต้องการพัฒนาเพื่อความมั่นคงปลอดภัย เป็นความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการเพิ่ม



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

ผลตอบแทน เพิ่มเงินเดือนทั่วไป และเสริมสร้างความมั่นคงในงาน เพื่อนำไปสู่ลำดับขั้นความต้องการลำดับอื่นต่อไป

2.3 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา (Acquired-needs theory)

ทศนพันธ์ พงษ์เกตรา (2545, หน้า 315) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา McClelland เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Needs for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอดความต้องการเพื่อความผูกพัน (Needs for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคล ความต้องการอำนาจ (Needs for power) เป็นความปรารถนาที่มีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่นทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการดังนี้

2.3.1 ความต้องการอำนาจ (Needs for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุมบุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูดเป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุดที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2.3.2 ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคมเขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

2.3.3 ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทักษะชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จ ลุ่ล่ง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นแสวงหาหรือพยายาม รับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุดพื้นฐานทฤษฎีของ McClelland จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล จะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเองและ

คนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการ ทั้ง 3 ด้าน ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2.4 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

ทศนพันธ์ พงษ์เกตุรา (2545, หน้า 319) ได้กล่าวไว้ว่า Vroom เชื่อว่าคุณคน จะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุ เป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎีของ Vroom เป็นการจูงใจของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง) จากการใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Vroom ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการ คืออำนาจ (Force) = คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) X ความคาดหวัง (Expectancy) อำนาจ เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็น สำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่าง ไม่แตกต่างกัน คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์หรือติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวังทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผล จากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้ผลจากที่ เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในภายนอก แรงจูงใจภายใน คือความ พึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ และแรงจูงใจภายนอกคือรางวัลที่ได้รับ และพฤติกรรมของ บุคคลจะประกอบไปด้วยความสามารถ ความพยายามและการรับรู้เรื่องบทบาทของตน

ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปได้ว่า การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งใดๆ ได้ มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่จะ นำไปสู่การกระทำ และเป้าหมายที่ต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง และเมื่อบุคคลนั้นเกิดความต้องการจึงจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุ ความต้องการ ความต้องการของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของ บุคคล



944957127

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

คำว่า “การพัฒนาบุคลากร” แปลมาจากคำในภาษาอังกฤษที่ว่า Personnel development ความหมายของการพัฒนาบุคลากรนี้มีอยู่มากมาย และผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

दनัย เทียนพุด (2539, หน้า 33-44) ได้กล่าวถึง การพัฒนาว่า หมายถึง การพัฒนาที่สามารถกระทำได้ด้วยการพัฒนาในรูปแบบของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับการพัฒนาบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่เสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ เจตคติ และประสบการณ์เพิ่มขึ้นจนบุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นรวมถึงการพัฒนารองรับการให้ดีขึ้น

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2532, หน้า 343) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กิจกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาเจตคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน และมีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น

กิติมา ปรีดีติลล (2532, หน้า 118) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรโดยสรุปว่าเป็นการเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานของสถาบัน และเพื่อสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2529, หน้า 22) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถยิ่งขึ้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและตรงกัน

วิน เชื้อโพธิ์หัท (2537, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคคลไว้ว่า หมายถึง การให้ความรู้ นวัตกรรมใหม่ ๆ ทักษะในการทำงานและการเพิ่มคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูของบุคลากร

อภิเดช พลายนบัว (2542, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ ของทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพและขีดความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะสามารถปรับตัวได้ทันสอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ช่วยให้มีมนุษย์สามารถที่จะมีทั้งคุณภาพการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ นำความสำเร็จและความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ามาสู่ครอบครัว องค์กร สังคมและประเทศชาติเพลส, สมิท และ ไมลิส (Pace Smith & Millis, 1991, หน้า 3) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนาจะต้องให้ครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากรจะต้องพัฒนาในก้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบาย โครงสร้างการจัดการเพื่อนำไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น โดยมีเป้าหมายคือคุณภาพสูงสุดของพนักงาน ความสามารถในการผลิตและบริการอย่างมีคุณภาพ ตามสภาพแวดล้อมขององค์กร

ความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ดังนี้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการอย่างมีขั้นตอน ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อยกระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน ให้มีความสามารถสูงขึ้น สอดคล้องกับสภาพการทำงานของโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายคือการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล ทีมงาน และโรงพยาบาล

แบทเทน (Batten, 2541, หน้า 7) ได้กล่าวว่า

คนที่พัฒนาแล้วมีคุณลักษณะ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. เป็นคนที่รู้จักใช้ความคิดอย่างมีจุดหมายปลายทางมากกว่า
2. เป็นคนที่มีความสามารถคาดหวังหน้าได้มากกว่า
3. เป็นคนที่สามารถดำเนินกิจการที่ยุ่ยากกลับซับซ้อนได้มากกว่า
4. เป็นคนที่ยินดีรับฟัง และพยายามทำให้เข้าใจ ความคิด ความเห็น ความสนใจของผู้อื่นได้มากกว่า
5. เป็นคนที่มีความชำนาญในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเอง

วัฒนชัย สุวคนธ์ (2537, หน้า 64) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล ทีมและองค์กร โดยส่วนรวม นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องเตรียมบทบาทของตน มุ่งสู่ศตวรรษใหม่เพื่อการพัฒนาคน พัฒนาระบบ และพัฒนาสังคมให้สูงขึ้น นักพัฒนาควรมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 3 ด้าน

1. การเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ (Learning specialist) ได้แก่ บทบาทการสอนผู้สร้าง กำหนดหลักสูตร และเป็นผู้ที่พัฒนาสื่อและวิธีการสอน

2. เป็นที่ปรึกษาแก่หน่วยงาน (In-house consultant) หมายถึงการเป็นผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ เสนอแนวคิด ทฤษฎี วิธีปฏิบัติใหม่ ๆ ตลอดจนเป็นตัวกระตุ้นการกระทำที่ไปสู่การพัฒนา

3. การเป็นผู้บริหาร (Administrator) หมายถึง การเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยุทธวิธี ทิศทางและแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนากระตุ้นชักนำ มอบหมายหน้าที่ให้ทีมงานปฏิบัติ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 5-6) การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเป็นผลมาจากองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สิ่งของ เหตุการณ์ต่าง ๆ และองค์กรประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม และแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2538, หน้า 360) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล มี 3 ประการคือ

1. ปัจจัยการรับรู้บทบาท (Role perception) เป็นแนวทางที่บุคคลได้ให้ความหมายของงาน ซึ่งจะถูกรับรู้จากคำแนะนำในการทำงาน ถ้าหากว่าการรับรู้ทางด้านบทบาทไม่ถูกต้องผลของการปฏิบัติจะเท่ากับศูนย์

2. ปัจจัยความสามารถ และทักษะ (Abilities and skills) โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลจากสติปัญญา ประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรม ส่วนทักษะเป็นระดับความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง

3. ปัจจัยจูงใจ (Motivation) แรงจูงใจเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคล มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมได้ต้องถูกกระตุ้นโดยแรงขับภายในของแต่ละบุคคลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตัวเอง

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงอาจกล่าวโดยสรุปก็คือกระบวนการที่เสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และเทคนิควิธีต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานและก้าวหน้าในชีวิต

3.2 ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรสำคัญของหน่วยงานในการที่จะทำให้หน่วยงานนั้นเกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคคลโดยเฉพาะ บุคลากรควรจะได้รับ การพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังที่ ชลิตา ศรีมณี และพูนศรี สงวนชีพ (2535, หน้า 169) ได้กล่าวถึงการดำเนินการใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จลงด้วยดี จะต้องขึ้นอยู่กับ

กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความชำนาญเข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ของงานที่ทำ ตลอดจนมีความสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน่วยงานและประเทศชาติเป็นสำคัญ การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติเช่นนั้นได้ ด้วยการให้การศึกษาโดยการฝึกอบรม หรือการพัฒนาทั้งทางตรงและทางอ้อม

อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 108) ได้กล่าวว่าการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถสูงมาปฏิบัติงานแล้ว แต่ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี ซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ในการบริหารองค์การ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติมอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับที่ เสนาะ ตีแยร์ (2535, หน้า 127) กล่าวว่าเมื่อได้คัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานแล้ว ยังไม่เป็นการแสดงว่าบุคคลนั้นมีความรู้ความเหมาะสมในการทำงาน บุคคลนั้นเพียงแต่มีความรู้ทั่วไปเท่านั้น ซึ่งจะต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาที่ถูกต้องเหมาะสมก่อน

สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2533, หน้า 83) กล่าวว่า การพัฒนาบุคคลไม่เพียงแต่ทำให้คนมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่ดีขึ้นเท่านั้น ยังส่งผลงานสูงขึ้นอีกด้วย อันเป็นผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ

สำราญ ถาวรยุศม์ (2531, หน้า 11) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคคลในวงราชการ โดยสรุปไว้ 3 ประการคือ

1. บุคคลที่เข้าสู่อาชีพราชการต้องผ่านการสรรหาคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีเจตคติดี มีจริยธรรมดีพอสมควร แต่เพื่อความเหมาะสมทางราชการแต่ละยุคแต่ละสมัยแต่ละหน่วยงานและแต่ละแห่ง ตามหน้าที่ในตำแหน่งงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาข้าราชการทุกคนทุกระดับ เปรียบเสมือนกับการได้เพชรดีมาแล้ว จำเป็นต้องเจียรไนเพื่อให้สวยงามและมีคุณค่ายิ่งขึ้น

2. โลกและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คนเราจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ทันเหตุการณ์ ให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลง

3. คนเราแม้ว่าจะมีเจตคติที่ดี มีจริยธรรม มีความสามารถที่ดี ไม่ได้หมายความว่า จะหยุดยั้งการพัฒนา เราจำเป็นต้องพัฒนาต่อไป เพราะการพัฒนานั้นเป็นการเตือนเป็นการกระตุ้นเตือนให้สำนึกอยู่ตลอดเวลา เช่น การเข้าวัดฟังธรรม ไม่ได้หมายความว่า คนไม่ดีจึงจะเข้าไป แต่เป็นการเข้าไปเพื่อกระตุ้นเตือนให้สำนึกถึงการกระทำดีอยู่ตลอดเวลา

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (2533, หน้า 199) กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรว่าบุคลากรถือเป็น “สินทรัพย์” ขององค์การ การพัฒนาบุคลากรที่เป็น “สินทรัพย์ที่ส่งให้เกิดกำไร” จะเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งที่ผู้บริหารยุคใหม่ไม่สามารถจะมองข้ามไปได้ และควร



944957127

จะยึดถือเป็นนโยบายหลักอันหนึ่งของการบริหาร เพราะมีฉะนั้นวันเวลาที่ผ่านไปจะทำให้ทรัพยากรบุคคลเป็น “สินทรัพย์” กลายเป็น “หนี้สิน” แต่การพัฒนาบุคลากรไม่ใช่เรื่องง่าย และคุณภาพของบุคลากรสะท้อนถึงภาพพจน์ความสมบูรณ์ขององค์กร เพราะฉะนั้นการคิดค้นหากลยุทธ์และกลวิธีในการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นงานที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารยุคใหม่

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อทุกหน่วยงาน ทุกหน่วยงานต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานการพัฒนาบุคคลต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพก็นับว่าองค์กรมีทรัพยากรบุคคลอันมีค่าที่จะนำความสำเร็จก้าวหน้ามาสู่องค์กรนั้น ๆ

3.3 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ขั้นตอนของการดำเนินงานอย่างมีระบบได้มีนักวิชาการเสนอแนะแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

อนุกุล เชียงพุกษาวัลย์ (2535, หน้า 29) กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรสรุปได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ผู้บริหารตระหนักและรับรู้ปัญหาซึ่งจะมีปัญหาอยู่ 2 ลักษณะ คือ สภาพที่ต่ำกว่า สภาพสมดุลจำเป็นจะต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วนและสภาพที่สมดุลกันจะต้องพัฒนาเพื่อให้มีสภาพที่ดีกว่า

3.3.2 รวบรวมข้อมูล ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลหรือกลุ่มการออกแบบสอบถาม การประชุมเผชิญหน้าร่วมกันการหาข้อมูลจากผลที่เกิดขึ้นและการสังเกตการณ์

3.3.3 การตรวจวินิจฉัย เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาสรุปว่ามีสภาพอย่างไรและสภาพที่ต้องการให้เป็นนั้นควรจะเป็นอย่างไรเพื่อหาแนวทางดำเนินการพัฒนาปรับปรุง

3.3.4 วางแผนเพื่อดำเนินการโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย สภาพปรับปรุงสภาพที่ต้องการให้ชัดเจนแล้วกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและสภาพที่ต้องการให้เป็นโดยแก้ปัญหาของสภาพปัจจุบัน

3.3.5 ดำเนินการตามแผน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3.6 ติดตามและประเมินผล โดยการเปรียบเทียบความก้าวหน้าในสภาพก่อนและหลังการพัฒนาเพื่อประเมินว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงไร โดยมุ่งเป็นกระบวนการทุกขั้นตอน เพื่อปรับปรุงแผนต่อไป

Bishop (1979, หน้า 72) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาบุคลากรซึ่งสรุปได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการว่าบุคคลมีความต้องการอะไร แต่ถ้าบุคคลไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาผู้บริหารจะต้องหาวิธีกระตุ้นเพื่อให้บุคคลมีความสนใจที่จะพัฒนา
2. การวิเคราะห์ความต้องการของครูโดยรวมว่าสนใจอะไร เพื่อจะดำเนินการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. การพัฒนาโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมกับสภาพที่เป็นจริง เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การอภิปราย การศึกษาดูงาน การสอนงาน เป็นต้น
4. ความเป็นไปได้ของโครงการ ซึ่งอาจจะศึกษาโดยการทำงานวิจัย การทดลอง การปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้โครงการดำเนินไปด้วยดี
5. การปฏิบัติตามโครงการ จำเป็นต้องหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เพื่อชี้แนะและให้การฝึกอบรม
6. การประเมินผลว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยดำเนินการเป็นระยะและพิจารณาอย่างมีหลักเกณฑ์

สมพงศ์ เกษมสิน (2521, หน้า 183-184) ได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรซึ่งตรงกับ กิติมา ปรีดีติติก (2532, หน้า 120) สรุปได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร เมื่อปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่งอาจจะมีสิ่งบอกเหตุถึงความเปลี่ยนแปลงอย่างในองค์กร จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
2. ตรวจสอบความต้องการแต่ละลักษณะงาน เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาหรือความจำเป็นเร่งด่วนว่า งานส่วนใดมีความจำเป็นต้องพัฒนาเป็นต้นฉบับแรก
3. วางโครงการในการพัฒนา การทำโครงการพัฒนาบุคลากรจะต้องคำนึงถึงผู้เข้ารับการพัฒนา สถานที่ วิทยากร อุปกรณ์ต่าง ๆ งบประมาณ
4. เสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบ หมายถึง เสนอโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีผู้อำนวยการอนุมัติดำเนินการตามโครงการดังกล่าว

5. จัดวางระเบียบปฏิบัติการในการดำเนินงาน หมายถึงการกำหนดระเบียบวิธีในการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกฎข้อบังคับของราชการหรือองค์กรเอกชน

6. การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบวัดผลการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นได้ผลอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานครั้งต่อไป

7. การติดตามผล มีความสำคัญมากเพราะจะต้องดูว่าบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นหรือไม่

วิลาศ สิงหวิสัย (2526, หน้า 94-95) เห็นว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน สรุปได้ดังนี้

1. การระบุความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การคัดเลือก ออกแบบ และดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่จะมีแนวคิดที่คล้ายกัน ชัด บุญญา (2536, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า การดำเนินการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยจะมีกระบวนการสรุปได้ดังนี้

1. ประเมินและสรุปผลงาน การปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา
2. นำเสนอผลการประเมินต่อที่ประชุม
3. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานและชี้ปัญหาด้วยข้อมูล สถิติ หรือหลักฐาน แสดงปัญหา
4. สนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานย่อยแก้ปัญหาและพัฒนางานด้วยตนเอง
5. หน่วยงานย่อยสรุปการแก้ปัญหาการพัฒนาเสนอต่อผู้บริหารและที่ประชุม

6. ประเมินสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา

กล่าวโดยสรุป กระบวนการพัฒนาบุคลากรจะมีขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการ หมายถึง เป็นขั้นตอนของการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเพื่อวางแผนในการปฏิบัติ
2. ขั้นปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ คือ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิธีการต่าง ๆ



944957127

3. ชั้นประเมินผล หมายถึง การติดตามและประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่อย่างไร

3.4 วิธีการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการบริหารการจัดการสามารถทำได้หลากหลายตามสภาพเงื่อนไขของแต่ละแห่ง จากข้อเท็จจริง การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ได้นั้นจะต้องมีคุณสมบัติหลายด้าน ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรจึงพัฒนาในหลาย ๆ ด้านและในรูปแบบที่หลากหลายเพราะโดยหลักทั่วไปแล้วคนสามารถพัฒนาได้ด้วยการต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยการบอกเล่าจากผู้อื่น และการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งอาจทำได้โดยการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ร่วมฟัง ร่วมทำ เป็นต้น ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรอาจแยกได้เป็น 2 ส่วน คือ การพัฒนาความรู้และทักษะ การพัฒนาแนวคิดและได้มีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

กิติมา ปรีดีติติก (2532, หน้า 119) ได้กำหนดวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ 18 วิธี คือ

1. การปฐมนิเทศ
2. การสอนงาน
3. การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงาน ให้รู้จักรับผิดชอบงาน
4. การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่
5. การหาพี่เลี้ยงช่วยสอนงานให้
6. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน
7. การให้รักษาการแทน
8. พาไปสังเกตการณ์การทำงาน
9. ส่งไปศึกษาดูงาน
10. ประชุมสัมมนาและฝึกอบรม
11. ส่งเข้าประชุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน
12. จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ
13. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้พอใช้
14. การอ่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ฟังปาฐกถาทางวิชาการ
15. ให้ทำการทดลอง วิจัย โดยเฉพาะวิจัยในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ
16. ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน
17. ให้มีการปรึกษาหารือ

18. การนิเทศงาน

วิน เชื้อโพธิ์หัท (2537, หน้า 20-22) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยสรุปคือ

1. การปฐมนิเทศ เป็นการแนะนำบุคลากรที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ใหม่ หรือบุคคลเก่าที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ใหม่ให้รู้จักงานที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี
2. การสอนงาน ช่วยให้ผู้บุคลากรที่ได้รับการสอนมีประสบการณ์ รู้จักวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง
3. การส่งไปศึกษาดูงานเป็นการส่งบุคลากรไปดูงานในองค์กร หรือหน่วยงานอื่นเพื่อดูการปฏิบัติงาน ชักถามปัญหาด้วยตนเอง อันก่อให้เกิดความรู้ในงานที่ตนเองต้องศึกษา
4. การศึกษาต่อ เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ดีวิธีหนึ่งมีโอกาสไปศึกษาหาความรู้ในทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่ศึกษาด้วยกัน
5. การมอบอำนาจความรับผิดชอบให้สูงขึ้น เป็นการศึกษาระดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อสามารถตัดสินใจทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้
6. การสลับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้งานมากขึ้น ประสานสัมพันธ์ ทำให้งานมีความต่อเนื่องที่ดี
7. การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย เป็นการฝึกให้เรียนรู้งานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการแนะนำจากหัวหน้า รู้จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง
8. การให้รักษาการผู้ทำหน้าที่รักษาการแทน มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่ดำรงตำแหน่งนั้น
9. การให้เข้าร่วมประชุมในโอกาสต่าง ๆ มีโอกาสฟังอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนกับผู้เข้าร่วมประชุม
10. การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน ทำบุคลากรมีความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน ทราบถึงความเคลื่อนไหวของการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจะทันสมัยเสมอ
11. การฝึกงานระหว่างศึกษาอบรม การศึกษาอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ มักมีการฝึกงานอยู่ด้วย ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้งาน ทำให้เกิดทักษะเบื้องต้นที่ดี งานที่ฝึกมักจะตรงกับงานที่ปฏิบัติ
12. การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร บุคลากรจะได้รับความรู้ แนวคิดใหม่ เจตคติ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรม



944957127

UP-Thesiss 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

13. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2526, หน้า 139) ได้แบ่งวิธีการพัฒนาบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท โดยสรุป คือ

1. วิธีการที่บุคลากรอาจทำตามลำพัง เป็นงานที่ทำเองโดยความสมัครใจหรือหน่วยงานส่งเสริม ได้แก่

- 1.1 การอ่านหรือหาความรู้ด้วยวิธีอื่น เช่น ฟังอภิปราย
 - 1.2 การค้นคว้าหรือศึกษาด้านวิชาชีพ เช่น การเขียนตำรา เพราะในการเรียนผู้เขียนจะค้นคว้าและรวบรวมตำรา เอกสารต่าง ๆ ทำให้มีความรู้เพิ่มเติม
 - 1.3 การหมุนเวียนตำแหน่ง คือ การให้ผู้ปฏิบัติงานได้ผลัดเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่น ๆ บ้าง ทำให้ทราบถึงงานของแต่ละฝ่าย จึงเกิดการประสานงานกันดีขึ้น
 - 1.4 การทดลองแลละวิจัย การวิจัยเป็นการแสวงหาความจริงจากข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่เหมาะสมมาเพื่อการทำที่ค้นพบข้อเท็จจริง ส่วนการทดลองเป็นการตรวจดูว่าเหตุและผลสองอย่างเป็นเหตุและผลของกันหรือกันหรือไม่ หรือพิจารณาว่าถ้าทำเช่นนั้นแล้วจะเกิดผลอะไร
 - 1.5 การไปดูงานในหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้มีโอกาสเปรียบเทียบ ทำให้เกิดความคิดมองเห็นตัวอย่างในการดำเนินงาน ตลอดจนอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะนำไปปรับใช้ในหน่วยงานของตน
 - 1.6 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน ทำให้ทราบถึงขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม และประเพณีของท้องถิ่นอันเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับหน่วยงาน
 - 1.7 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขอหน่วยงาน ทำให้รู้งานที่ตนรับผิดชอบ ฝึกปฏิบัติในฐานะผู้บริหาร
 - 1.8 การศึกษาต่อทั้งในประเทศและนอกประเทศ
 - 1.9 การติดตามความเจริญของตัวเองในระหว่างทำงาน บุคลากรควรจะมีประเมินผลความเจริญก้าวหน้าของตัวเอง และปรับปรุงตัวเองอย่างเสมอ ประการสำคัญจะต้องไม่เข้าข้างตัวเองยอมรับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่น
2. วิธีที่ต้องดำเนินการเป็นหมู่คณะ วิธีนี้ผู้บริหารมักจะเป็นผู้เริ่มดำเนินการพัฒนาองค์การ และให้บุคลากรมีส่วนร่วม เพื่อนำประสบการณ์ที่ได้รับ ๆ ใช้ปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น แบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การบรรยายหรืออภิปรายโดยวิทยากร วิธีนี้ผู้เข้าฟังไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมมากนัก นอกจากถามข้อข้องใจ เช่น การบรรยาย การอภิปราย

2.2 การให้ผู้เข้าร่วมรับการพัฒนามีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น การสัมมนา การประชุม ปรึกษาหารือ การอภิปรายกลุ่ม การประชุมเชิงปฏิบัติการ

วิลาศ สิงห์วิสัย (2526, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรสรุปได้ดังนี้

1. วิธีการบอกเล่า ได้แก่ การปาฐกถา การประชุม การอภิปราย กรณีศึกษา การสอนแนะ

2. วิธีแสดง ได้แก่ การใช้เอกสาร การสาธิต การดูงาน

3. วิธีทำ ได้แก่ การทดลองปฏิบัติงาน การให้ไปช่วยงานผู้อื่น การหมุนเวียน ๕๖ ชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 102-103) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกันออกไป สรุปได้ดังนี้

1. การอบรมหน่วยงาน

2. การใช้วิธีการประชุมถกปัญหาร่วมกัน

3. การเข้าร่วมสัมมนาภายนอก

4. การอบรมช่างฝีมือ

5. การอบรมในห้องประชุม

6. การเข้าอบรมกับสถาบันภายนอก

7. การจัดแผนการศึกษาหน้าทำงาน

8. การศึกษาด้วยตนเองโดยสื่อการสอนชนิดต่าง ๆ

9. การศึกษาโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องช่วยสอน

การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ มีหลายวิธี ซึ่งจากการตรวจสอบเอกสาร จากในประเทศและต่างประเทศพบว่า ในการพัฒนาบุคลากรซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ นิยมใช้กันมาก โดยสรุปมี 9 วิธี คือ

1. การปฐมนิเทศ

2. การฝึกอบรม

3. การศึกษาดูงาน

4. การสัมมนา

5. การศึกษาต่อ

6. การประชุมเชิงปฏิบัติการ



944957127

7. การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ
8. การสอนงาน
9. การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

การปฐมนิเทศ หมายถึง การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ โยอาคัยชั้นเรียน อาจจะเป็นวันหรือสัปดาห์ ซึ่งเหมาะสำหรับหน่วยงานที่บรรจุพนักงานที่จะต้องทำงานลักษณะ เดียวกันเป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน ส่วนใหญ่จะชี้แจงถึงนโยบายปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้ทราบ อธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติงานอย่างกว้างๆ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งเป็น ขวัญและกำลังใจและเปิดโอกาสให้มีการซักถามข้อข้องใจได้ด้วย (ภิญโญ, 2519, หน้า 164-165)

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 135) กล่าวถึงความหมายการปฐมนิเทศ สรุปว่า หมายถึงกิจกรรมทางด้านบริหารงานบุคคลเกี่ยวข้องกับการพยายามแนะนำพนักงาน ใหม่ให้รู้จักหน่วยงานและรู้จักงานในหน้าที่ที่ต้องทำ ตลอดจนรู้จักผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน วิธีการปฐมนิเทศนี้อาจจะมีการกระทำแตกต่างกัน การที่จะได้รับผลเพียงใดย่อมอยู่ที่ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และปัญหาที่ต้องการทำการปฐมนิเทศ ซึ่งหากได้เข้าใจแล้วก็ จะช่วยให้มีโอกาสกระทำได้อย่างถูกต้อง

Likert (1961, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีการบริหารระบบ 4 ว่า คือ กิจกรรม ปฐมนิเทศคนงาน หมายถึง พฤติกรรมที่คอยให้การช่วยเหลือ และให้ความสนใจเป็นส่วนตัว ใน ความเป็นอยู่ของบุคลากร

อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 112) ได้สรุปว่า การฝึกอบรมปฐมนิเทศนั้นมี วัตถุประสงค์คือ ต้องการให้ผู้ทำงานใหม่เป็นพนักงานที่มีประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้นที่สุด การ ฝึกอบรมปฐมนิเทศจึงมักใช้เวลาไม่มากนักในการให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่ทำ สิทธิและหน้าที่ สวัสดิการที่จะได้รับตลอดจนนโยบายของ องค์กรว่ามีอยู่อย่างไร

เสนาะ ตีเขาร (2534, หน้า 10) และสมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 132) ได้ กล่าวถึงการปฐมนิเทศว่า การอบรมปฐมนิเทศจัดขึ้นสำหรับผู้ที่เข้ารับราชการใหม่ เพื่อให้ ทราบถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดองค์การของหน่วยงานนั้น ๆ ให้รู้จักสถานที่ต่าง ๆ ใน องค์การของตนโดยเฉพาะหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติงาน ตลอดจนรู้จักเพื่อนร่วมงาน จุดเด่น ของการอบรมปฐมนิเทศก็คือต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานที่จะได้รับ มอบหมายได้โดยปราศจากความกลัว โดยทั่วไปผู้ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่มักใหม่ต่อสถานที่ใหม่ต่อ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ดังนั้นขวัญในการทำงานของผู้ใหม่นั้นย่อมจะไม่อยู่ในสถานที่ที่จะ

ปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้เต็มที่ การอบรมปฐมนิเทศเป็นวิธีที่จะช่วยจัดหรือผ่อนคลายนสภาพการณ์เช่นนั้นได้ อาจสรุปความหมายของการอบรมปฐมนิเทศได้ดังนี้ คือ

1. เพื่อแนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ทำงานใหม่
2. เพื่อแนะนำให้ทราบถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงานนั้น ระเบียบการ วันหยุด การลา การหักเงินค่าสะสม หรือวิธีปฏิบัติราชการ ฯลฯ
3. เพื่อให้ทราบถึงการจัดองค์การโดยทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานนั้น ๆ
4. เพื่อสร้างเสริมขวัญในการปฏิบัติงานให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อส่งเสริมปริมาณผลิตผลของงานให้สูงขึ้น เพราะถ้ามีผู้ทำงาน มีความเข้าใจวิธีการทำงานดีแล้ว ข้อผิดพลาดย่อมจะมีน้อย ผลผลิตก็จะสูงขึ้น
6. เพื่อให้ทราบและคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ
7. เพื่อให้รู้จักคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537, หน้า 20) กล่าวถึง การปฐมนิเทศสรุปได้ว่า เป็นการแนะนำให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ หรือบุคลากรเก่าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ได้รู้จักงานที่จะต้องปฏิบัติ การปฐมนิเทศอาจจัดในระยะเวลาอันสั้น ๆ หรือใช้เวลาหลายวันก็ได้สิ่งสำคัญที่จะต้องกระทำ คือ จะต้องให้บุคลากรได้รู้จักงานที่จะต้องปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สัมพันธ์กันอย่างดี สร้างบรรยากาศในการปฐมนิเทศให้บุคลากรรักองค์การ รักผู้บังคับบัญชา รักเพื่อนร่วมงาน

กล่าวโดยสรุปว่า การปฐมนิเทศ หมายถึง การแนะนำให้บุคลากรใหม่ได้รู้จักหน่วยงานทั้งในด้านนโยบาย แนวการปฏิบัติ กฎ ระเบียบ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และบทบาทสวัสดิการ ชุมชน ในท้องถิ่น เพื่อความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรม หมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติอยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

ภิญโญ สาธร (2517, หน้า 442-443) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมว่า “การที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม การเปลี่ยนพฤติกรรม หมายถึงรวมถึงความชำนาญในการทำงานด้วยมือ การรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาและเจตคติที่ดีต่อการทำงานขอบุคลากร”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 101) กล่าวถึงการอบรมและพัฒนาตัวตนโดยสรุปว่า เมื่อคนงานทำงานไปแล้วระยะหนึ่ง สภาพแวดล้อมหรือความก้าวหน้าของวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไปอาจจะทำให้คนงานตามไม่ทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ได้ ดังนั้นจึงเป็น

หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องพยายามรักษาคุณสมบัติของคนงานให้มีคุณภาพสูงอย่างเสมอ ผู้บริหารจะต้องร่วมมือกับฝ่ายบริหารบุคคลค้นหาว่าคนงานหย่อนสมรรถภาพหรือตามไม่ทันในเรื่องอะไรบ้าง จากนั้นจะต้องจัดเตรียมการอบรมให้ตามทันเหตุการณ์ดังกล่าว หรือรวมตลอดทั้งการจัดการพัฒนาตัวคนให้มีคุณภาพสูงขึ้นไปอีกด้วย

วิน เชื้อโพธิ์หัท (2537, หน้า 23) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบ ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาจเป็นความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉงในการทำงานด้วยมือ การรู้จักเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ เหมาะสมดีขึ้น การรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

กิติมา ปรีดีติติก (2532, หน้า 119) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความรู้และทักษะที่จะนำฝึกอบรมนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์การและหน่วยงานนั้น ๆ

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรม หมายถึง การปรับปรุงสมรรถนะของบุคคลให้มากขึ้น มีพฤติกรรมตามที่หน่วยงานต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนวิธีการฝึกอบรมแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงาน

การศึกษาดูงาน หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์การสนับสนุนให้บุคลากรไปสังเกตการณ์ทำงานของหน่วยงานหรือองค์การอื่นในลักษณะที่เรียกว่า Study tour/visit กิจกรรมเช่นนี้จะช่วยไม่ให้เกิดอคติไปว่าสิ่งที่ตนทำนั้นเป็นการกระทำที่ดีที่สุดแล้ว เพราะไม่มีที่จะเปรียบเทียบ การไปสังเกตกิจการในหน่วยงานอื่นย่อมจะทำให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบ ทำให้เกิดความคิด มองเห็นตัวอย่างในการดำเนินงาน ตลอดจนอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจจะนำมาปรับปรุงใช้ในหน่วยงานของตัวเองบ้าง

วิน เชื้อโพธิ์หัท (2537, หน้า 21) กล่าวถึงการส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานสรุปได้ว่า มีผลทำให้บุคลากรได้เห็นการปฏิบัติงานขององค์การที่ไปดู จะได้เห็นของจริงด้วยตนเอง ได้พบบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การที่ไปดู มีโอกาสได้ซักถามปัญหากับผู้ปฏิบัติงาน ได้เห็นกริยาอาการ อิริยาบถต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ได้เห็นขั้นตอนของการปฏิบัติงาน รู้และเข้าใจขั้นตอนการทำงานจากของจริง ผู้ไปศึกษาดูงานจึงเกิดความรู้และได้เห็นงานที่ตนเองต้องการอย่างละเอียดเท่าที่โอกาสและเวลาจะอำนวยให้อย่างไรก็ตามหากจะให้การศึกษาดูงานได้



944957127

ประโยชน์มากก็ควรติดต่อกับฝ่ายเจ้าของสถานที่ที่จะไปศึกษาดูงานได้ทราบวัตถุประสงค์ของการไปศึกษาดูงาน เพื่อที่ฝ่ายเจ้าของจะได้จัดให้ดูตรงตามวัตถุประสงค์

สิทธิพงษ์ เฉลย (2533, หน้า 80) ได้ให้ความหมายของการไปศึกษาดูงาน โดยสรุปว่า การที่โรงเรียนหรือองค์การสนับสนุนให้บุคลากรไปสังเกตการทำงานของโรงเรียนหรือองค์การอื่นในลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อใช้เปรียบเทียบและนำกิจกรรมประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาดูงานกลับไปพัฒนาหน่วยงาน เพราะการศึกษาดูงานจะทำให้มีโอกาสได้เปรียบเทียบทำให้เกิดแนวคิด มองเห็นอุปสรรคและแนวทางปฏิบัติ

ทองฟู ชินะโชติ (2531, หน้า 84) ได้ให้ความหมายของการศึกษาดูงานว่าเป็นการอบรมนอกสถานที่ให้บุคลากรได้พบสถานที่จริง เป็นการพัฒนาบุคลากรได้ทุกระดับหรือเป็นการฝึกอบรมชนิดหนึ่งที่ต้องอาศัยสภาพของจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์และประหยัดเวลา โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนก่อนเดินทางไปศึกษาดูงาน แล้วอธิบายให้บุคลากรเข้าใจถึงขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นและข้อปลีกย่อยอื่น ๆ เช่น เวลารถ ที่พัก และเมื่อเสร็จสิ้นการดูงานจะต้องเขียนรายงานถึงประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ พร้อมแนวทางแก้ไข

2. สถานที่ ผู้จัดต้องศึกษาในรายละเอียดก่อนที่จะนำคณะผู้ดูงานเข้าเยี่ยมชม ซึ่งต้องเลือกหน่วยงาน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และความร่วมมือ ตรวจสอบรายชื่อผู้ร่วมเดินทางและจัดทำกำหนดการแจกผู้ร่วมเดินทางให้ทั่วถึง

กล่าวโดยสรุป การศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษา เป็นการพัฒนาบุคลากร วิธีนี้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาดูงาน การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์การที่มีลักษณะของงานที่คล้ายคลึงกัน เช่น การศึกษาดูงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเด่นดี เพื่อนำประสบการณ์ตรงที่ได้รับมาปรับปรุงและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเอง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy)

ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) การเรียนรู้คือกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนได้จากการได้ยืมการสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ

โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวด กวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ ที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในครั้งนี้ คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม (Bloom's Taxonomy) ซึ่งได้จำแนกการเรียนรู้เป็น 3 ด้าน คือ

1. พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา

พฤติกรรมทางพุทธิพิสัย 6 ระดับ ได้แก่

1.1 ความรู้ความจำ ความสามารถในการเก็บรักษามวลประสบการณ์ต่าง ๆ จากการที่รับรู้ไว้และระลึกสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการเปรียบดั่งเทปบันทึกเสียงหรือวีดิทัศน์ที่สามารถเก็บเสียงและภาพของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ สามารถเปิดฟังหรือดูภาพเหล่านั้นได้ เมื่อต้องการ

1.2 ความเข้าใจเป็นความสามารถในการจับใจความสำคัญของสื่อ และสามารถแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ คาดคะเน ขยายความ หรือ การกระทำอื่น ๆ

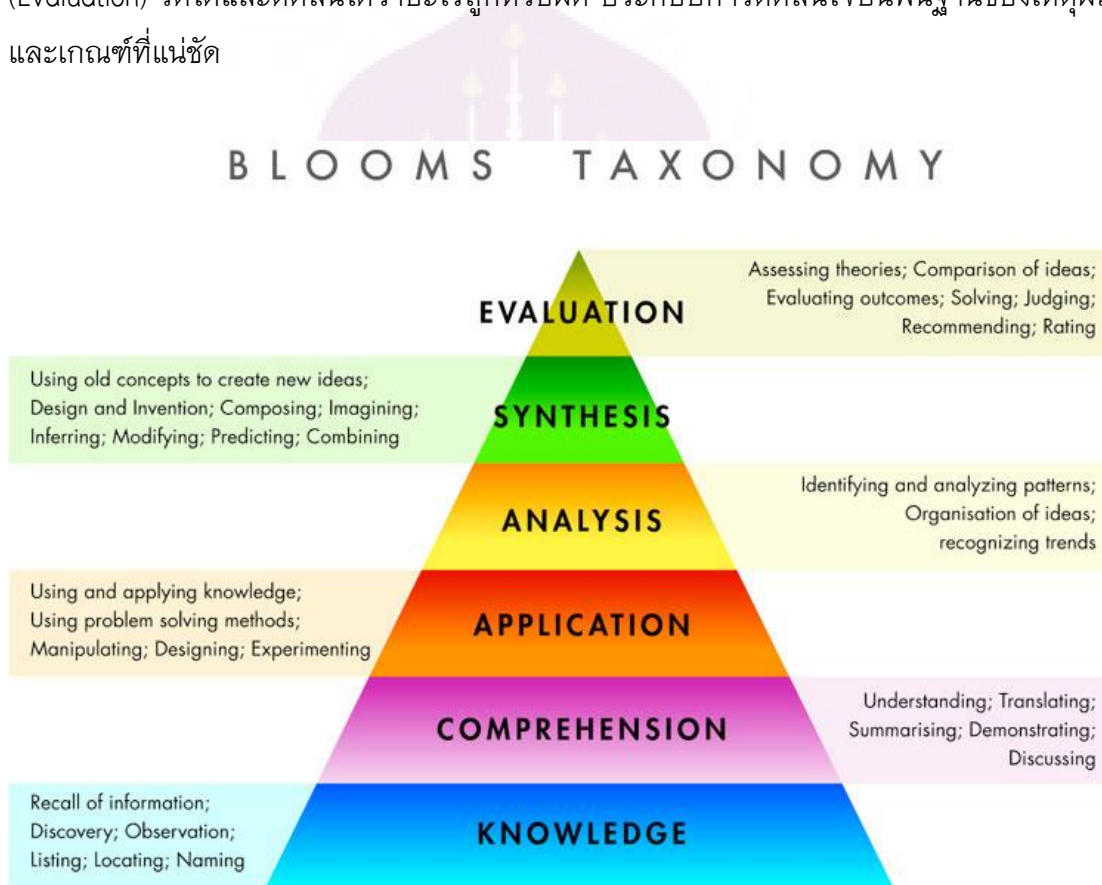
1.3 การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นที่ผู้เรียนสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ จึงจะสามารถนำไปใช้ได้

1.4 การวิเคราะห์ ผู้เรียนสามารถคิด หรือ แยกแยะเรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญได้ และมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการวิเคราะห์จะแตกต่างกันไปแล้วแต่ความคิดของแต่ละคน

1.5 การสังเคราะห์ ความสามารถในการที่ผสมผสานส่วนย่อย ๆ เข้าเป็นเรื่องราวเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่สมบูรณ์และดีกว่าเดิม อาจเป็นการถ่ายทอดความคิดออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย การกำหนดวางแผนวิธีการดำเนินงานขึ้นใหม่ หรือ อาจจะทำให้เกิดความคิดในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นนามธรรมขึ้นมาในรูปแบบ หรือ แนวคิดใหม่

1.6 การประเมินค่า เป็นความสามารถในการตัดสิน ดีราคา หรือ สรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ออกมาในรูปของคุณธรรมอย่างมีกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นไปตามเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ หรืออาจเป็นกฎเกณฑ์ที่สังคมยอมรับก็ได้

ความรู้ที่เกิดจากความจำ (knowledge) ซึ่งเป็นระดับล่างสุดทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) Bloom ได้แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับ ความรู้ที่เกิดจากความจำ (Knowledge) ซึ่งเป็นระดับล่างสุดความเข้าใจ (Comprehend) การประยุกต์ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถแก้ปัญหา ตรวจสอบได้สังเคราะห์ (Synthesis) สามารถนำส่วนต่าง ๆ มาประกอบเป็นรูปแบบใหม่ได้ให้แตกต่างจากรูปเดิม เน้นโครงสร้างใหม่การประเมินค่า (Evaluation) วัดได้และตัดสินได้ว่าอะไรถูกหรือผิด ประกอบการตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุผล และเกณฑ์ที่แน่ชัด



ภาพ 6 แสดงทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) 6 ระดับ

ที่มา: Bloom. (1959).

2. จิตพิสัย (Affective Domain) (พฤติกรรมด้านจิตใจ) ค่านิยม ความรู้สึก ความซาบซึ้ง ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจและคุณธรรม พฤติกรรมด้านนี้อาจไม่เกิดขึ้นทันที ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสอดแทรกสิ่งที่ดีงามอยู่ตลอดเวลา จะทำให้พฤติกรรมของผู้เรียนเปลี่ยนไปในแนวทางที่พึงประสงค์ได้

ด้านจิตพิสัย จะประกอบด้วย พฤติกรรมย่อย ๆ 5 ระดับ ได้แก่

2.1 การรับรู้เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อปรากฏการณ์ หรือสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นไปในลักษณะของการแปลความหมายของสิ่งเร้านั้นว่าคืออะไร แล้วจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่เกิดขึ้น

2.2 การตอบสนอง เป็นการกระทำที่แสดงออกมาในรูปของความเต็มใจยินยอม และพอใจต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เกิดจากการเลือกสรรแล้ว

2.3 การเกิดค่านิยม การเลือกปฏิบัติในสิ่งที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคม การยอมรับนับถือในคุณค่านั้น ๆ หรือปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกลายเป็นความเชื่อ แล้วจึงเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งนั้น

2.4 การจัดระบบการสร้างแนวคิด จัดระบบของค่านิยมที่เกิดขึ้นโดยอาศัยความสัมพันธ์ถ้าเข้ากันได้ก็จะยึดถือต่อไปแต่ถ้าขัดกันอาจไม่ยอมรับอาจจะยอมรับค่านิยมใหม่โดยยกเลิกค่านิยมเก่า

2.5 บุคลิกภาพการนำค่านิยมที่ยึดถือมาแสดงพฤติกรรมที่เป็นนิสัยประจำตัวให้ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ถูกต้องดีงามพฤติกรรมด้านนี้ จะเกี่ยวกับความรู้สึกและจิตใจ ซึ่งจะเริ่มจากการได้รับรู้จากสิ่งแวดล้อม แล้วจึงเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ ขยายกลายเป็นความรู้สึกด้านต่าง ๆ จนกลายเป็นค่านิยม และยังพัฒนาต่อไปเป็นความคิด อุดมคติ ซึ่งจะเป็นควบคุมทิศทางพฤติกรรมของคนคนจะรู้ตัวหรือไม่รู้อย่างไรนั้น ก็เป็นผลของพฤติกรรมด้านนี้

3. ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) (พฤติกรรมด้านกล้ามเนื้อประสาท) พฤติกรรมที่บ่งถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วชำนาญซึ่งแสดงออกมาได้โดยตรงโดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้ระดับของทักษะ

พฤติกรรมด้านทักษะพิสัย ประกอบด้วย พฤติกรรมย่อย ๆ 5 ชั้น ดังนี้

3.1 การรับรู้ เป็นการให้ผู้เรียนได้รับรู้หลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง หรือ เป็นการเลือกหาตัวแบบที่สนใจ

3.2 กระทำตามแบบ หรือ เครื่องชี้แนะ เป็นพฤติกรรมที่ผู้เรียนพยายามฝึกตามแบบที่ตนสนใจและพยายามทำซ้ำ เพื่อที่จะให้เกิดทักษะตามแบบที่ตนสนใจให้ได้ หรือสามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อแนะนำ

3.3 การหาความถูกต้อง พฤติกรรมสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยเครื่องชี้แนะ เมื่อได้กระทำซ้ำแล้ว ก็พยายามหาความถูกต้องในการปฏิบัติ

3.4 การกระทำอย่างต่อเนื่องหลังจากตัดสินใจเลือกรูปแบบที่เป็นของตัวเอง จะกระทำตามรูปแบบนั้นอย่างต่อเนื่อง จนปฏิบัติงานที่ย่างยากซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง คล่องแคล่ว การที่ผู้เรียนเกิดทักษะได้ ต้องอาศัยการฝึกฝนและกระทำอย่างสม่ำเสมอ

3.5 การกระทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ พฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอย่างต่อเนื่อง จนสามารถปฏิบัติ ได้คล่องแคล่วว่องไวโดยอัตโนมัติ เป็นไปอย่างธรรมชาติซึ่งถือเป็นความสามารถของการปฏิบัติในระดับสูง

นอกจากนี้ บลูมยังได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ในโรงเรียนคือ พื้นฐานของผู้เรียน เป็นหัวใจในการเรียน ผู้เรียนแต่ละคนจะเข้าชั้นเรียนด้วยพื้นฐานที่จะช่วยให้เขา ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ต่างกัน ถ้าเขามีพื้นฐานที่คล้ายคลึงกัน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะไม่แตกต่างกันและ คุณลักษณะของแต่ละคน เช่น ความรู้ที่จำเป็นก่อนเรียน แรงจูงใจในการเรียน และคุณภาพของการสอน เป็นสิ่งที่ปรับปรุงได้ เพื่อให้แต่ละคนและทั้งกลุ่มมีระดับการเรียนรู้ที่สูงขึ้น เพราะฉะนั้นเราสามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร และพฤติกรรมใหม่นี้เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติหรือสัญชาตญาณ หรือวุฒิภาวะ หรือพิสัยต่าง ๆ หรืออุบัติเหตุ หรือความบังเอิญ พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจะต้องเปลี่ยนไปอย่างค่อนข้างถาวร จึงจะถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้น หากเป็นการ เปลี่ยนแปลงชั่วคราวก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

เมื่อบุคคลเกิดการเรียนรู้ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงดังนี้ (Bloom, 1959)

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ความเข้าใจ และความคิด (Cognitive Domain) หมายถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระใหม่ ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้มากขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม (Affective Domain) หมายถึง เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ผู้เรียนจะเกิดความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านความชำนาญ (Psychomotor Domain) หมายถึง เมื่อบุคคลได้เกิดการเรียนรู้ทั้งในด้านความคิด ความเข้าใจ และเกิดความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ความสนใจด้วยแล้ว ได้นำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ จึงทำให้เกิดความชำนาญมากขึ้น เช่น การใช้มือ เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.1 ความหมายของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือเรียกว่า การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) เป็นแนวคิดของการเรียนรู้ชนิดหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในการเรียนรู้ในเบื้องต้นของผู้เรียน ซึ่ง ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ (2541, หน้า 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียน จะด้วยความช่วยเหลือสนับสนุนจากภายนอกตัวผู้เรียนหรือไม่ก็ตาม ริเริ่มการเรียนรู้ เลือกเป้าหมาย แสวงหาแหล่งทรัพยากรของการเรียนรู้ เลือกวิธีการเรียนรู้จนถึงการประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเอง”

ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Package) เป็นสื่อการเรียนประเภทหนึ่งที่น่าสนใจในการเสริมสมรรถภาพแก่ผู้เรียน ซึ่ง แอลสแปช (Alspach, 1995, หน้า 102) ได้กล่าวว่า มีการเรียกชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้หลายอย่าง คือ Modularized instruction, Self-directed Learning Modules, Self Instructional Modules, Self Instructional Packages, Self Pace modules, Self Instructional Units, Self Instructional Packets และ Independent Study Units โดยที่นักการศึกษาแต่ละท่านได้นำคำศัพท์แต่ละคำไปใช้โดยอธิบายความหมายแตกต่างกันไปเล็กน้อย สำหรับในประเทศไทย คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้บัญญัติศัพท์เรียกชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ดังต่อไปนี้ ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning Units) ชุดการสอนเอกัตภาพ (Self-Instructional Packages) ชุดการสอนแบบหน่วยหรือบทเรียนโมดูล (Instructional Modules) บทเรียนโมดูลด้วยตนเอง (Self-Instructional Modules) บทเรียนโปรแกรม (Programmed Instructional Lesson : Programmed Lesson) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์, 2538) ส่วน กาญจนา เกียรติประวัติ (2524, หน้า 174-175) กล่าวถึงชุดการเรียน (Learning Package) ว่าเดิมนั้นใช้คำว่าชุดการสอน เพราะครูเป็นผู้ใช้ดังนั้นผู้ทำกิจกรรมก็คือครูในปัจจุบันนักการศึกษาเปลี่ยนมาใช้คำว่า ชุดการเรียน โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเป็นผู้ใช้สื่อต่าง ๆ ในชุดการเรียนเพื่อศึกษาด้วยตนเอง และในทำนองเดียวกัน กิตานันท์ มลิทอง (2540, หน้า 84) ก็ได้เรียกชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองว่าชุดการสอน (Teaching Package) สำหรับผู้สอนใช้สอน และเรียกว่าชุดการเรียน (Learning Package) สำหรับผู้เรียนใช้เรียน นอกจากนี้ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ดังต่อไปนี้

วาสนา ชาวหา (2525, หน้า 139) ให้ความหมายของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองว่า เป็นชุดการเรียนการสอนที่จัดโปรแกรมการเรียนสำหรับผู้เรียนด้วยตนเองตาม



944957127

ความสามารถและความสนใจเป็นรายบุคคลเพื่อส่งเสริมความสามารถของแต่ละบุคคลให้พัฒนาการเรียนของตนเองไปให้ถึงขีดสุดความสามารถโดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยผู้อื่น ส่วน วีระ ไทยพานิช (2529, หน้า 134) กล่าวว่าชุดการเรียนรู้เป็นชุดการเรียนรู้ที่จัดเป็นหน่วยการเรียนรู้ หัวข้อ เนื้อหา และอุปกรณ์ของแต่ละหน่วยได้จัดไว้เป็นชุด หรือกล่องหรือซอง ชุดการเรียนรู้อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งส่วนมากจะประกอบด้วย คำชี้แจง หัวข้อจุดหมาย การประเมินผลเบื้องต้น การกำหนดกิจกรรมและการประเมินขั้นสุดท้าย โดยมีจุดมุ่งหมายสำหรับการเรียนรู้รายบุคคล ซึ่งผู้เรียนต้องมีความรับผิดชอบทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2543, หน้า 32) กล่าวว่าชุดการเรียนรู้ คือ การวางแผนการเรียนรู้โดยใช้สื่อต่าง ๆ ร่วมกัน หรือหมายถึงการใช้สื่อประสมเพื่อสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้อย่างกว้างขวางตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยจัดเป็นชุดในลักษณะซองหรือกล่อง

กรองกาญจน์ อรุณรัตน์ (2536, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองหมายถึงชุดของโปรแกรมสื่อประสมที่มีการนำเอาวิธีการจัดระบบมาใช้ในการนำเสนอเนื้อหาและจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาด้วยตนเองตามความสามารถตามอัตราการเรียนรู้และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน

วาสนา ทวีกุลทรัพย์ และชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2540, หน้า 120) ได้กล่าวไว้ว่า ชุดการเรียนรู้เป็นชุดสื่อประสมที่จัดไว้อย่างมีระบบที่มีการวางโปรแกรมไว้ล่วงหน้าด้วยการกำหนดเนื้อหาสาระ สื่อการสอน กิจกรรมการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมและการประเมิน ให้ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจากกำหนดให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างกระฉับกระเฉงได้รับคำติชมทันที ได้รับการเสริมแรงที่เป็นความสำเร็จ ความภาคภูมิใจและได้ใคร่ครวญเรียนรู้ตามลำดับขั้น ตามความสะดวก และความเห็นของแต่ละบุคคล

แอบบรุษ (Abbruzzese, 1992, หน้า 221) กล่าวว่า ชุดการเรียนรู้เป็นสื่อการสอนที่ทำให้ผู้เรียนกระฉับกระเฉงในการเรียนรู้ ทราบอัตราความก้าวหน้าในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีวิธีการนำเสนอหลายวิธีเพื่อให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือ เช่น เสนอในรูปแบบสิ่งพิมพ์อย่างเดียว หรือเสนอในรูปแบบสื่อพิมพ์เทปบันทึกเสียงหรือสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนมีกิจกรรมร่วม

จากความหมายของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง สรุปได้ว่าชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสื่อการเรียนการสอนที่ได้รับการออกแบบในรูปแบบของสื่อประสมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามลำดับขั้นจากง่ายไปยาก ผู้เรียนทราบอัตราความก้าวหน้าในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีปฏิสัมพันธ์กับสื่อตลอดเวลา ได้รับการเสริมแรงหรือคำติชมทันที ชุดการเรียนรู้ อาจเป็นรูปแบบที่อาจแตกต่างกันไปบ้างและจัดเตรียมไว้เป็นชุดเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองโดยศึกษาคำชี้แจงและทำกิจกรรมตามขั้นตอนโดยใช้เวลาเร็วช้าตามความสามารถและ

ศักยภาพของผู้เรียนเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ผู้สร้างได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย บทนำ หรือคำชี้แจง จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม การประเมินก่อนเรียน กิจกรรมการเรียนรู้และการประเมินหลังเรียน

2.2 แนวคิดทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้พัฒนาขึ้นมาจากหลักการหรือทฤษฎีทางจิตวิทยาจากการศึกษาทดลองของนักจิตวิทยาหลายคนด้วยกันโดยทฤษฎีจิตวิทยาที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องนั้นมีอยู่ 2 ทฤษฎี ดังที่ กรองกาญจน์ อรุณรัตน์ (2536, หน้า 30-31) กล่าวไว้ ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไข (Conditioning Theory)

(1) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning Theory) โดยอีแวน พาฟลอฟ ชาวรัสเซียได้ทดลองโดยมีการนำสิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข (Unconditioned Stimulus) และสิ่งเร้าที่เป็นกลาง (Neutral) มาใช้ควบคู่กัน ทั้งนี้เพื่อที่จะดึงพฤติกรรมหรือการตอบสนองออกมาจนกระทั่งในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นกลางจะแปรสภาพเป็นสิ่งเร้าที่ถูกรวางเงื่อนไข (Conditioned Stimulus) ซึ่งจะสามารถเร้าหรือดึงพฤติกรรมการตอบสนองออกมาได้โดยไม่ต้องใช้สิ่งเร้าที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข (Unconditioned Stimulus) เลย

จากการทดลองเกี่ยวกับการเรียนรู้ชนิด Classical Conditioning ทำให้ได้หลักใหญ่ ๆ 4 ประการ คือ การเสริมแรง การยุติการตอบสนอง การลงข้อสรุป และการวางเงื่อนไข

(2) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบการกระทำ (Operant Conditioning Theory) ของ บี. เอฟ. สกินเนอร์ ซึ่งมีความเห็นที่แตกต่างไปจากทอร์นไคด์ที่ว่า การเชื่อมโยงจะเกิดขึ้นระหว่างรางวัล (Reward) และการตอบสนอง (Response) มิใช่เกิดระหว่างสิ่งเร้า (Stimulus) และการตอบสนอง ตามที่ทอร์นไคด์กล่าว และเกิดการเรียนรู้ชนิด Operant Conditioning ผู้เรียนต้องเป็นฝ่ายกระทำเอง มิใช่เป็นการแสดงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้น

การทดลองของสกินเนอร์ก็ทำให้ได้มาซึ่งหลักการที่ใช้ในการเรียนการสอนแบบโปรแกรม คือ

1. เงื่อนไขของการตอบสนอง (Operant Conditioning)
2. การเสริมแรง (Reinforcement)
3. การเสริมแรงทันทีทันใด (Immediate of Reinforcement)
4. สิ่งเร้าที่มีเงื่อนไขเฉพาะ (Discriminated Stimuli)
5. การยุติการตอบสนอง (Extinction)

6. การดัดพฤติกรรม(Shaping)

2.2.2 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ของ เอ็ดเวิร์ด ลี ทอร์นไค์ ซึ่งได้เน้นว่าสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้คือการเสริมแรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Response) มากขึ้น

การทดลองของทอร์นไค์ทำให้ได้มาซึ่งกฎการเรียนรู้ 3 กฎ คือ

(1) กฎแห่งผล (Law of Effect) เป็นการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองหากทั้งสองสิ่งสามารถเชื่อมโยงกันได้ ผู้เรียนจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจได้จากการเสริมแรง (Reinforcement) ด้วย

(2) กฎแห่งการฝึกหัด (Law of Exercise) การที่ผู้เรียนจะกระทำซ้ำหรือทำบ่อยครั้งเป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่มั่นคงและคงทนมากขึ้น ดังนั้นการเรียนรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกหัดในเรื่องที่เรียน

(3) กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) เมื่อร่างกายพร้อมที่จะกระทำและมีโอกาสที่จะกระทำ ย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่มีโอกาสที่จะกระทำ ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจในทางตรงข้ามถ้าร่างกายไม่พร้อมที่จะกระทำแต่ถูกบังคับให้กระทำก็ย่อมจะเกิดความไม่พึงพอใจดังนั้นความพร้อมจึงหมายถึงรวมถึง ความพร้อมทางวุฒิภาวะ พื้นฐานหรือประสบการณ์และความพร้อมทางจิตใจซึ่งกล่าวได้ว่าการเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อผู้เรียนพร้อมที่จะเรียน หรือพร้อมที่จะตอบสนองโดยบทเรียนโปรแกรมก็ได้นำทฤษฎีการเสริมแรงของทอร์นไค์ไปใช้ในลักษณะที่ทำให้การเสริมแรงแก่ผู้เรียนในทันที ภายหลังจากที่ผู้เรียนได้ตอบคำถามในบทเรียนโปรแกรมแล้ว

นอกจากนี้แล้ว ชม ภูมิภาค (2539, หน้า 64) ได้กล่าวว่าหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ที่นำมาใช้ในชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองคือ

1. การเกิดขึ้นพร้อมกันหรือใกล้เคียงกันของสิ่งเร้ากับการตอบสนอง (Contiguity) ซึ่งเป็นหลักทฤษฎีการเรียนรู้ของกูทรี (Guthrie) โดยเสนอสิ่งเร้าแล้วผู้เรียนทำการตอบสนองทันที

2. การเสริมแรง(Reinforcement) ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อมีการกระทำแล้วรู้ผลทันทีว่าถูกหรือผิดอย่างไร ซึ่งเป็นไปตามหลักของการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ของฮูลส์ (Houles)

3. การตอบสนองมาก ผู้เรียนต้องทำการตอบสนองมากเป็นไปตามหลักทฤษฎีการเรียนรู้ของสกินเนอร์ (Skinner) คือทฤษฎีการวางเงื่อนไข (Operant Conditioning)



944957127

4. ดำเนินการสร้างบทเรียนในตอนแรก ๆ มักจะมีเครื่องชี้้นำให้ถูกมาก ๆ เพื่อให้ผู้เรียนทำถูกจะได้เกิดความมั่นใจในตนเองเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งแล้วค่อย ๆ ลดเครื่องชี้นำไปเรื่อย ๆ จนไม่มี

5. เป็นการประเมินผลการเรียนของตนเองไปด้วย ทำให้รู้ความก้าวหน้าของตนเองเป็นการสร้างแรงจูงใจได้อย่างหนึ่ง

6. เป็นการยอมรับให้ผู้เรียน ได้เรียนตามความสามารถของแต่ละบุคคล

7. นำเอาความแตกต่างระหว่างบุคคลมาใช้ในการเรียนเป็นการเรียนด้วยการกระทำ (Active Learning) ทำให้เข้าใจดี และมีความคงทนในการเรียนสูง

8. เน้นการส่งเสริมให้คนรู้จักเรียนด้วยตนเอง

9. การเรียนจะกระทำเมื่อคนต้องการจะเรียน เมื่อเรียนไปถึงตอนใดจะหยุดก็ได้เมื่อพร้อมและสะดวกเมื่อใดจะเรียนต่อก็ได้

10. เป็นเสมือนผู้สอนประจำตัว (Tutor) ซึ่งดีกว่าการเรียนเป็นกลุ่มใหญ่

จากการศึกษาจึงนำมาสรุปได้ว่า ทฤษฎีทางจิตวิทยา ได้แก่ทฤษฎีการวางเงื่อนไข และทฤษฎีการเสริมแรงทำให้ได้มาซึ่งกฎการเรียนรู้ ทำให้ได้หลักการสำคัญของบทเรียนโปรแกรม หรือชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง 5 ประการคือ

1. การเรียนจะต้องเรียนไปเป็นลำดับขั้น ๆ เล็ก ๆ
2. ผู้เรียนควรจะเรียนด้วยความกระฉับกระเฉง
3. ผู้เรียนสามารถตรวจสอบคำตอบของตนเองได้ทันที
4. การเรียนควรจะเรียนจากง่ายไปหายาก
5. ผู้เรียนควรจะเรียนไปตามความสามารถ

2.3 แนวคิดหลักการและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้แก่แนวคิดพื้นฐาน ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิด 5 ประการ ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2534, หน้า 105)

แนวคิดที่ 1 เป็นแนวคิดตามหลักจิตวิทยาเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล นักการศึกษาได้นำแนวคิดนี้มาใช้โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน จัดการศึกษาที่ให้อิสระในการเรียนรู้ด้วยตนเองตามกำลังความสามารถของแต่ละบุคคล



944957127

แนวคิดที่ 2 เป็นแนวคิดที่พยายามจะเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนจากแบบเดิมที่ยึดครูเป็นศูนย์กลางมาเป็นการจัดประสบการณ์และสื่อประสมที่ตรงกับเนื้อหาวิชาในรูปแบบของชุดการเรียนโดยให้ผู้เรียนหาความรู้ด้วยตนเองจากชุดการเรียน

แนวคิดที่ 3 เป็นแนวคิดที่พยายามจะจัดระบบการผลิตและการใช้อุปกรณ์การสอนให้เป็นไปในรูปสื่อประสม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนจากการใช้สื่อเพื่อ “ช่วยครูสอน” มาเป็นการ “ช่วยผู้เรียนเรียน”

แนวคิดที่ 4 เป็นแนวคิดที่พยายามจะสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างครูกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับสิ่งแวดล้อม โดยนำสื่อการสอนและทฤษฎีกระบวนการกลุ่มมาใช้ในการประกอบกิจกรรมร่วมกันของผู้เรียน

แนวคิดที่ 5 เป็นแนวคิดที่ยึดหลักการทางจิตวิทยาการเรียนรู้มาจัดสภาพการณ์การเรียนรู้เพื่อให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพโดยการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พบเห็นสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ได้ร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง
2. ได้ทราบผลเรียนได้ทันที
3. ได้รับการเสริมแรงทางบวก ทำให้ผู้เรียนภาคภูมิใจที่ได้ทำถูกหรือคิดถูก อันจะทำให้กระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีกในอนาคต
4. ได้เรียนรู้ที่ละขั้นตอนตามความสามารถและความสนใจของผู้เรียนเองโดยไม่มีใคร บังคับ

นอกจากนี้ เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต (2528, หน้า 292) ได้กล่าวถึงหลักการและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการผลิตชุดการเรียนดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) นักการศึกษาได้นำหลักจิตวิทยาในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลมาใช้ เพราะถือว่าการสอนนั้นไม่สามารถบั่นให้ผู้เรียนเป็นพิมพ์เดียวกันได้ในช่วงเวลาที่เท่ากัน เพราะผู้เรียนแต่ละคนจะเรียนรู้ตามวิถีทางของเขา และใช้เวลาเรียนในเรื่องหนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกันไป ความแตกต่างเหล่านี้มีความต่างในด้านความสามารถ สถิติปัญญา ความต้องการ ความสนใจ ร่างกาย อารมณ์ และสังคม ด้วยเหตุผลที่คนเรามีความแตกต่างกันดังกล่าว ผู้สร้างชุดการเรียนจึงพยายามที่จะหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในชุดนั้น ๆ ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุดวิธีหนึ่งก็คือ การจัดการสอนรายบุคคล หรือการจัดการสอนตามเอกัตภาพ(Individualized Instruction) หรือการศึกษาด้วยตนเองซึ่งล้วนแต่เป็นวิธีสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนตามความแตกต่างของแต่ละคน

2. การนำสื่อประสมมาใช้ (Multi-Media Approach) เป็นการนำเอาสื่อการสอนหลายประเภทมาใช้สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ความพยายามอันนี้ก็เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงการเรียนการสอนจากเดิมที่เคยยึดครูเป็นแหล่งให้ความรู้หลักมาเป็นการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองด้วยการใช้แหล่งความรู้จากสื่อประเภทต่าง ๆ

3. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) จิตวิทยาการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง ได้แก่

3.1 การเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยตนเอง

3.2 ตรวจสอบผลการเรียนของตนเองว่าถูกหรือผิดได้ทันที

3.3 เสริมแรงคือผู้เรียนจะเกิดความภาคภูมิใจที่ตนทำได้ถูกต้อง เป็นการให้กำลังใจเรียนต่อไป ถ้าตนเองทำไม่ถูกต้องจะได้ทราบว่าที่ถูกต้องนั้นคืออะไร จะได้ไตร่ตรองพิจารณาทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความท้อถอยหรือสิ้นหวังในการเรียน เพราะเขามีโอกาสที่จะสำเร็จได้เหมือนคนอื่นเหมือนกัน

3.4 เรียนไปทีละขั้นตามความสามารถและความสนใจของตนเอง

4. การใช้วิธีวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) โดยจัดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัยของผู้เรียน ทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดไว้ในชุดการเรียนจะสร้างขึ้นอย่างมีระบบ การตรวจเช็คทุกขั้นตอนและทุกอย่างจะต้องสัมพันธ์สอดคล้องกันเป็นอย่างดี มีการทดลองปรับปรุงจนมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่เชื่อถือได้จึงจะนำออกใช้

สรุปได้ว่าการเรียนโดยใช้ชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพต้องยึดถือทฤษฎีจิตวิทยาการจัดสภาพการณ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนในรูปแบบของการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยเกิดความเชื่อในเรื่องความจำเป็นที่ผู้เรียนจะค้นพบความรู้ด้วยตนเอง เรียนตามความสามารถ ความสนใจ ความต้องการและตามศักยภาพของตนเอง เน้นการฝึกความรับผิดชอบ ความมีวินัยในตนเอง ดังนั้นในการสร้างชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนและเสริมแรงให้กับผู้เรียน

2.4 ลักษณะของชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพไปใช้เพื่อพัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพถือหลักปรัชญาที่ว่า บุคคลแต่ละคนมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนั้นในการสร้างชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ ฉะนั้นลักษณะของชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีจึงควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต (2525, หน้า 7) ได้กล่าวว่าลักษณะของชุดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. ให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเอง นั่นคือสามารถเรียนให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ด้วยตนเอง โดยมีครูเป็นผู้คอยดูแลให้คำปรึกษา

2. จุดมุ่งหมายและกิจกรรมการเรียนควรจัดให้มีลำดับที่ดีเพื่อให้ผู้เรียนเรียนด้วยความเข้าใจและเกิดความรู้ตามลำดับ ไม่สับสนและจะได้เป็นการเพิ่มความรู้ทีละน้อย ๆ เป็นขั้นต่อน

3. จูงใจผู้เรียนในทุก ๆ กิจกรรมการเรียนซึ่งจะทำให้ผู้เรียนสนใจเรียนด้วยความอยากรู้อยากเห็น ซึ่งจะเป็นผลให้การเรียนนั้นมีความหมายมากขึ้นสำหรับเขา

4. ภาษาที่ใช้ชัดเจนถูกต้องและเหมาะสมกับระดับความรู้และระดับชั้นของผู้เรียน

5. เนื้อหาที่มีความถูกต้องคำอธิบายชัดเจนจะเป็นการทำให้ผู้เรียนเข้าใจไม่ไขว้เขว

6. ให้ผู้เรียนมีพัฒนาการหลายด้านในเนื้อหาบทเรียนบางเรื่องบางตอนหรือบางบท อาจจะมีคำจำเป็นต้องให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนา

จินตนา ไบกาซุยี่ (2542, หน้า 258) กล่าวถึงลักษณะของสื่อการเรียนรู้อย่างดีด้วยตนเองที่ดีควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. สื่อการเรียนหรือชุดการเรียนนั้นมีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายที่วางไว้ เนื้อหา กิจกรรม และสื่อต่าง ๆ ที่กำหนดไว้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วางไว้ครบถ้วน และมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้เรียนด้วย

2. เนื้อหา กิจกรรม และสื่อต่าง ๆ ที่อยู่ในชุดการเรียนนั้นควรมีหลากหลาย ประเภทแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้เรียนเลือกเรียนตามความสนใจ ความถนัด และความสามารถ นอกจากนี้สื่อ กิจกรรม และเนื้อหา ควรจัดทำในแนวทางที่เร้าใจผู้เรียนให้เกิดประสบการณ์ในการเรียนที่ดีขึ้น

3. เนื้อหา และกิจกรรม หรือสื่อที่จัดอยู่ในชุดการเรียนนั้น ควรมีการแบ่งตามลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เช่น จากเรื่องง่ายไปสู่เรื่องยาก หรือจัดหน่วยการเรียนตามลำดับที่ปรากฏอยู่ในรายวิชา ลำดับขั้นขึ้นอยู่กับหน่วยการเรียน แต่ละหน่วยมีความชัดเจน วิธีการใช้ไม่ยุ่งยาก ไม่สลับซับซ้อน จนผู้เรียนปฏิบัติไม่ถูก

4. มีคำแนะนำและวิธีการใช้สื่อการเรียนอย่างชัดเจน วิธีการใช้ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน จนผู้เรียนไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

5. สื่อและวัสดุอุปกรณ์ที่กำหนดให้ใช้ในการเรียนนั้น ๆ เช่น ในเนื้อหา หรือในกิจกรรมจะต้องมีครบถ้วน ให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้



944957127

6. สื่อการเรียนนี้ได้ผ่านการทดลองและการประเมินผลตลอดจนได้รับการปรับปรุงเนื้อหาแล้วว่าผู้เรียนสามารถใช้เรียนแล้วเกิดผลการเรียนรู้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ยังควรมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

7. มีความคงทนต่อการใช้และการเก็บดูแลรักษา

สรุปได้ว่าลักษณะของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของสื่อต่าง ๆ ที่กำหนดไว้
2. มีความเหมาะสมกับวัยและประสบการณ์ของผู้เรียนด้วย
3. กิจกรรมในชุดการเรียนนั้นควรมีหลากหลายประเภทแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้เรียนเลือกเรียนตามความสนใจ ความถนัด และความสามารถ
4. เนื้อหาและกิจกรรม ควรมีการแบ่งตามลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้จากง่ายไปสู่ยากลำดับขั้นกิจกรรม มีความชัดเจน วิธีการใช้ไม่ยุ่งยากไม่สลับซับซ้อน
5. มีคำแนะนำและวิธีการใช้อย่างชัดเจน วิธีการใช้ไม่ยุ่งยาก
6. มีการทดลองใช้การประเมินผลและการปรับปรุงเนื้อหาจนมั่นใจว่าผู้เรียนสามารถใช้เรียนแล้วเกิดผลการเรียนรู้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

2.5 องค์ประกอบของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสื่อการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นโดยมีส่วนประกอบต่าง ๆ รูปแบบที่คล้ายคลึงกัน อาจมีส่วนประกอบที่แตกต่างกันไปบ้าง ดังได้มีผู้กล่าวถึงกับองค์ประกอบของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ดังนี้

วาสนา ชาวหา (2525, หน้า 140) กล่าวว่าชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองจะเป็นรูปแบบใดก็ตามจะต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ 5 ส่วน ดังนี้

1. คำชี้แจง (Prospectus) ในส่วนนี้จะอธิบายถึงความสำคัญของจุดมุ่งหมาย ขอบข่ายของชุดการเรียนรู้ สิ่งที่คุณเรียนจะต้องมีความรู้ก่อนเรียนและขอบข่ายของกระบวนการเรียนทั้งหมดในชุดการเรียนรู้

2. จุดมุ่งหมาย (Objectives) คือ ข้อความที่แจ่มชัดไม่กำกวมที่กำหนดว่าผู้เรียนจะประสบความสำเร็จอะไรหลังจากเรียนแล้ว

3. การประเมินผลเบื้องต้น (Pre-Assessment) มีจุดประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อให้ผู้เรียนทราบว่าผู้เรียนอยู่ในระดับใดในการเรียนจากชุดการเรียนนั้น และเพื่อดูว่าได้สัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายเพียงใดการประเมินผลเบื้องต้นนี้อาจจะอยู่ในรูปของการทดลองแบบข้อเขียน ปากเปล่าการทำงาน ปฏิบัติตอบสนทนต่อคำถามง่าย ๆ เพื่อให้รู้ถึงความต้องการและความเห็นใจ



944957127

4. กิจกรรมการเรียนการสอน (Enabling Activities) คือ การกำหนดแนวและวิธีเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นด้วย

5. การประเมินผลขั้นสุดท้าย (Post-Assessment) เป็นข้อทดสอบเพื่อวัดผล การเรียนหลังจากที่เรียนแล้ว

ส่วน กิดานันท์ มลิทอง (2540, หน้า 85) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองจะจัดอยู่ในรูปของกล่องหรือแฟ้ม ซึ่งประกอบด้วย

1. คู่มือ สำหรับผู้สอนในการใช้ชุดการสอนและสำหรับผู้เรียนในชุดการเรียน
2. คำสั่ง เพื่อกำหนดแนวทางในการสอนหรือการเรียน
3. เนื้อหาบทเรียนจัดอยู่ในรูปของสไลด์ เทปบันทึกเสียง หนังสือบทเรียน บทเรียน คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

4. กิจกรรมการเรียน เป็นการให้ผู้เรียนทำรายงาน กิจกรรมที่กำหนดให้หรือค้นคว้าต่อจากการเรียนไปแล้วเพื่อให้รู้กว้างมากขึ้น

5. แบบทดสอบ เป็นแบบทดสอบเกี่ยวกับบทเรียนนั้นเพื่อการประเมิน

ลัดดา ศุขปริดี และเสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต (2525) กล่าวว่าชุดการเรียนรู้นั้นมีหลายแบบ แต่ไม่ว่าจะมีลักษณะหรือรูปแบบเช่นไรก็ตามจะต้องประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ องค์ประกอบของชุดการเรียนรู้สรุปได้ 5 ประการคือ

1. บทนำหรือคำชี้แจง (Introduction Prospectus) ส่วนนี้จะอธิบายถึงความสำคัญ ของชุดการเรียนรู้ นั้น ๆ ขอบข่ายของสิ่งที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ และมีข้อเสนอแนะวิธีการเรียนรู้และ กิจกรรมจากสื่อต่าง ๆ ที่จัดไว้ซึ่งผู้เรียนดำเนินการตามคำชี้แจงก็สามารถบรรลุจุดประสงค์ในการเรียนได้

2. วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Specific of Behavioral Objective) เป็นการกล่าวถึงพฤติกรรมที่พึงเกิดกับผู้เรียนหลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนบทเรียนจบแล้ว ในการเขียน วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมนั้น ต้องใช้ถ้อยคำชัดเจนรัดกุม มีความหมายเฉพาะเจาะจงและระบุออกมาเป็นการกระทำที่พึงวัดได้ สังเกตได้ว่าผู้เรียนควรทำอะไรได้บ้างหลังจากเรียนจบ บทเรียนแล้ว

3. การประเมินผลก่อนเรียน (Pre-Assessment) เป็นการวัดความรู้เดิมของผู้เรียนโดยอาจอยู่ในรูปของการทดสอบข้อเขียนหรือการปฏิบัติงาน โดยปกติมักจะใช้แบบทดสอบ เกณฑ์ในการประเมินอาจคิดเปอร์เซ็นต์ ซึ่งการประเมินผลก่อนการเรียนนี้มีวัตถุประสงค์สรุป ได้ 2 ประการคือ



944957127

3.1 เพื่อให้ทราบพื้นฐานความรู้ของผู้เรียนว่ามีเพียงพอที่จะเรียนบทเรียนนั้นหรือไม่ถ้าเนื้อหาบทเรียนนั้นไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้จะไม่ประเมินผลความรู้ก็ได้

3.2 เพื่อวัดว่าผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้หรือไม่ ถ้ามีความรู้เดิมในเรื่องที่จะเรียนอย่างดีก็ไม่จำเป็นต้องเรียนในชุดการเรียนนั้น แต่ไปเรียนเรื่องอื่นที่มีความรู้ยังไม่เพียงพอ

4. กิจกรรมการเรียน (Activities or Tasks) และสื่อการเรียน ผู้เรียนและเนื้อหา บทเรียนกล่าวคือ การจัดกิจกรรมการเรียนนั้น ควรคำนึงถึงการเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อให้เรียนได้ด้วยตนเองตามขีดความสามารถของแต่ละคน ไม่ต้องกังวลกับคนอื่นหรือกับความช้าเร็วในการเรียนกิจกรรมที่เรียนควรมีหลากหลายและเหมาะสมก็เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน และให้ผู้เรียนได้เลือกตามความสนใจ ความถนัดและความต้องการของแต่ละคน

5. การประเมินผลหลังเรียน (Post – Assessment) มีความมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนแสดงความสามารถว่าหลังจากเรียนไปแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในชุดการเรียนหรือไม่ โดยการทำข้อสอบหลังการเรียนและตรวจคำตอบที่เฉลยไว้ด้วยตนเอง เพื่อดูว่าตนเองนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดและบกพร่องตรงไหน เพื่อจะได้มีการพัฒนา

นอกจากนี้ พิเศษ ภัทรพงษ์ (2540, หน้า 18) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของชุดการเรียนด้วยตนเองว่าประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบทเรียน
2. คำนำหรือคำชี้แจง เป็นคำบรรยายเบื้องต้นเกี่ยวกับเนื้อหาของบทเรียน และคำอธิบายว่า ทำไมผู้เรียนจึงควรศึกษาชุดการเรียนนี้
3. วัตถุประสงค์ของบทเรียนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนควรจะได้รับจากการศึกษาชุดการเรียน

4. การทดสอบก่อนเรียน เพื่อตรวจสอบว่าผู้เรียนมีความรู้ในสิ่งที่จะเรียนหรือยัง

5. กิจกรรมการเรียนหรือสื่อการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ในการเรียน สื่อการสอนหลักก็คือสิ่งพิมพ์ ส่วนสื่ออื่น ๆ จะเป็นสื่อประกอบหรือสื่อเสริม เช่น รูปภาพ แผนภูมิ เทป บันทึกลเสียง เทปบันทึกภาพ เป็นต้น

6. การประเมินผลหลังเรียน เพื่อให้ผู้เรียนทราบความก้าวหน้าทางการเรียนของตนจากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าชุดการเรียนรู้มีส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน องค์ประกอบของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ประการคือ



944957127

บทนำหรือคำชี้แจง จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม การประเมินผลก่อนเรียน กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผลหลังเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปเป็นแนวทางในการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองประกอบการวิจัยในครั้งนี้

2.6 ขั้นตอนการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

จากการศึกษาขั้นตอนการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีขั้นตอนการสร้างคล้ายคลึงกัน ดังนี้

วาสนา ซาวหา (2525, หน้า 132-137) กล่าวว่าในการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองจำเป็นที่จะต้องเข้าใจรูปแบบของชุดการเรียนรู้ก่อนแล้วจึงเริ่มต้นลงมือผลิตชุดการเรียนรู้ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ชั้ววางแผนทางวิชาการ ประกอบด้วย

1.1 กำหนดเนื้อเรื่องขอบข่ายของเรื่องและระดับชั้นโดยแยกเป็นหัวข้อย่อย ๆ ให้เหมาะกับเวลาที่จะเรียนรู้โดยคำนึงถึงความยากง่ายและความมากมายของเนื้อหาวิชา เพื่อจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน

1.2 การตั้งจุดมุ่งหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนบทเรียนให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

1.2.1 จุดมุ่งหมายทั่วไป เป็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งขึ้นกว้าง ๆ และโดยมากเป็นจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่เกี่ยวกับเนื้อหาตอนนั้น ๆ จุดมุ่งหมายทั่วไปนี้ไม่สามารถวัดได้หรือไม่อาจสังเกตได้

1.2.2 จุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม เป็นจุดมุ่งหมายที่ให้ผู้เรียนแสดงคุณลักษณะภายในออกมาเป็นการพูดหรือการกระทำ พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์พฤติกรรมในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ปรารถนาไว้ เมื่อได้พฤติกรรมที่คาดหวังแล้วนำมาพิจารณาใช้กับเนื้อหาอะไรวิชาอะไร และตอนใดจะใช้สื่อการเรียนอะไร

1.3 การวิเคราะห์เนื้อหา เป็นการแยกรายละเอียดและเรียงลำดับจากง่ายไปหายากโดยระมัดระวังการข้ามขั้นตอนที่ควรจะได้กล่าวถึงและความสับสนในการเรียงลำดับเนื้อหา สิ่งใดควรกล่าวก่อนสิ่งใดควรกล่าวทีหลัง การกระทำขั้นนี้เรียกว่า “การวิเคราะห์ภารกิจ” (Task Analysis) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ดีตลอดบทเรียน

2. ชั้วดำเนินการเขียน ในการเขียนบทเรียนนั้นประกอบด้วยหน่วยย่อย ๆ ที่เรียกว่า “กรอบ” โดยเรียงจากกรอบเริ่มต้นแล้วตามด้วยกรอบฝึก ทั้งสองกรอบนี้รวมเรียกว่า “กรอบสอน” ในกรอบสอนนี้จะบอกรู้ที่น้อยจนคาดว่าผู้เรียนเข้าใจดีในเรื่องย่อย หรือ



944957127

จุดสอนในกรอบสุดท้ายของกรอบสอนจะมีกรอบสอนเพื่อดูว่าผู้เรียนเข้าใจเรื่องที่เรียนหรือยัง แล้วจึงไปยังกรอบฝึกต่อไป

3. ชื่อนำออกทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขเมื่อสร้างชุดการเรียนด้วยตนเอง สำเร็จแล้วก่อนที่จะนำมาใช้จำเป็นต้องหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ของชุดการเรียนแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. ขั้นตอนการใช้ผลผลิต เป็นขั้นที่นำผลผลิตที่ผ่านการทดลองทั้ง 3 ครั้ง ไปใช้กับผู้เรียนที่อยู่ในสภาพชั้นเรียนทั่วไป ซึ่งผู้สร้างจะต้องติดตามผลการใช้บทเรียนอยู่เสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2523, หน้า 60-61) ได้เสนอขั้นตอนการสร้างชุดการเรียนไว้ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 10 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดหมวดหมู่เนื้อหาและประสบการณ์อาจกำหนดเป็นหมวดวิชาหรือบูรณาการเป็นแบบสหวิทยาการตามที่เหมาะสม

2. กำหนดหน่วยการสอน แบ่งเนื้อหาวิชาออกเป็นหน่วยการสอน โดยประมาณเนื้อหาวิชาที่จะให้ครูสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เรียนได้แต่ละครั้ง

3. กำหนดหัวเรื่อง ผู้สอนจะต้องถามตนเองก่อนว่าในการสอนแต่ละหน่วยควรให้ประสบการณ์แก่ผู้เรียนอะไรบ้างแล้วกำหนดออกมาเป็นหัวเรื่อง

4. กำหนดมโนทัศน์และหลักการ มโนทัศน์และหลักการที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับหน่วยและหัวเรื่อง โดยสรุปแนวคิดสาระและหลักเกณฑ์สำคัญไว้เพื่อเป็นแนวทางการจัดเนื้อหาการสอนให้สอดคล้องกัน

5. กำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับหัวเรื่อง เป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องมีเงื่อนไขและเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไว้ทุกครั้ง

6. กำหนดกิจกรรมการเรียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งจะ เป็นแนวทางเลือกและการผลิตสื่อการสอน

7. กำหนดแบบประเมิน ต้องประเมินให้ตรงกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยใช้แบบทดสอบอิงเกณฑ์เพื่อให้ผู้สอบทราบ ว่า หลังจากการผ่านกิจกรรมมาเรียบร้อยแล้ว ผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

8. เลือกและผลิตสื่อการสอน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการที่ครูใช้ถือว่าเป็นสื่อการสอนทั้งสิ้น เมื่อผลิตสื่อการสอนของแต่ละหัวเรื่องแล้วก็จัดสื่อการสอนเหล่านั้นไว้เป็นหมวดหมู่ ในกล่องที่เตรียมไว้ก่อนนำไปทดลองหาประสิทธิภาพ เรียกว่า “ชุดการสอน”

9. หาประสิทธิภาพชุดการสอน เพื่อประกันว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นมี ประสิทธิภาพในการสอน ผู้สร้างต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้นโดยคำนึงถึงหลักการว่าการเรียนรู้เป็น กระบวนการที่ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนบรรลุผล

10. การใช้ชุดการสอน ชุดการสอนที่ได้รับการปรับปรุงและมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้สามารถนำไปสอนผู้เรียนได้ตามประเภทของชุดการสอนนั้น ๆ เช่น ชุดการ สอนสำหรับครู ชุดการสอนสำหรับกิจกรรมกลุ่ม ชุดการสอนทางไกล ชุดการสอนรายบุคคล ชุดการเรียนรู้อย่างตนเอง

นิพนธ์ ศุขปรีดี (2528, หน้า 12) กล่าวว่าในการสร้างชุดการเรียนรู้อย่าง ตนเองมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์หลักสูตรเพื่อตั้งจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมของการเรียน
2. วิเคราะห์ภารกิจหาเป้าหมายย่อยของพฤติกรรมสุดท้าย
3. จัดทำเนื้อหาสนองเป้าหมายย่อยในแต่ละเป้าหมายโดยละเอียดอาจทำ ออกมาในลักษณะของคำถาม
4. ออกแบบสื่อและกิจกรรมที่จะให้ผู้เรียนศึกษาเพื่อให้สามารถตอบคำถาม ได้
5. จัดทำสื่อให้มีแรงจูงใจในการเรียนและเสนอแนะกิจกรรมให้ผู้เรียนได้มี โอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเสมอภาคทั่วทุกคนและรู้ผลการเรียนทั่วถึง เพื่อให้ทุกคน ได้รับการเสริมแรง
6. ต้องให้แน่ใจว่าชุดการเรียนรู้อย่างตนเองที่ทำเสร็จสามารถใช้ได้ใน สถานการณ์จริง จะต้องมีบททดลองกับผู้เรียนที่เป็นตัวอย่างของกลุ่มเป้าหมาย
7. ปรับปรุงชุดการเรียนจากข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทุกด้าน การสื่อ ความหมายวัสดุที่ใช้ ค่าการลงทุนเป็นต้น
8. นำไปใช้ในศูนย์สื่อการเรียนและการวิจัยเพื่อปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ ตลอดเวลา

สำหรับ ชม ภูมิภาค (2539, หน้า 45) ได้กำหนดขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ชุดการเรียนรู้อย่างตนเองไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์และกำหนดความต้องการ
2. กำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมาย
3. ออกแบบองค์ประกอบของระบบ
4. วิเคราะห์แหล่งวิทยาการที่ต้องการ แหล่งวิทยาการที่มีอยู่และข้อจำกัด

5. ปฏิบัติเพื่อขจัดหรือปรับปรุงข้อจำกัด
6. เลือกรหัสพัฒนาวัสดุสื่อการสอน
7. ออกแบบประเมินผลการกระทำของนักเรียน
8. ทดลองใช้กับแบบประเมินเพื่อปรับปรุงและนำไปใช้
9. ปรับปรุงแก้ไขทุกส่วนที่บกพร่องและหาประสิทธิภาพ
10. ประเมินเพื่อสรุป

จากการที่นักการศึกษาได้กล่าวมาข้างต้นนั้นสามารถสรุปเป็นขั้นตอนในการสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองดังนี้คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของชุดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความจำเป็นของการเรียนรู้
2. วิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดเนื้อหาเป็นหน่วยย่อยให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย
3. กำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาในหน่วยย่อย ๆ
4. กำหนดสื่อและกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5. จัดสร้างชุดการเรียนรู้ฉบับร่าง
6. นำชุดการเรียนรู้ที่สร้างไปหาประสิทธิภาพ และปรับปรุงแก้ไข

2.7 การปรับปรุงแก้ไขและหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

กรองกาญจน์ อรุณรัตน์ (2536, หน้า 246) กล่าวถึงการปรับปรุงแก้ไขชุดการเรียนรู้ว่า เมื่อสร้างชุดการเรียนรู้เสร็จเรียบร้อยแล้วผู้เขียนจะต้องแก้ไขปรับปรุงชุดการเรียนรู้ซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งในการปรับปรุงแก้ไขมีวิธีทำได้อยู่ 2 วิธี คือ

1. การประเมินผลของผู้เชี่ยวชาญ (Expert Evaluation)

โดยจะต้องนำชุดการเรียนรู้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา ด้านภาษา ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทางด้านชุดการเรียนตรวจสอบ จากนั้นก็นำข้อเสนอแนะ หรือข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญมาทำการปรับปรุงแก้ไขชุดการเรียนรู้

2. การทดลองใช้กับผู้เรียน (Learner Try-out)

ผู้เขียนชุดการเรียนรู้จะต้องนำไปทดลองใช้กับผู้เรียนแล้วนำปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้เรียนทดลองใช้ชุดเรียนนั้นไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

เมื่อสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเสร็จแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำไปหาประสิทธิภาพ (Developmental Testing) หมายถึงการนำชุดการเรียนรู้ไปทดลองใช้ (Try-out)

เพื่อปรับปรุงแล้วนำไปใช้ (Trial run) นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วจึงผลิตมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดดังต่อไปนี้

2.8 ความจำเป็นที่ต้องหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2523, หน้า 253) ได้กล่าวถึงเหตุผลความจำเป็นหลายประการที่จะต้องนำชุดการเรียนมาทดสอบประสิทธิภาพคือ

1. เป็นการประกันคุณภาพของชุดการเรียนว่าอยู่ในขั้นสูง เหมาะสมที่จะลงทุนผลิตออกมาเป็นจำนวนมาก หากไม่มีการหาประสิทธิภาพเสียก่อน เมื่อผลิตออกมาใช้ประโยชน์ไม่ได้ดีก็จะต้องทำใหม่เป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลาแรงงาน เงินทอง

2. ชุดการเรียนจะทำหน้าที่สอน โดยที่สร้างสภาพการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่มุ่งหวังตั้งนั้นก่อนนำชุดการเรียนไปใช้จึงควรมั่นใจว่า ชุดการเรียนนั้นมีประสิทธิภาพในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จริงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. การทดสอบประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ผลิตมั่นใจได้ว่าเนื้อหาสาระที่บรรจุลงในชุดการเรียนเหมาะสม ง่ายต่อการเข้าใจอันจะช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้น และเป็นการประหยัดแรงสมอง แรงงาน เวลา และเงินทองในการเตรียมต้นฉบับ

สอดคล้องกับที่ สุพันธ์ สังข์อ่อง (2536, หน้า 52) กล่าวว่า เมื่อสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเสร็จแล้วจำเป็นต้องนำไปทดสอบหาประสิทธิภาพ ผู้สร้างต้องกำหนดเกณฑ์ในการหาประสิทธิภาพชุดการเรียน หมายถึงการนำชุดการเรียนไปทดลองใช้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแล้วจึงนำไปใช้จริง เหตุที่ต้องหาประสิทธิภาพของชุดการเรียน มีดังนี้

1. เพื่อความมั่นใจว่าชุดการเรียนที่สร้างขึ้นมีคุณภาพ
2. เพื่อความแน่ใจว่าชุดการเรียนที่สร้างขึ้นนั้นสามารถทำให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์

3. การทดสอบประสิทธิภาพจะเป็นหลักประกันในการผลิตชุดการเรียนจำนวนมาก มิฉะนั้นจะเสียทั้งเงิน เสียแรงและเสียเวลาเปล่าเพราะผลออกมาแล้วใช้ประโยชน์ไม่ได้

2.9 ขั้นตอนการทดลองหาประสิทธิภาพ

เมื่อได้ทำการผลิตชุดการเรียนขึ้นเป็นต้นแบบแล้วต้องนำชุดการเรียนไปทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพดังนี้ (สมศักดิ์ อภิบาลศรีม, 2537 อ้างถึงใน สุรพล โคตรนรินทร์, 2541, หน้า 16)

1. แบบรายบุคคล (Individual Testing) เป็นการทดลองใช้กับผู้เรียน 3 คน โดยใช้เด็กเก่ง ปานกลางและเด็กอ่อน อย่างละ 1 คน คำนวณหาประสิทธิภาพ เสร็จแล้วปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยปกติคะแนนที่ได้จากการทดลองแบบนี้จะได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาก แต่ไม่ต้องวิตกเมื่อปรับปรุงแล้วจะสูงขึ้นมาก ก่อนนำไปทดลองแบบกลุ่ม ในขั้นนี้ E1 / E 2 ที่ได้จะมีค่าประมาณ 60/60

2. แบบกลุ่มเล็ก (Small Group Testing) เป็นการทดลองกับผู้เรียน 6-10 คน (ละผู้เรียนที่เก่งกับอ่อน) คำนวณหาประสิทธิภาพของสื่อแล้วปรับปรุง ในคราวนี้คะแนนของผู้เรียนจะเพิ่มขึ้นอีกเกือบเท่าเกณฑ์ โดยเฉลี่ยจะห่างจากเกณฑ์ประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ นั่นคือ E1 / E 2 ที่ได้จะมีค่าประมาณ 70/70

3. แบบภาคสนาม (Field Testing) เป็นการทดลองกับผู้เรียน 30-100 คน ทำการหาประสิทธิภาพแล้วทำการปรับปรุงแก้ไข ผลลัพธ์ที่ได้ค่าใกล้เคียงกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ E1 / E 2 ที่ได้จะมีค่าประมาณ 80/80 ในกรณีที่ประสิทธิภาพของชุดการเรียนที่ผลิตขึ้นไม่เท่ากับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เนื่องจากมีตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ จึงอาจอนุโลมให้มีค่าคลาดเคลื่อนไว้ ± 2.5 หากแตกต่างกันมาก ผู้สอนต้องกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพใหม่โดยยึดสภาพความจริงตามเกณฑ์

2.10 เกณฑ์ประสิทธิภาพ

ในการทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้อาจเป็นอย่างไรก็ตาม ผู้สร้างชุดการเรียนรู้อาจต้องกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้อันสร้างขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าชุดการเรียนรู้อันสร้างขึ้นมีคุณภาพและสามารถทำให้การเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นนักการศึกษาได้กล่าวถึงเกณฑ์ประสิทธิภาพไว้ ดังต่อไปนี้

ชม ภูมิภาค (2524, หน้า 115-116) ได้กล่าวว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพ คือ ระดับประสิทธิภาพของชุดการเรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เป็นระดับที่ผู้ผลิตชุดการเรียนจะพึงพอใจว่า หากชุดการเรียนมีประสิทธิภาพถึงระดับนั้นแล้ว ชุดการเรียนนั้นก็มีความคุ้มค่าที่จะนำไปใช้และคุ้มค่าแก่การลงทุนผลิตออกมา การกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพกระทำได้โดยการประเมินพฤติกรรมของผู้เรียน 2 ประเภท คือ พฤติกรรมต่อเนื่อง (กระบวนการ) และ พฤติกรรมขั้นสุดท้าย (ผลลัพธ์) โดยกำหนดค่าประสิทธิภาพเป็น E1(ประสิทธิภาพของกระบวนการ) และ E2 (ประสิทธิภาพของผลลัพธ์) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง (Transitional Behavior) คือ การประเมินผลพฤติกรรมย่อยหลายพฤติกรรม เรียกว่า “กระบวนการ” (Process) ของผู้เรียนโดยพิจารณา



944957127

จากการประกอบกิจกรรมกลุ่ม และรายบุคคลได้แก่งานที่มอบหมายและกิจกรรมอื่น ๆ ที่ผู้สอนกำหนดไว้

2. ประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้าย (Terminal Behavior) คือ ประเมินผลลัพธ์ (Products) ของผู้เรียนโดยพิจารณาจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน

สำหรับ อธิพร ศรียมก (2535, หน้า 58) ได้กล่าวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ว่าประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้หรือชุดการสอนจะกำหนดเป็นเกณฑ์ที่ผู้สอนคาดหวังว่าผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นที่พอใจ โดยกำหนดให้เกินเปอร์เซ็นต์ของประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) ตัวเปอร์เซ็นต์ของประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) โดยที่ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E1) คือ การประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง (Transition Behavior) ของผู้เรียน ได้แก่ การประกอบกิจกรรมแบบฝึกหัดที่กำหนดไว้ กระทำได้โดยเอาคะแนนทั้งหมดหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบส่วนเป็นร้อยละประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E2) คือการประเมินพฤติกรรมขั้นสุดท้าย โดยพิจารณาจากการสอบหลังเรียน กระทำได้โดยการเอาคะแนนทั้งหมดหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบส่วนเป็นร้อยละ การที่จะกำหนดเกณฑ์ E1/ E2 ให้มีค่าเท่าใดนั้น ให้ผู้สร้างเป็นผู้พิจารณาความพอใจ โดยปกติเนื้อหาที่เป็นความรู้ความจำมักจะตั้งไว้ 80/80, 85/85 หรือ 90/90 ส่วนเนื้อหาที่เป็นทักษะหรือเจตคติอาจตั้งไว้ต่ำกว่านี้ เช่น 75/75 สำหรับเกณฑ์ประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ที่ผลิตได้นั้น ชม ภูมิภาค (2524, หน้า 116) กล่าวว่ากำหนดได้ 3 ระดับ คือ

1. สูงกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ร้อยละ 2.5 ขึ้นไป
2. เท่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้เท่ากับหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่เกินร้อยละ 2.5
3. ต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 2.5 ถือว่ายังมีประสิทธิภาพที่ยอมรับได้

สรุปได้ว่าเมื่อผลิตชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองแล้วจะต้องนำไปหาประสิทธิภาพโดยอาศัยการทดลอง คือ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและทดลองใช้กับผู้เรียนแบบหนึ่งต่อหนึ่งทดลองกลุ่มย่อย ต่อจากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองกับกลุ่มทดลอง นำผลที่ได้จากการทดลองมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งในการทดลองใช้จะต้องมีการหาประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา และเกณฑ์ประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ถ้าเป็นความรู้ความจำ นิยมตั้งไว้ 80/80 หรือ 90/90 แต่ถ้าเป็นเนื้อหาทางด้านทักษะหรือเจตคตินิยมตั้งไว้ไม่ต่ำกว่า เช่น 75/75 สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนด



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

เกณฑ์มาตรฐานของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไว้ที่ระดับ 80/80 80 ตัวแรก คือค่าประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนจากชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนของแต่ละกิจกรรม 80 ตัวหลัง คือ ค่าประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับจากการเรียนด้วยชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละของคะแนนเฉลี่ย คิดจากการทำแบบทดสอบย่อยประจำชุดหลังเรียน และกำหนดเกณฑ์ยอมรับประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้คือ 80/80 และมีระดับความผิดพลาดไว้ร้อยละ 2.5 โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. สูงกว่าเกณฑ์ เมื่อชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประสิทธิภาพสูงกว่าร้อยละ 82.5
2. เท่ากับเกณฑ์ เมื่อชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประสิทธิภาพ ระหว่างร้อยละ 80-82.5
3. ต่ำกว่าเกณฑ์ เมื่อชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 77.5

2.11 ประโยชน์ของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นนวัตกรรมทางการศึกษา ซึ่งเป็นการเรียนรู้รายบุคคล ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความสามารถและความสนใจดังที่ นิพนธ์ สุขปรวีดี (2528, หน้า 76-77) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองว่า

1. ให้ผู้เรียนได้ศึกษาด้วยตนเอง ชุดการเรียนที่สร้างขึ้นผู้เรียนจะทำตามคำแนะนำที่บอกไว้ในชุดการเรียนนั้นๆ ด้วยตนเองศึกษาและเรียนรู้ตลอดจนตอบคำถามด้วยตนเอง
2. สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาต่อเนื่อง ชุดการเรียนจะถูกสร้างขึ้นโดยเรียงลำดับจากง่ายไปหายากตามลำดับ ผู้เรียนจะเริ่มเรียนตั้งแต่ชุดแรกแล้วก็เรียนแต่ละชุดต่อไปจนจบบทเรียน ผู้เรียนมีโอกาสเลือกเรียนในสิ่งที่ถนัดและชอบตามความพอใจจะเรียนอย่างไรก่อนและอย่างไรทีหลังและจะให้ผู้เรียนก้าวหน้าไปเท่าไรก็ได้ไม่มีขีดจำกัด เมื่อจบในแต่ละหน่วยแล้วมีโอกาสซักถามความต้องการและความสามารถของผู้เรียนนั้น ๆ
3. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ให้ความสามารถตามความต้องการของตนเอง
4. ผู้เรียนจะเรียนที่ไหน เมื่อไรก็ได้ตามความพอใจของผู้เรียน และผู้เรียนสามารถใช้เวลาเรียนเพียงใดก็ได้

นอกจากนี้ ภาพ เลหาไพบูลย์ (2542, หน้า 225) กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้ชุดการเรียนรู้ว่า



944957127

1. ให้ผู้เรียนได้ศึกษาด้วยตนเองเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ผู้เรียนจะทำตามคำแนะนำที่บอกไว้ในชุดการเรียนนั้น ๆ ด้วยตนเอง
2. สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาต่อเนื่อง ชุดการเรียนจะถูกแบ่งเป็นรายวิชา แต่ละวิชาถูกแบ่งเป็นหน่วยย่อยเป็นชุดการเรียนขึ้นอีกชุดหนึ่ง ซึ่งเนื้อหาจะเรียนตามลำดับต่อเนื่องกันตั้งแต่ง่ายไปหายากและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง
3. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนกระทำกิจกรรมด้วยตนเองเป็นขั้นตอนและได้รับประสบการณ์แห่งความสำเร็จ เป็นการเสริมแรงที่ทำให้อยากเรียนในขั้นต่อไป ชุดการเรียนจะช่วยให้ทุกคนเรียนได้สำเร็จตามอัตราความสามารถของผู้เรียน
4. สร้างบรรยากาศในการเรียนให้เป็นที่พึงพอใจของผู้เรียน จะเรียนที่ไหนเมื่อใดและใช้เวลาเรียนนานเท่าใดก็ได้ซึ่งไม่เหมือนกัน

จากสารระดังกล่าวแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประโยชน์ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนเกิดอิสระในการเรียนและได้กระทำกิจกรรมด้วยตนเอง สามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความถนัดและสนใจ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายมีความเหมาะสมกับพนักงานซึ่งมีเวลาในการเรียนรู้ไม่เท่ากัน และมีอิสระที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสะดวกของแต่ละคนเรียนรู้ที่สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพอย่างเหมาะสม โดยเนื้อหาในหลักสูตร จะประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นและสอดคล้องกับงานในตำแหน่งดังกล่าว ได้แก่ การทักทายต้อนรับผู้มาติดต่อ (Greeting) การจัดกำหนดห้องพัก (Room Assignment) การรับลงทะเบียนและจดนามผู้เข้าพัก (Registration) ขณะที่ผู้พักมาถึงเพื่อแจ้งชื่อตกลงเข้าพัก (Check-in) และส่งมอบกุญแจห้องพัก การจัดทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานผู้เข้าพัก (Arrival list) และผู้คืนห้องพักและออกไป (Departure list) ในแต่ละวัน รายงานสถานภาพห้องพัก (Room status) การเก็บบันทึกประวัติแขกผู้พัก (Guest history) และ คอยอำนวยความสะดวกให้กับแขกระหว่างพักอยู่ในโรงแรม การรับแจ้งและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์จากผู้พัก (Guest complaint) ตลอดจนการขายห้องพักในโอกาสที่เหมาะสม เนื้อหาในหลักสูตร จะครอบคลุมไปถึง เนื้อหาเกี่ยวกับ ภาระงานในหน้าที่ตำแหน่ง พนักงานรับและจ่ายเงิน ส่วนหน้า (cashier), พนักงานรับโทรศัพท์ (operator) และ พนักงานรับจองห้องพัก (reservation officer) ตลอดจน ความรู้เกี่ยวกับ ทักษะคติในการให้บริการ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

โดยเนื้อหาในหลักสูตรดังกล่าวนี้ จะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ จุดประสงค์กิจกรรม และสื่อต่าง ๆ และมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้เรียนด้วย นอกจากนี้ เนื้อหาในหลักสูตร จะมีการแบ่งตามลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เช่นจากเรื่องง่าย ไปสู่เรื่องยาก มีคำแนะนำอย่างชัดเจน และที่สำคัญกำหนดให้มีการประเมินผลเบื้องต้น (Pre-Assessment) เพื่อให้ผู้เรียนทราบว่าผู้เรียนอยู่ในระดับใดในการเรียนจากชุดการเรียนนั้น และ เพื่อดูว่าได้สัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายเพียงใด ตลอดจน การประเมินผลขั้นสุดท้าย (Post-Assessment) เป็นข้อทดสอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนหลังจากที่เรียนแล้ว โดยมีขั้นตอน สำคัญในการเรียนรู้ ดังนี้

1. ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อให้ผู้เรียนทราบว่ามีความรู้อยู่ใน ระดับใด
2. ให้ผู้เรียนศึกษาโครงสร้างหลักสูตร รายวิชา ตลอดจน ระยะเวลาใน การศึกษาแต่ละเนื้อหา
3. ศึกษาเนื้อหาของแต่ละบทเรียน
4. ทำแบบทดสอบหลังเรียนและเฉลย
5. ประเมินผลการเรียน

ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอนอย่าง เคร่งครัด ผู้เรียนจะต้องมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้เรียนจะเรียนรู้ข้ามขั้นตอน ไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์สามารถ ประเมินผลได้ ตามความเป็นจริง และจะเป็นการประเมิน ประสิทธิภาพของหลักสูตรการเรียนรู้ ด้วยตนเองด้วย

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ศุภลักษณ์ สว่างแสง (2556) ศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษา หาดอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ พบว่า กระบวนการบริหารจัดการโรงแรมเล็ก มีปัจจัย ในด้านต่าง ๆ ที่ต้องวิเคราะห์ ใช้จุดแข็งในด้านราคา โดยตั้งราคาการตลาดให้ต่ำกว่าคู่แข่งชั้น แต่รักษาคุณภาพด้านการบริการให้เกินความคาดหวังของลูกค้า จุดอ่อนของโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจแบบครอบครัว ไม่เน้นการจ้างพนักงานมืออาชีพ เนื่องจากต้องใช้ ค่าตอบแทนสูง การรับพนักงานเน้นความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษได้เท่านั้น โอกาสทาง ธุรกิจมุ่งเน้นผลกำไร มากกว่าการวางแผนต่อยอดธุรกิจ นอกจากนี้ยังไม่ให้ความสำคัญในการ

กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร อุปสรรคขึ้นอยู่กับวิกฤตการณ์เมือง และสภาพดินฟ้าอากาศ ที่ยังแบ่งช่วงเทศกาลท่องเที่ยววนจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่ ไม่มีการสร้างจูงใจ ให้พนักงาน ผูกพันที่จะทำงานให้องค์กร ในด้านการจัดการโรงแรม ส่วนใหญ่มีการกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่มีการวางแผนที่ชัดเจน หรือหากมีก็ถือเป็นการวางแผนเพื่อเป้าหมายระยะสั้น การจัดองค์กรโครงสร้างของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ไม่ซับซ้อนลำดับชั้นตำแหน่งแต่ละแผนกเป็นระยะสั้น การประสานงาน ใช้การพูดคุย ระหว่างหัวหน้าแผนก กับพนักงานในการสั่งงาน มีการลงบันทึกการทำงานในแต่ละแผนก การประชุมจะใช้กับพนักงานระดับผู้บริหาร และเจ้าของกิจการ การจัดคนเข้าทำงาน ใช้การสรรหาทั้งภายในและภายนอก ไม่เน้นขั้นตอนการคัดสรร การสั่งการ ส่วนใหญ่ใช้ประกาศ และสั่งด้วยวาจา การควบคุม โรงแรมส่วนใหญ่ ใช้การควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ จะเน้นเวลาปฏิบัติงาน และระบบการทำงาน การประเมินผล

ในทำนองเดียวกันในการศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดย ภัทรา อภิไชยรักษ์ (2550) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น โรงแรมขนาดเล็กทั้งหมด 10 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ดำเนินงานโดย จดทะเบียน ในรูปบริษัท และธุรกิจโรงแรมมาแล้วเกินกว่า 10 ปี ทั้งสิ้น สำหรับจำนวน พนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงาน เกินกว่า 50 คน รองลงมา มีจำนวนพนักงาน 20-50 คน ในส่วนของรูปแบบห้องพัก ที่มีไว้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่มีการจัดแบ่งเป็นหลายระดับซึ่งมีราคาแตกต่างกัน โดยระดับราคา จะอยู่ระหว่าง 350 บาท จนถึง 600 บาท ยกเว้น บางโรงแรม ซึ่งเน้นลูกค้าเฉพาะตลาดล่าง จะมีระดับราคาต่ำกว่า 350 บาท ส่วนจำนวนห้องพัก ภายในโรงแรม ส่วนใหญ่มีมากกว่า 70 ห้อง รองลงมา มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง รูปแบบการบริหารจัดการนั้น กลุ่มตัวอย่างว่าจ้างบุคคล ที่มีความรู้ และประสบการณ์ มาช่วยในการบริหารดูแลกิจการ โดยให้สิทธิ์ในการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ และมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน นโยบายบางส่วน รวมทั้งคอยรายงานสถานการณ์ และผลการดำเนินงาน ให้กับเจ้าของหรือหุ้นส่วนเป็นระยะ แต่สิทธิ์ขาดในการตัดสินใจ เรื่องสำคัญ ๆ ยังคงอยู่กับเจ้าของ หรือหุ้นส่วน

ทางด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม นันทนา ชุ่มเจริญ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย: ผลกระทบของประสิทธิผลการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ พบว่า ธุรกิจโรงแรม มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศ ให้แข็งแกร่งขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจุบัน รัฐบาลไทยได้มีการพัฒนาการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ซึ่งได้พัฒนา สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่ง



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ทำให้ ธุรกิจโรงแรมไทย ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ และพัฒนากลยุทธ์การตลาดลดจนปรับปรุงกิจการของธุรกิจ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและลูกค้า โดยเน้นความสำคัญและสนองความต้องการ ของลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ของธุรกิจโรงแรมมากขึ้น

เช่นเดียวกันกับ ผลการศึกษาของ ดวงกมล เจริญกุล (2553) ในงานเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พักที่โรงแรม ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรจัดให้มีแนวทางการปฏิบัติ ด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมาพักมากขึ้น เช่น ราคาที่พัก ต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับคุณภาพ จัดระบบการรักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน จัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพราะการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ที่เข้าพักเพื่อที่นักท่องเที่ยว จะได้กลับมาพักอีกครั้ง เป็นต้น

นอกจากนี้ ในประเด็นเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ของธุรกิจโรงแรมนั้น เพ็ญพรรณ เจริญพงศ์ (2546) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของที่พักแรมในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ บริการของที่พักแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการของที่พักแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ รายได้ และ สภาพแวดล้อมของที่พักแรม โดยตัวแปรทั้งหมดนี้สามารถอธิบายต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของที่พักแรมได้ร้อยละ 52.3 ปัญหาที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศพบมากที่สุด คือ พนักงานผู้ให้บริการขาดความรู้ ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ และนักท่องเที่ยวต้องการให้ ปรับปรุงในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของที่พักแรม ดังนี้ พัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และเข้าใจงานบริการที่ที่พักแรม ควรให้ความสำคัญ ในการเพิ่มทักษะด้านภาษาแก่พนักงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เน้นหนักในการใช้ภาษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ผลการศึกษาของ วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์ เขาวรรณ เลิศกุลทานนท์ และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2555) จากงานวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในเขตอำเภอมะปวยและพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประจำในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ท และโฮมสเตย์ 3 แห่ง ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ทแอนดส์สปา จำนวน 20 คน บ้านท้ายหาดรีสอร์ทแอนด์วอเตอร์สปอร์ต จำนวน 10 คน



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

และเรือนปลาจำนวน 2 คน กรอกข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft PowerPoint 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้ พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ และความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

ในการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรม ยังมีงานวิจัยของ ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนโดยใช้หลักความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับปฏิบัติการ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/ งานบริการส่วนห้องพัก ในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างาน เป็นตัวกำหนดทิศทางและนามาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุดดังนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งที่สำคัญยิ่งต่องานบริการคือการมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (body Language) ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะ

ตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ และ 3) แผนกแม่บ้านและงานบริการส่วนห้องพัก ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด

งานวิจัย ด้าน การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือ การเรียนรู้ด้วยวิธีชี้นำตัวเอง ของจินตนา สุขจรรย์ (2549) ผลการศึกษา พบว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้การศึกษาตลอดชีวิตมีความสำคัญ การเรียนรู้ด้วยวิธีชี้นำตนเองเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการศึกษาตลอดชีวิต ทักษะการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองนี้ควรได้รับการพัฒนาตั้งแต่ยังเยาว์วัยเพื่อจะได้ใช้ทักษะนี้ในเรียนรู้ต่อไปตลอดชีวิต สามารถปรับตัวอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความสุข

นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยที่ผู้เรียนมีความพร้อมในการนำตัวเอง อยู่ในระดับมาก ในผลการศึกษาของ ศักรินทร์ ชนประชา (2557) เรื่อง “การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาโทโปรแกรมวิทยาศาสตรเพื่อพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” ซึ่งผลการศึกษา พบว่า 1) ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ของนักศึกษาระดับปริญญาโท โปรแกรมวิทยาศาสตรเพื่อพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านอัตมโนทัศน์ในการเป็นผู้เรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพที่มีความพร้อมในการนำตนเองในระดับมากที่สุด 2) ผลการนำชุดการสอนไปหาประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า เป็นไปตามเกณฑ์ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (81/87) และผลการทดสอบทางการเรียนก่อนและหลังการใช้ชุดการสอนพบว่า คะแนนการสอบก่อนใช้ชุดการสอนและหลังการใช้ชุดการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการใช้ชุดการสอนพบว่า ชุดการสอนเพื่อเสริมสร้างลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองมีความเหมาะสมมากที่สุด

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Khiat Henry (2015) ได้ศึกษา เรื่อง การวัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง: เครื่องมือวินิจฉัยสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาครั้งนี้เกี่ยวกับแนวความคิดและการทดสอบการวินิจฉัยการเรียนรู้ในบริบทของมหาวิทยาลัยซิม (UniSim) ซึ่งเป็นสถาบันการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ในสิงคโปร์ เครื่องมือวินิจฉัยการเรียนรู้นี้จะช่วยให้นักเรียนบอกจุดแข็งและจุดอ่อนของ

ตนเองในด้านของการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลกับ นักเรียนจำนวน 1,960 คน และใช้สถิติ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า รูปแบบสุดท้ายของการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดำเนินการผ่านรายการของเครื่องมือวินิจฉัยการเรียนรู้ที่มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ การทดสอบวินิจฉัยการเรียนรู้ทำหน้าที่เป็นหนึ่งในมาตรการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนเพื่อช่วยให้นักเรียน UniSim ที่จะเป็นผู้เรียนที่นำตนเองในการเรียนรู้ได้

Chien-Chi Tseng (2013) ได้ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงการเรียนรู้ด้วยตนเองกับการเรียนรู้ของผู้ประกอบการผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการที่เรียนรู้และพัฒนาการจัดการตนเองและทักษะในการตรวจสอบตัวเองของพวกเขามีโอกาสมากขึ้นที่จะเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ของผู้ประกอบการในขั้นตอนการพัฒนาผู้ประกอบการ การวิจัยสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าและผลการวิจัยสำหรับธุรกิจในอนาคตและการศึกษาผู้ประกอบการ: การเรียนรู้ด้วยตนเองโดยตรงได้กลายเป็นส่วนสำคัญสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ของผู้ประกอบการเช่นเดียวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

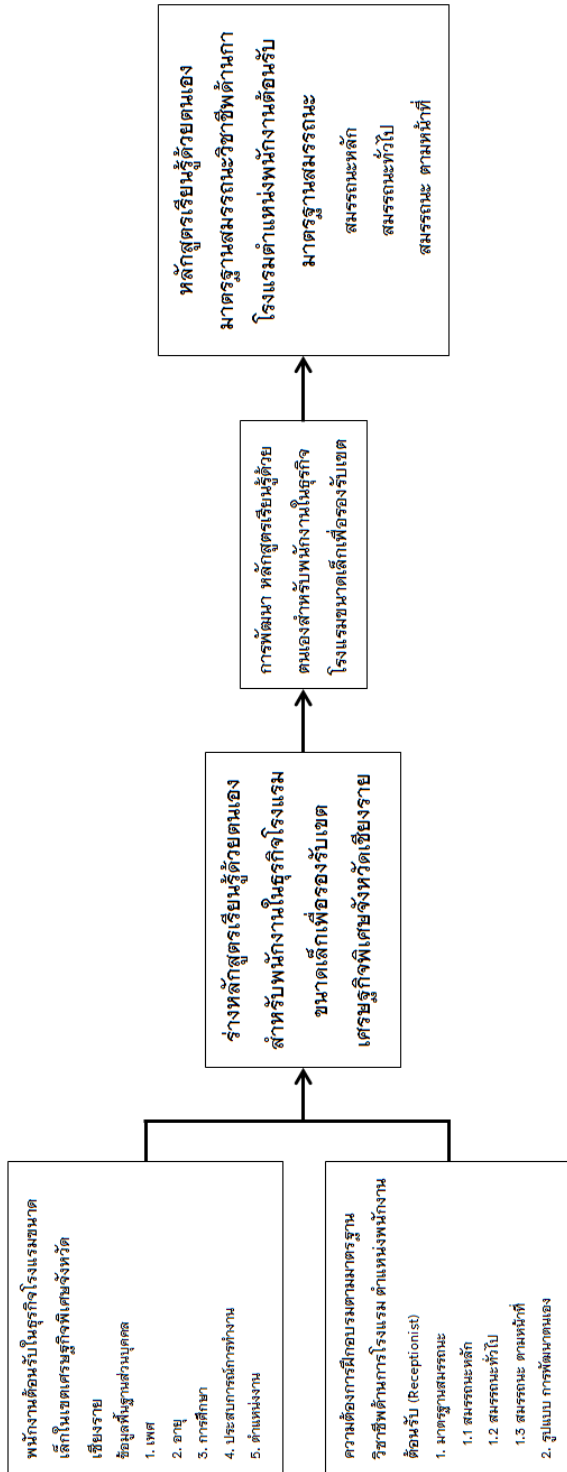
P. Nischithaa (2014) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาโปรแกรมในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นวิจัยเชิงสำรวจโดยอยู่บนพื้นฐานของการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของโปรแกรมการฝึกอบรมภายในโรงแรมอุตสาหกรรม ข้อมูลที่รวบรวมในบทความนี้จะสำรวจความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและจะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและการพัฒนาในอุตสาหกรรมโรงแรม อีกประการหนึ่ง การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานของพวกเขาในขณะที่ปัจจุบันการพัฒนาคือการเรียนรู้ที่นอกเหนือไปจากงานในวันนี้และมีการมุ่งเน้นมากขึ้นในระยะยาว การฝึกอบรมนอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะเฉพาะทางมากขึ้นในขณะที่การพัฒนามีลักษณะที่เป็นระยะยาวครูฝึกจะสอนทักษะที่เฉพาะเจาะจงและความรู้ในการฝึกอบรมเพื่อให้ได้เป้าหมายที่เฉพาะทางสำหรับตำแหน่งปัจจุบัน ในระหว่างขั้นตอนการพัฒนาพนักงานจะได้พบกับหัวหน้างานหรือผู้จัดการของพวกเขาเพื่อหารือเกี่ยวกับจุดแข็งของพวกเขาและจุดอ่อนและวิธีการปรับปรุงการทำงานที่จะช่วยขยายเส้นทางอาชีพของพวกเขาในปัจจุบัน งานวิจัยฉบับนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการตรวจสอบการฝึกอบรมและการพัฒนาเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



944957127

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามลักษณะของกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงโดยการสอบถามพนักงานที่ต้องการเรียนรู้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ใน 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และผู้ประกอบการโรงแรม ความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมรรถนะต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และ รูปแบบในการพัฒนาตนเอง

2. ขั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดสาระสำคัญในการดำเนินการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้ และ ตรวจสอบหลักสูตรโดยการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบและความสอดคล้องของหลักสูตรก่อนนำไปทดลองใช้

3. ขั้นที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตร นำหลักสูตรเรื่องหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายที่ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ การศึกษานำร่อง (Try out) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของหลักสูตร และ การทดลองใช้หลักสูตรเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตร

4. ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตร เป็นการสรุปผลการทดลองใช้หลักสูตร โดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้หลักสูตร

ขั้นตอนการดำเนินงาน สามารถสรุปดังภาพประกอบ



ภาพ 8 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นที่ 1 การศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. จุดประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และ อำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็น จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

วิธีการสร้างแบบสอบถามในการศึกษาความต้องการ

แบบสอบถามในการศึกษาความต้องการหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามและเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรจากเอกสารจิตวิทยาการศึกษาของ ประสาท อิศรปรีดา (2547: 54-68)

3. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและผู้ประกอบการโรงแรม

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม โดยใช้กรอบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ตอนที่ 3 รูปแบบในการพัฒนาตนเอง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้สำนวนภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แนะนำ

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน โดยพิจารณาหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์ เฉพาะว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยพิจารณาค่าความสอดคล้องของค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถาม มาตรวจสอบและวิเคราะห์หาคุณภาพซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 ปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์

วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาความต้องการ

แบบสัมภาษณ์ในการศึกษาความต้องการหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสัมภาษณ์ ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตร

2. นำความรู้ที่ได้มาสร้างแนวคำถาม ระบุประเด็นในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอและตรงความต้องการ ตามกรอบแนวคิด

3. จากนั้นนำประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่ได้ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาถึงความตรง (Validity) ความครอบคลุมของประเด็นและข้อคำถาม

4. ปรับปรุงตามคำแนะนำ และนำแนวคำถามไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง

5. นำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์จากประเด็นการสัมภาษณ์เป็นสำรวจความต้องการพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความต้องการด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานและผู้ประกอบการโรงแรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์และเก็บรวบรวมรูปแบบในการพัฒนาตนเอง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ข้อมูลดังกล่าว

เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย
อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน
ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอ
แม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพด้าน
การโรงแรม โดยใช้กรอบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ
ด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ
(Receptionist) ในลักษณะของ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์การให้
คะแนนและการแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนความต้องการความรู้ในการพัฒนาหลักสูตร

ให้	5	แปลว่า	มีความต้องการมากที่สุด
ให้	4	แปลว่า	มีความต้องการมาก
ให้	3	แปลว่า	มีความต้องการปานกลาง
ให้	2	แปลว่า	มีความต้องการน้อย
ให้	1	แปลว่า	มีความต้องการน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลคะแนนความต้องการความรู้ในการพัฒนาหลักสูตร

ค่าเฉลี่ย	4.51–5.00	แปลว่า	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51–4.50	แปลว่า	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51–3.50	แปลว่า	มีความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51–2.50	แปลว่า	มีความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.50	แปลว่า	มีความต้องการน้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือ

3.1 หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

วิธีการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

1. กำหนดโครงสร้างหลักสูตร โดยผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย และนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยใช้กรอบเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย มาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) โดยกำหนดรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4 แสดงมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ด้านสมรรถนะหลัก
(Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และ
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
ลำดับ	เนื้อหา	รายละเอียดที่ต้องการ	เวลาเรียน ทฤษฎี:ปฏิบัติ (ช.ม.)
1	การทำงานเป็นทีม	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน	2:1
2	ความรู้ด้าน อุตสาหกรรมการ บริการ	ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและการปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันหรือเกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ	2:0



944957127

UP-Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 4 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
ลำดับ	เนื้อหา	รายละเอียดที่ต้องการ	เวลาเรียน ทฤษฎี:ปฏิบัติ (ช.ม.)
3	การปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติ สุขลักษณะในที่ ทำงาน	ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐาน และข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน	2:0
4	สุขอนามัยและความ ปลอดภัยในที่ทำงาน	ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ ง่ายต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น	2:0
5	ความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม องค์กร	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม	1:0
รวมเวลาเรียน ทฤษฎี:ปฏิบัติ / ชั่วโมง			10



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

ตาราง 4 (ต่อ)

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
ลำดับ	เนื้อหา	รายละเอียดที่ต้องการ	เวลาเรียน
1	การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์ มารยาทในการโต้ตอบทางโทรศัพท์ แนวทางการปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน	1:1
2	การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ	1:2
3	การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง เทคนิคการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	2:0
รวมเวลาเรียน ทฤษฎี:ปฏิบัติ / ชั่วโมง			7

ตาราง 4 (ต่อ)

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
ลำดับ	เนื้อหา	รายละเอียดที่ต้องการ	เวลาเรียน
1	การดำเนินงาน สำนักงานส่วนหน้า	ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้า ก่อนการเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การ ให้บริการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืน ห้องพัก และการเตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพัก ของลูกค้า รวมถึงการจัดทำรายงานการเข้าพักของ ลูกค้า ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการ ก่อนการเข้าพักของลูกค้า ขั้นตอนการลงทะเบียน เข้าพักและการคืนห้องพัก รวมถึงขั้นตอนการจัดทำ ทะเบียนประวัติและรายงานการเข้าพักของลูกค้า	2:1
2	การเตรียมหลักฐาน ทางการเงิน ประจำวัน	ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนกรชำระเงินของลูกค้า การรวบรวมค่าใช้จ่ายและจัดทำบัญชีประจำวัน การควบคุมค่าใช้จ่ายของลูกค้าในขณะที่เข้าพัก เรียนรู้กระบวนการและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการ ชำระค่าใช้จ่ายด้วยบัตรเครดิต ขั้นตอนการชำระ ค่าบริการและวิธีการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้อง การชำระด้วยเอกสารแทนการเงิน (Voucher) รวมถึงกระบวนการและเอกสารที่ใช้ในการ แลกเปลี่ยนเงินตรา	2:0
3	การกำกับดูแลข้อมูล ทางการเงินของ ลูกค้า	ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางการเงิน กำกับดูแล และตรวจสอบข้อมูลทางการเงินของลูกค้าให้เป็น ปัจจุบัน แก้ไขข้อผิดพลาด การจัดทำสถิติและ รายงานทางการเงินของลูกค้า	2:0
รวมเวลาเรียน ทฤษฎี:ปฏิบัติ / ชั่วโมง			7

2. ผู้วิจัยได้สร้างหลักสูตร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ชื่อหลักสูตร

2.2 หลักการและเหตุผล

2.3 คำอธิบายรายวิชา

2.4 วัตถุประสงค์

2.5 กำหนดการเรียนรู้



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

2.6 โครงสร้างหลักสูตร

2.7 แบบทดสอบก่อนเรียน

2.8 แบบทดสอบหลังเรียน

3. นำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่พัฒนาขึ้นเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุง

วิธีการสร้างแบบประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อนำมาตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักสูตร การสร้างและพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร วิธีการสร้างแบบประเมินหลักสูตรแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กาญจนา คุณารักษ์ (2535: 47) และสังต์ อุทรานันท์ (2532: 65)

2. ศึกษาสูตรการวิเคราะห์ความสอดคล้องความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อองค์ประกอบของหลักสูตรจากหนังสือระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ของ สมบัติ ท้ายเรือนคำ (2552: 107)

3. สร้างแบบประเมินหลักสูตรตามโครงสร้าง จากนั้น นำแบบประเมินไปเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม และครอบคลุมขององค์ประกอบ เนื้อหาและภาษา แล้วแก้ไข ตามคำแนะนำ

4. นำแบบประเมินหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล และประเมินผล จำนวน 5 ท่าน

5. นำแบบประเมินหลักสูตรไปปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วจึงจัดพิมพ์ แบบประเมินคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมฉบับจริง เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบของหลักสูตร และนำคะแนนการประเมินผลคุณภาพหลักสูตรของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน มาหาค่าเฉลี่ย แล้วเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 100)

มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายความเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

คะแนน	ความหมาย
4.51–5.00	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมมากที่สุด
3.51–4.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก
2.51–3.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมปานกลาง
1.51–2.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อย
1.00–1.50	มีคุณภาพอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปทดสอบ

1. จุดประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการศึกษาเนื้อหาหลักสูตรการฝึกหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กก่อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลังการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็น จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ ได้แก่ แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ก่อนและหลัง การศึกษาเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีการดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 ศึกษาเนื้อหาของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบทดสอบชนิดเลือกตอบและวิธีการเขียนข้อสอบชนิดเลือกตอบถูกหรือผิด

3.4 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาในหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.5 สร้างแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองชนิดเลือกตอบผิดหรือถูก จำนวน 44 ข้อ

3.6 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม แล้วนำมาปรับปรุงภาษาและข้อคำถาม

3.7 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อประเมินค่าความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามกับจุดประสงค์การฝึกอบรม โดยพิจารณาความสอดคล้องของค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้น

3.8 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจมาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลการประเมิน พบว่า แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในพื้นที่เฉพาะมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 แล้วตัดข้อที่เข้าเกณฑ์ไว้ทุกข้อ และปรับปรุงบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.9 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นเวลา 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม 2560 ถึง 20 ตุลาคม 2560 โดยทำการทดสอบวัดความรู้ก่อนการศึกษาหลักสูตรด้วยตนเอง แล้วหลังจากนั้น 1 เดือน ผู้วิจัยได้ นำแบบทดสอบวัดความรู้หลังเรียนโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเป็นตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิด หรือไม่ตอบให้ 0 คะแนน

3.10 นำผลการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจมาตรวจให้คะแนนแล้วนำคะแนนที่ได้ จากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยาก ค่าอำนาจจำแนกแบบอิงกลุ่ม และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มี ค่าความยากตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ถึง 1.00 ไว้ใช้ ซึ่งพบว่า แบบทดสอบวัดความรู้ มีค่าความยากตั้งแต่ 0.32 ถึง 0.75 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.34 ถึง 0.82 และมีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson-20) เท่ากับ 0.86



944957127

UP-Thesiss 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

3.11 ปรับปรุงแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่บกพร่อง แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ในการนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองไปใช้ ผู้วิจัยได้นำหลักสูตรไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 ทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยทดสอบด้วยแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นชนิดเลือกตอบ แบบตอบถูก ตอบผิด จำนวน 44 ข้อ

4.2 ระยะเวลาในการศึกษาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง 1 เดือน ระหว่าง วันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึง 5 ธันวาคม พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนในการศึกษาหลักสูตร โครงสร้างและ เนื้อหาในหลักสูตรประกอบด้วย โครงสร้าง เนื้อหาอะไรบ้างในแต่ละเนื้อหาใช้เวลาในการศึกษาเท่าไร และ นัดหมาย วันที่และเวลา เพื่อทดสอบความรู้และความเข้าใจ หลังจากศึกษาหลักสูตรครบแล้ว

4.3 ทำการทดสอบหลังเรียน (Posttest) เมื่อผู้ใช้หลักสูตรได้ศึกษาเรียนรู้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง เสร็จสิ้นทุกเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบวัดความรู้ด้วยแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจโดยใช้แบบทดสอบฉบับเดียวกับที่ใช้ทดสอบก่อนการศึกษาหลักสูตร กับกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดำเนินการ ดังนี้

นำกระดาษคำตอบของผู้ทดสอบหลักสูตร มาตรวจให้คะแนน โดยให้คะแนน 1 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบถูก และ 0 คะแนนสำหรับข้อที่ตอบผิด หรือไม่ตอบ

5.2 นำคะแนนของผู้เข้าอบรมทั้งหมดมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องก่อนและหลังเรียนรู้หลักสูตร โดยใช้สถิติทดสอบ t-test (Dependent Samples) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนดังนี้



944957127

UP-Thesisis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

คะแนน	ความหมาย
34-44	มีความรู้อยู่ในระดับดีมาก
23-33	มีความรู้อยู่ในระดับดี
12-22	มีความรู้อยู่ในระดับพอใช้
1 - 11	มีคะแนนความรู้อยู่ในระดับปรับปรุง

5.4 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

6.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Object Congruence) (ปรานี หลาเบัญสะ. 2559:

3)

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

6.2 ค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบจากสูตร การหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีของ Brennan (Brennan, R. L. 1997: 16)

$$r = \frac{RU - RL}{N}$$

r คือ ค่าอำนาจจำแนก

RU คือจำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

RL คือจำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N คือคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

6.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้จากการฝึกอบรม (Reliability) โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson-Method)

เมื่อ r_r แทน ค่าความเชื่อมั่น

P แทน ค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อ

q แทน สัดส่วนค่าความยากแต่ละข้อ ($q=1-p$)

k แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบทดสอบวัดความรู้

X แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด

S² แทน ความแปรปรวนของคะแนนการตอบของกลุ่ม

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตร

1. จุดประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นผู้ใช้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านประชากรใน 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และ อำเภอเชียงของ พบว่ามี จำนวนโรงแรมจำนวน 82 แห่ง ทางผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 55 แห่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บทั้งหมด 55 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีต่อหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

วิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีต่อหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของทาบา (Taba. 1962: 12) และโอลิวา (Oliva. 1992: 171-175) แนวคิดการฝึกอบรมของ สมคิด บางโม (2551: 13)



2. ศึกษารูปแบบข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจและสร้างแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 20 ข้อ ต้องการใช้จริง 12 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ การกำหนดข้อความในแบบประเมินความพึงพอใจควรคำนึงถึงข้อความควรเขียนให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการรูปแบบและเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

3. สร้างแบบประเมินความพึงพอใจพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีต่อหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

4. นำข้อคำถามแบบประเมินความพึงพอใจเสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม ความตรง (Validity) ความสอดคล้องของข้อคำถาม ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence: IOC) ตั้งแต่ 0.80 ถึง 1.00 แล้วตัดข้อที่เข้าเกณฑ์ไว้ทุกข้อ แล้วจัดสร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้องเหมาะสมการใช้ภาษาในการสื่อความให้ตรงประเด็น

5. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้งหมดเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ชุดเดิม จำนวน 5 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทำการปรับปรุง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะข้อคำถามให้กระชับและตรงประเด็น

6. ปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลการทดลองใช้แบบวัดมาวิเคราะห์หาคุณภาพ

7. หาคุณภาพของแบบประเมินความพึงพอใจโดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่าง คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 117) แล้วคัดเลือกแบบประเมินความพึงพอใจที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ถึง 1.00 ไว้ใช้ พบว่าแบบประเมินความพึงพอใจ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (rxy) ตั้งแต่ 0.46 ถึง 0.85 คัดเลือกไว้จำนวน 12 ข้อ ที่ต้องการใช้จริง

8. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่คัดเลือกไว้ จำนวน 12 ข้อ มาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552: 118) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

9. จัดพิมพ์แบบประเมินความพึงพอใจฉบับจริงเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินความพึงพอใจและตรวจให้คะแนนแบบประเมินความพึงพอใจ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินความพึงพอใจของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีต่อหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มาตรวจให้คะแนน โดยมีการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34–3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.68–2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.67 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

5.1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจและแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Object Congruence) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 115)

$$IOC = N$$

$$\sum R$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5.1.2 ค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 155)

$$P = N$$

$$R$$



944957127

UP-Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

- เมื่อ P แทน ระดับความยาก
 R แทน จำนวนผู้ตอบถูก
 N แทน จำนวนนักเรียนที่ทำข้อสอบนั้นทั้งหมด

5.1.3 การหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีของ Brennan ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 90)

$1 \ n \ 2$

L

N

$B = U -$

- เมื่อ B แทน ค่าอำนาจจำแนก
 U แทน จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก
 L แทน จำนวนผู้ไม่รอบรู้หรือสอบไม่ผ่านเกณฑ์ที่ตอบถูก
 n1 แทน จำนวนผู้รอบรู้หรือสอบผ่านเกณฑ์
 n2 แทน จำนวนผู้ไม่รอบรู้หรือสอบไม่ผ่านเกณฑ์

5.1.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้จากการฝึกอบรม (Reliability) โดยคำนวณจากสูตร KR-20 (Kuder-Richardson -Method) (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2551: 118)

- เมื่อ u r แทน ค่าความเชื่อมั่น
 P แทน ค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อ
 q แทน สัดส่วนค่าความยากแต่ละข้อ ($q=1-p$)
 k แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดของแบบทดสอบวัดความรู้
 X แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งฉบับ
 S 2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนการตอบของกลุ่ม

5.2 สถิติพื้นฐาน

5.2.1 ร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 104)

5.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546: 237)

5.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546: 250)

5.3 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง ก่อนและหลัง



944957127

สถิติที่ใช้ ได้แก่ t-test (Dependent) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 104)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

เมื่อ t แทน ค่า t-test

D แทน ผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน



944957127

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายครั้งนี้ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงโดยการสอบถามพนักงานที่ต้องการเรียนรู้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ใน 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและผู้ประกอบการโรงแรม ความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมรรถนะต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และ รูปแบบในการพัฒนาตนเอง

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดสาระสำคัญในการดำเนินการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้ และ ตรวจสอบหลักสูตรโดยการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบและความสอดคล้องของหลักสูตรก่อนนำไปทดลองใช้

3. การทดลองใช้หลักสูตร นำหลักสูตรเรื่องหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายที่ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ การศึกษานำร่องเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของหลักสูตร และ การทดลองใช้หลักสูตรเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตร

4. การประเมินผลการใช้หลักสูตร เป็นการสรุปผลการทดลองใช้หลักสูตรโดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้หลักสูตร



944957127

UP-Thesiss 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่าง 110 คน ผลปรากฏ ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	34	30.90
หญิง	76	69.10
รวม	110	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.80
อายุ 21-30 ปี	55	50.00
อายุ 31-40 ปี	32	29.10
อายุ 41-50 ปี	10	9.10
อายุ 50-60 ปี	9	8.20
อายุมากกว่า 60 ปี	2	1.80
รวม	110	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	5	4.50
มัธยมศึกษา	47	42.70
ปริญญาตรี	50	45.50
ปริญญาโท	6	5.50
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.80
รวม	110	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	15	13.64
1-5 ปี	67	60.90
6-10 ปี	16	14.55
11-15 ปี	3	2.73
16-20 ปี	3	2.73
มากกว่า 20 ปี	6	5.45
รวม	110	100
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้ประกอบการ	20	18.18
พนักงานต้อนรับ	71	64.55
ผู้จัดการ	15	13.64
อื่น ๆ	4	3.63
รวม	110	100

จากตารางข้อความคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจาก คุณสมบัติของพนักงานในตำแหน่งนี้ ต้องการผู้ที่มีบุคลิกที่ดี มีความอ่อนน้อม สามารถที่จะต้อนรับแขกหรือผู้มาติดต่อกับโรงแรม ด้วยอัธยาศัยอันดีงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.80 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี แสดงให้เห็นถึงว่า พนักงานส่วนใหญ่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาได้ไม่นานและมีความต้องการที่จะกลับมาทำงานยังภูมิลำเนาของตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 และการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ ข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษา สังเกตเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษนั้นได้รับพนักงานทั้งผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี และ ระดับมัธยมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการว่า ทางโรงแรมประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานต้อนรับอยู่แล้ว หากมีผู้ที่สนใจเข้ามาสมัครงาน ถึงแม้ คุณสมบัติ ไม่ได้เป็นไปตามผู้ประกอบการต้องการ แต่ก็จำเป็นต้องรับเข้ามาเพื่อทำงานให้กับหน่วยงานของตนเองก่อน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปีมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี และ 16-20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึง พนักงานในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา และ ประสบการณ์ ในการทำงานไม่มากนัก ดังนั้น กลุ่มบุคคลเหล่านี้ ควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มเติมในด้านวิชาชีพโรงแรม เพื่อให้การทำงานเป็นประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานต้อนรับ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ผู้จัดการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ผลการสำรวจข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารกิจการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้ตั้งนี้ว่า ถึงแม้ว่า ด้วยจำนวนห้องพัก หรือการบริการในโรงแรม อาจจะมีไม่มากนัก แต่ ผู้ประกอบการ ยังคงมีความต้องการรับพนักงานเข้ามาช่วยทำงาน โรงแรมบางแห่งในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จะมีพนักงานในฝ่ายต้อนรับ จำนวน 1 คน หรือ 2 คน เพื่อที่จะได้ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงาน ในช่วงเช้า ตั้งแต่เวลา 6.00-14.00 น. และ ช่วงบ่าย ตั้งแต่เวลา 14.00-23.00 น.



944957127

ตาราง 6 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies)

เรื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การ ทำงานเป็น ทีม	39 (35.50)	39 (35.50)	25 (22.70)	4 (3.60)	3 (2.70)				1
2. ความ หลากหลาย หลายทาง วัฒนธรรม องค์กร	27 (24.50)	44 (40.00)	33 (30.00)	6 (5.50)	0 (0.00)	3.84	0.86	มาก	2
3. สุขอนามัย และความ ปลอดภัยใน ที่ทำงาน	31 (28.20)	38 (34.50)	34 (30.90)	6 (5.50)	1 (0.90)	3.84	0.93	มาก	2
4. การ ปฏิบัติตาม ระเบียบ ปฏิบัติ สุขลักษณะ ในที่ทำงาน	30 (27.30)	42 (38.20)	25 (22.70)	12 (10.90)	1 (0.90)	3.80	0.99	มาก	3
5. ความรู้ ด้านอุตสาหกรรม การบริการ	35 (31.80)	35 (31.80)	30 (27.30)	7 (6.40)	3 (2.70)	3.84	1.03	มาก	2

จากตารางความต้องการเรียนรู้เนื้อหาตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรมด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา คือ ความหลากหลายหลายทางวัฒนธรรมองค์กร สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ผลข้อมูลดังกล่าว แสดงให้

เห็นว่า แม้ว่าธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจะมีจำนวนพนักงานไม่มากนัก แต่ในเรื่องของการทำงานร่วมกันนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกหน่วยงาน จำเป็นจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จ เนื่องจากทุกคนมีความสามารถแต่ความสามารถของทุกคนมีจำกัด การนำความสามารถของทุกคนมารวมกันจึงเกิดผลงานมากขึ้น อีกทั้งงานบางอย่างต้องการความคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์จึงต้องการคนมาทำงาน ด้วยการคิดร่วมกัน งานจึงออกมาสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานส่วนหน้าที่ถือว่าเป็นตำแหน่งงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลและทำหน้าที่ คอยประสานงานกับตำแหน่งงานอื่น ๆ ของโรงแรม

ตาราง 7 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

เรื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความต้องการ					x̄	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การ ดำเนินงาน สำนักงาน ส่วนหน้า	30 (27.30)	42 (38.20)	30 (27.30)	5 (4.50)	2 (1.80)	3.85	0.94	มาก	1
2. การ ดำเนินงาน สำรอง ห้องพัก	26 (23.60)	39 (35.50)	33 (30.00)	11 (10.00)	1 (0.90)	3.71	0.97	มาก	6
3. การ ดำเนิน ธุรกรรม ทางการเงิน สำหรับการ บริการ	24 (21.80)	43 (39.10)	33 (30.00)	9 (8.2)	1 (0.90)	3.73	0.92	มาก	5
4. การ จัดเก็บ เอกสาร และการ สืบค้น ข้อมูล	26 (23.60)	37 (33.60)	36 (32.70)	6 (5.50)	5 (4.50)	3.66	1.04	มาก	7

ตาราง 7 (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. การ กำกับดูแล ข้อมูลทาง การเงินของ ลูกค้า	26 (23.60)	44 (40.00)	30 (27.30)	8 (7.30)	2 (1.80)	3.76	0.95	มาก	3
6. การ เตรียม หลักฐาน ทางการเงิน ประจำวัน	27 (24.50)	46 (41.80)	27 (24.50)	8 (7.30)	2 (1.80)	3.80	0.95	มาก	2
7. การ เขียนบันทึก ย่อข้อความ เป็นภาษา อังกฤษ	37 (33.60)	29 (26.40)	30 (27.30)	8 (7.30)	6 (5.50)	3.75	1.15	มาก	4

จากตารางความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรมด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) พบว่า การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา คือการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการจัดเก็บเอกสารและการสืบค้นข้อมูลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66) จากผลข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ชัดว่า พนักงานต้อนรับ มีความต้องการเรียนรู้ในด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า มากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงในสายงานโรงแรม และ ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานด้านงานโรงแรมมาก่อน ดังนั้น จึงมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะของตนเองในด้านนี้เพิ่มขึ้น

ตาราง 8 แสดงความต้องการเรียนรู้เนื้อหาด้านสมรรถนะทั่วไป
(Generic Competencies)

เรื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความต้องการ					x̄	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การ สื่อสารทาง โทรศัพท์ อย่างมีประ สิทธิภาพ	38 (34.50)	41 (37.30)	26 (23.60)	4 (3.60)	1 (0.90)	4.01	0.90	มาก	1
2. การ ส่งเสริม การบริการ และสินค้า บริการ	30 (27.30)	42 (38.20)	28 (25.50)	8 (7.30)	2 (1.80)	3.82	0.97	มาก	5
3. การ ปฏิบัติงาน ธุรการ ทั่วไป	30 (27.30)	41 (37.30)	33 (30.00)	5 (4.50)	1 (0.90)	3.85	0.90	มาก	4
4. การใช้ อุปกรณ์ สำนักงาน และ เทคโนโลยี ทั่วไป	26 (23.60)	41 (37.30)	31 (28.20)	10 (9.10)	1 (0.90)	3.74	0.95	มาก	7
5. การใช้ และสืบค้น ข้อมูลผ่าน ระบบคอม พิวเตอร์	34 (30.90)	37 (33.60)	27 (24.50)	9 (8.20)	3 (2.70)	3.82	1.05	มาก	5



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 8 (ต่อ)

เรื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
6. การพัฒนา ข้อมูลใน แหล่งที่ตั้ง เพื่อการ ให้บริการที่ เป็นปัจจุบัน	36 (32.70)	36 (32.70)	27 (24.50)	10 (9.10)	1 (0.90)	3.87	1.00	มาก	3
7. การจัดการและ การแก้ ปัญหา ความ ขัดแย้ง	33 (30.00)	33 (30.00)	29 (26.40)	15 (13.60)	0 (0.00)	3.76	1.03	มาก	6
8. การสื่อสาร ภาษา อังกฤษใน ระดับ ปฏิบัติการ	42 (38.20)	33 (30.00)	23 (20.90)	8 (7.30)	4 (3.60)	3.92	1.10	มาก	2
9. การปฐม พยาบาล เบื้องต้น	27 (24.50)	37 (33.60)	31 (28.20)	8 (7.30)	7 (6.40)	3.63	1.12	มาก	8

จากตารางความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรมด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.63) จากข้อมูลผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เนื้อหาความรู้ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในสามอันดับแรกนั้น เป็นเนื้อหาที่จำเป็นอย่างยิ่งของผู้ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ เพราะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ทักษะการสื่อสารทาง

โทรศัพท์ ซึ่งอย่างที่ได้อ้างในข้างต้นว่าพนักงานต้อนรับนั้นเป็นตำแหน่งที่ อยู่ศูนย์กลางของ โรงแรมและต้องทำหน้าที่คอยให้ข้อมูล ติดต่อสื่อสารกับแขกที่มาใช้บริการของโรงแรมทั้งใน โรงแรมและลูกค้าที่มีความต้องการติดต่อเข้าพักในโรงแรม ดังนั้นการสื่อสารทางโทรศัพท์ อย่างมีประสิทธิภาพ ถือได้ว่าเป็น ทักษะที่สำคัญมาก ในการที่จะสร้างความประทับใจ ในวินาที แรก ที่ มีการติดต่อจากแขก หรือ ผู้รับบริการ นอกจากนี้ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ สำหรับพนักงานที่ ปฏิบัติหน้าที่ ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ยิ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญ มากต่อ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพราะ พื้นที่นี้ เป็น พื้นที่ชายแดน และ ผู้ที่มาใช้บริการส่วน ใหญ่จะเป็นชาวต่างประเทศ ดังนั้น จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยว่า พนักงานต้อนรับควรที่จะมีทักษะ ภาษาอังกฤษ ในระดับที่ดี สามารถที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร และเพื่อให้เกิด การบริการที่ประทับใจ และ ในด้านเนื้อหาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อ การให้บริการที่เป็นปัจจุบัน ที่มีผลคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับที่สาม นั้น แสดงให้เห็นว่า พนักงาน ต้องการความรู้ ที่เป็นปัจจุบันเพิ่มเติมในด้านข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวของพื้นที่ ซึ่งผู้ศึกษาได้ รวบรวมมาให้แล้วในเล่มหลักสูตร ผู้เรียนสามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติมได้ ตลอดเวลา

ตาราง 9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาตนเอง

รูปแบบความต้องการพัฒนา	ความถี่	อันดับที่
1. การฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง	77	1
2. การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์	68	2
3. การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์	59	4
4. การศึกษาจากเอกสารตำรา หรือ อินเทอร์เน็ต	40	5
5. การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	31	6
6. การศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จ	65	3

จากตารางรูปแบบความต้องการพัฒนา พบว่า การฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วย ตนเอง มีความต้องการมากที่สุด จำนวน 77 คน รองลงมา คือ การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์ จำนวน 68 คน และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความต้องการน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านข้อมูลในด้านรูปแบบของการพัฒนาตนเอง ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่า พนักงานต้อนรับในเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นอย่างยิ่งเนื่องจาก พนักงานกลุ่มนี้ ไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านการโรงแรมโดยตรง ตลอดจน ขาดการสนับสนุน ใน เรื่องของการพัฒนาทักษะการทำงานจากผู้ประกอบการ ดังนั้น การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง

เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ จะช่วยเหลือผู้ประกอบการในการพัฒนาสมรรถนะ การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพนักงานสามารถที่จะเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถของตนเองได้ โดยที่สามารถใช้เวลาว่างหลังจากทำงาน ในการศึกษาเพิ่มเติม หรือ ในระหว่างพักช่วงรับประทานอาหารกลางวัน เป็นต้น

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

1. การสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ดำเนินการยกร่างหลักสูตร ซึ่งทำให้ได้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้

1.1 การยกร่างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และ ทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ได้ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอน 1 สำรวจความต้องการของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการพิจารณาสร้างเนื้อหาหลักสูตรฝึก ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ขั้นตอนที่ 3 การนำหลักสูตรไปทดสอบและศึกษาผลการใช้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้หลักสูตร

2. ผลของการสร้างหลักสูตร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ชื่อหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร คือ หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

2.2 หลักการและเหตุผล

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย เป็นหลักสูตรที่สร้างและพัฒนา ขึ้นเพื่อให้พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม นอกจากนี้พนักงานกลุ่มนี้ ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ประกอบการ หรือหน่วยงาน ในการพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านวิชาชีพ ซึ่ง พนักงานตำแหน่งส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operation) ถือได้ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรม เป็นศูนย์กลาง



944957127

UP 1Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึง ดังนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณ ส่วนหน้าของโรงแรมและต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกแม้ว่าจะเป็นตัวบุคคลที่ทำทางการวางตัวกิจกรรมการตลาดใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขกและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของทางโรงแรม โดยเนื้อหาในหลักสูตรจะประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นตามความต้องการของพนักงานในธุรกิจขนาดเล็ก ใน เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ซึ่ง ผลการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร พนักงานมีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุด ตามสมรรถนะ ต่างๆ ต่อไปนี้ ได้แก่ ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหา การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ของ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ในหลักสูตรนี้ ประกอบด้วย เนื้อหา ด้านการดำเนินงานในสำนักงานส่วนหน้า และ ด้านสมรรถนะหลัก คือ ด้านการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานในส่วนนี้ จำเป็นจะต้องติดต่อประสานงานกันกับพนักงานในส่วนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับ พนักงานแม่บ้าน ซึ่ง จะต้องมีการประสานงานกันอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ตลอดจน เพิ่มศักยภาพให้ผู้รับบริการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และ มีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 คำอธิบายรายวิชา

ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับในในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา ของแต่ละเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. คำอธิบายรายวิชา: การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

ได้แก่ ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหา ข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติการร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปราย
แก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

2. คำอธิบายรายวิชา: การสื่อสารภาษาอังกฤษ

ได้แก่ ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนา
และแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์
เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษา
ความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ ภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติการใช้บทสนทนาพื้นฐานในการ
ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และ

3. คำอธิบายรายวิชา: การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็น ปัจจุบัน

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง
เทคนิคการสื่อสารข้อมูลที่เป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและ
บริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการ
ประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยเนื้อหาที่ พนักงานต้อนรับในในธุรกิจ
โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา
ของเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. คำอธิบายรายวิชา: การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

ศึกษาเกี่ยวกับเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพัก การ
ลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืนห้องพัก และการ
เตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพักของลูกค้า รวมถึงการจัดทำรายงานการเข้าพักของลูกค้า ฝึก
ปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการก่อนการเข้าพักของลูกค้า ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก
และการคืนห้องพัก รวมถึงขั้นตอนการจัดทำทะเบียนประวัติและรายงานการเข้าพักของลูกค้า

ด้านสมรรถนะหลัก ประกอบด้วยเนื้อหาที่ พนักงานต้อนรับในในธุรกิจ
โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา ของเนื้อหา
ดังต่อไปนี้



944957127

1. คำอธิบายรายวิชา: การทำงานเป็นทีม

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิค การสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การ บันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การ แก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหา ข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติการร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปราย แก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

2.4 วัตถุประสงค์ ของเนื้อหาในหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับใน ธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ รายวิชา การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ มี ดังนี้

1.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้

1.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

2. วัตถุประสงค์ รายวิชา การสื่อสารภาษาอังกฤษ มีดังนี้

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้

2.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

3. วัตถุประสงค์ รายวิชา การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน มีดังนี้

3.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

3.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้



944957127

3.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ดังนี้
วัตถุประสงค์ รายวิชาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการเพื่อต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินในขณะที่ลูกค้าเข้าพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการคืนห้องพักได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเตรียมทะเบียนประวัติและรายงาน

ได้

ด้านสมรรถนะหลัก

วัตถุประสงค์ รายวิชาการทำงานเป็นทีม มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

2.5 กำหนดการเรียนรู้

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีการกำหนดการเรียนรู้ ในแต่ละรายวิชา ได้แก่ ระยะเวลา ในการศึกษาหลักสูตร รายละเอียดดังนี้

ด้านสมรรถนะทั่วไป

รายวิชาการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดการเรียนรู้ เป็น ทฤษฎี 1 ชั่วโมง และ ปฏิบัติ 1 ชั่วโมง

รายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษ กำหนดการเรียนรู้ เป็น ทฤษฎี 1 ชั่วโมง และ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง

รายวิชาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน กำหนดการเรียนรู้ เป็น ทฤษฎี 2 ชั่วโมง

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่

รายวิชาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า กำหนดการเรียนรู้เป็น ทฤษฎี 2 ชั่วโมง และ ปฏิบัติ 1 ชั่วโมง

ด้านสมรรถนะหลัก

รายวิชาการทำงานเป็นทีม กำหนดการเรียนรู้เป็น ทฤษฎี 2 ชั่วโมง และปฏิบัติ 1 ชั่วโมง

2.6 โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย หลังจากการศึกษาความต้องการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับ โดยแบ่งตามสมรรถนะ ดังนี้

ตาราง 10 แสดงความต้องการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับ โดยแบ่งตามสมรรถนะ

หัวข้อ/รายวิชา	ชั่วโมง	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
สมรรถนะทั่วไป		
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
2. การสื่อสารภาษาอังกฤษ	2	2
3. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	2	-
สมรรถนะตามหน้าที่		
1. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	2	1
สมรรถนะหลัก		
1. การทำงานเป็นทีม	2	1
รวม	8	5

2.7 แบบทดสอบก่อนเรียน

แบบทดสอบก่อนเรียน ประกอบด้วย ข้อสอบจำนวน 20 ข้อ เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ก่อนศึกษา หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยมีเวลาในการทำข้อสอบ 30 นาที เป็นข้อสอบแบบ 4 ตัวเลือก โดยมีจำนวนข้อสอบตามเนื้อหา ดังนี้ ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย ข้อสอบเนื้อหา 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ 2) การสื่อสารภาษาอังกฤษ จำนวน 4 ข้อ และ 3) การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยข้อสอบเนื้อหา การ

ดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า จำนวน 4 ข้อ และ ด้าน สมรรถนะหลัก ประกอบด้วยเนื้อหา การทำงานเป็นทีม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

2.8 แบบทดสอบหลังเรียน

แบบทดสอบหลังเรียน ประกอบด้วย ข้อสอบจำนวน 20 ข้อ เพื่อทดสอบ ความรู้ ความเข้าใจ ก่อนศึกษา หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยมีเวลาในการทำข้อสอบ 30 นาที เป็นข้อสอบแบบ 4 ตัวเลือก โดยมีจำนวนข้อสอบตามเนื้อหา ดังนี้ ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย ข้อสอบเนื้อหา 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ 2) การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ จำนวน 4 ข้อ และ 3) การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยข้อสอบเนื้อหา การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า จำนวน 4 ข้อ และด้านสมรรถนะหลัก ประกอบด้วยเนื้อหา การ ทำงานเป็นทีม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

3. ผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้จัดทำหลักสูตรแล้วนำโครงร่าง หลักสูตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ทำการประเมินความเหมาะสมและสอดคล้อง ผลดัง ตาราง

ตาราง 11 แสดงความเหมาะสมและสอดคล้องของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของ พนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

รายการแสดงความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่					ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	1	2	3	4	5		
1. รูปแบบหนังสือหลักสูตรการเรียนรู้ด้วย ตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจ พิเศษ จังหวัดเชียงราย	1	1	0	1	1	0.8	คัดเลือกไว้
2. ปก	1	-1	1	1	1	0.6	คัดเลือกไว้
3. คำนำ	1	1	0	1	1	0.8	คัดเลือกไว้
4. สารบัญ และ สารบัญภาพ	1	1	1	-1	1	0.6	คัดเลือกไว้

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการแสดงความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	ประมาณค่าความคิดเห็นของ					ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่						
	1	2	3	4	5		
5. คำแนะนำ	1	1	-1	1	1	0.6	คัดเลือกไว้
6. โครงสร้างหลักสูตร	1	1	1	0	1	0.8	คัดเลือกไว้
7. รายวิชา	1	1	1	1	1	1.0	คัดเลือกไว้
8. ข้อคำถามในแบบทดสอบก่อน-หลัง การศึกษาหลักสูตร	1	1	1	0	1	0.8	คัดเลือกไว้

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC} &= \frac{0.8+0.6+0.8+0.6+0.6+0.8+1.0+0.8}{5} \\ &= 1.2 \end{aligned}$$

จากตาราง 8 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ทำการประเมินคุณภาพหลักสูตรพบว่า โดยรวมหลักสูตรฝึกเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความเหมาะสมและสอดคล้อง

ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปทดสอบ

ผู้วิจัยนำหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำหลักสูตรมาทดลอง (Try out) ใช้กับพนักงานโรงแรมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของหลักสูตร แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ทวีรัตน์, 2540: 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นของหลักสูตรทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน
ต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
จังหวัดเชียงราย หาค่าความเชื่อมั่นนำไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน จากคะแนนเต็ม 44 คะแนน

คนที่	X	X ²	คนที่	X	X ²
1	41	1681	16	29	841
2	41	1681	17	28	784
3	39	1521	18	28	784
4	39	1521	19	26	676
5	38	1444	20	23	529
6	36	1296	21	22	484
7	36	1296	22	21	441
คนที่	X	X ²	คนที่	X	X ²
8	35	1225	23	21	441
9	33	1089	24	11	121
10	31	961	25	12	144
11	31	961	26	12	144
12	30	900	27	11	121
13	30	900	28	9	81
14	29	841	29	5	25
15	41	1681	30	5	25

X = ผลคะแนนที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนที่ทำคะแนนได้

X² = ผลคะแนนกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนที่ทำคะแนนได้ยกกำลังสอง

$\sum X$ = 757 แสดงถึงผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$\sum XP^2P$ = 22,983 แสดงถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด



944957127

ตาราง 13 แสดงค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบทดสอบวัดการเรียนรู้ ของหลักสูตร
การเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็ก

ข้อสอบ ข้อที่	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	ผลการ พิจารณา
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
2	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
3	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
4	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
5	0	1	1	1	1	4	1.0	คัดเลือกไว้
6	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
7	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
8	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
9	0	1	1	1	1	4	.80	คัดเลือกไว้
10	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
11	-1	1	1	0	1	3	.80	คัดเลือกไว้
12	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
13	1	0	0	1	1	3	.60	คัดเลือกไว้
14	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
15	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
16	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
17	1	1	1	1	-1	3	.60	คัดเลือกไว้
18	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
19	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
20	1	1	1	1	1	5	1.0	คัดเลือกไว้
21	-1	1	1	1	1	3	.60	คัดเลือกไว้
22	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
23	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
24	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
25	0	1	1	1	1	4	1	คัดเลือกไว้
26	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
27	1	0	1	1	1	4	.80	คัดเลือกไว้
28	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
29	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อสอบ ข้อที่	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	ผลการ พิจารณา
	1	2	3	4	5			
30	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
31	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
32	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
33	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
34	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
35	1	1	1	1	-1	3	.60	คัดเลือกไว้
36	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
37	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
38	1	1	1	1	1	5	.80	คัดเลือกไว้
39	0	1	1	1	1	4	1	คัดเลือกไว้
40	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
41	1	1	1	0	1	4	.80	คัดเลือกไว้
42	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
43	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้
44	1	1	1	1	1	5	1	คัดเลือกไว้

แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 44 ข้อเกณฑ์การคัดเลือกคือ เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1.0 เป็นข้อที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เป็นข้อคำถามที่ถือว่าใช้ได้



944957127

UP_Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 14 แสดงความยากง่าย (P) และค่าจำแนก (r) ของแบบทดสอบก่อนการศึกษา
หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม
ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

แบบ ทดสอบ ข้อที่	R _H	R _L	P	R	ระดับคุณภาพของข้อสอบ		สรุป
					ความยากง่าย (P)	อำนาจจำแนก (r)	
1	8	3	0.69	0.63	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
2	8	1	0.56	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
3	8	1	0.50	1.00	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
4	8	0	0.50	1.00	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
5	8	0	0.50	1.00	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
6	8	1	0.56	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
7	8	1	0.56	0.88	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
8	8	1	0.56	0.88	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
9	8	2	0.56	0.63	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
10	7	2	0.56	0.63	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
11	8	1	0.56	0.88	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
12	8	0	0.50	1.00	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
13	8	1	0.56	0.88	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
14	7	0	0.44	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
15	8	1	0.56	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
16	8	1	0.56	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
17	8	1	0.56	0.87	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
18	8	3	0.69	0.63	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
19	4	1	0.31	0.38	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
20	4	1	0.31	0.38	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
21	5	1	0.38	0.50	ค่อนข้างยาก	ดี	ใช้ได้
22	4	1	0.31	0.37	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
23	8	4	0.75	0.50	ค่อนข้างง่าย	ดี	ใช้ได้
24	8	4	0.75	0.50	ค่อนข้างง่าย	ดี	ใช้ได้
25	4	2	0.38	0.25	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
26	6	2	0.50	0.50	ยากพอเหมาะ	ดี	ใช้ได้
27	4	1	0.31	0.37	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
28	6	0	0.38	0.75	ค่อนข้างยาก	ดีมาก	ใช้ได้



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

ตาราง 14 (ต่อ)

แบบทดสอบ ข้อที่	R _H	R _L	P	R	ระดับคุณภาพของข้อสอบ		สรุป
					ความยากง่าย (P)	อำนาจจำแนก (r)	
29	6	0	0.38	0.75	ค่อนข้างยาก	ดีมาก	ใช้ได้
30	6	1	0.44	0.62	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
31	8	2	0.63	0.75	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
32	8	4	0.75	0.50	ค่อนข้างง่าย	ดี	ใช้ได้
33	8	3	0.69	0.63	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
34	8	2	0.63	0.75	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
35	7	3	0.63	0.50	ง่ายพอเหมาะ	ดี	ใช้ได้
36	8	3	0.69	0.63	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
37	6	2	0.5	0.50	ยากพอเหมาะ	ดี	ใช้ได้
38	8	2	0.63	0.75	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
39	7	2	0.56	0.62	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้
40	8	2	0.63	0.75	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
41	4	1	0.31	0.37	ค่อนข้างยาก	พอใช้	ใช้ได้
42	6	2	0.50	0.50	ยากพอเหมาะ	ดี	ใช้ได้
43	8	2	0.63	0.75	ค่อนข้างง่าย	ดีมาก	ใช้ได้
44	7	1	0.50	0.75	ยากพอเหมาะ	ดีมาก	ใช้ได้



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 15 แสดงค่า P และ q ของประสิทธิภาพของแบบทดสอบก่อนการศึกษาหลักสูตร
การเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็ก
เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

แบบ ทดสอบ	ตอบถูก (คน)	P	Q	Pq	แบบ ทดสอบ	ตอบถูก (คน)	P	Q	Pq
ข้อที่					ข้อที่				
1	20	0.63	0.36	0.2322	23	22	0.73	0.27	0.2100
2	21	0.70	0.30	0.2400	24	21	0.70	0.30	0.2419
3	18	0.60	0.30	0.1956	25	12	0.40	0.60	0.2456
4	21	0.70	0.30	0.2100	26	16	0.53	0.47	0.2222
5	22	0.73	0.27	0.1956	27	11	0.37	0.63	0.2322
6	18	0.60	0.40	0.2400	28	13	0.43	0.57	0.2456
7	19	0.63	0.37	0.2322	29	18	0.60	0.40	0.2222
8	18	0.60	0.40	0.2400	30	17	0.57	0.43	0.2456
9	16	0.53	0.47	0.2489	31	21	0.70	0.30	0.2100
10	19	0.63	0.37	0.2322	32	25	0.83	0.17	0.2400
11	19	0.63	0.37	0.2456	33	22	0.73	0.27	0.1956
12	17	0.57	0.43	0.2456	34	19	0.63	0.37	0.2322
13	20	0.67	0.33	0.2222	35	22	0.73	0.27	0.1956
14	17	0.57	0.43	0.2456	36	14	0.47	0.53	0.2489
15	17	0.57	0.43	0.2456	37	13	0.43	0.57	0.2456
16	20	0.67	0.33	0.2222	38	14	0.47	0.53	0.2489
17	17	0.57	0.43	0.2456	39	18	0.60	0.40	0.2400
18	16	0.53	0.47	0.2489	40	19	0.63	0.37	0.2456
19	10	0.33	0.67	0.2222	41	17	0.57	0.43	0.2456
20	10	0.33	0.67	0.2222	42	14	0.47	0.53	0.2489
21	15	0.50	0.50	0.2500	43	16	0.53	0.47	0.1875
22	12	0.40	0.60	0.2400	44	18	0.60	0.40	0.2400

การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพของแบบทดสอบก่อนการเรียนรู้
หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขต
เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายโดยใช้สูตร KR – 20 ของ คูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson)
ได้ดังนี้



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

$$\begin{aligned}\sum pq &= 10.15 \\ \sum X &= 757 \\ \sum X^2 &= 22,983 \\ N &= 100 \\ n &= 30\end{aligned}$$

ผลการวิเคราะห์ แบบทดสอบประสิทธิภาพการศึกษาหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองของพนักงานต้อนรับใน ธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีค่าความเชื่อมั่น 0.94

สรุปผลการวิเคราะห์

1. แบบทดสอบฉบับนี้ มีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ (IOC มีค่า 0.5 ขึ้นไป)
2. จากการวิเคราะห์ข้อสอบมีค่า p และค่า r ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ ข้อสอบทั้งหมด 44 ข้อ
3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้อย่างตนเอง มีค่า 0.94 ซึ่งมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดี

ตาราง 16 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละอำเภอที่นำหลักสูตรด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปใช้

อำเภอ	จำนวน (ผู้ทดสอบ)	ร้อยละ
แม่สาย	50	45.50
เชียงแสน	35	31.80
เชียงของ	25	22.70
รวม	110	100

จากตาราง พบว่า ผู้รับการทดสอบอำเภอแม่สายมีจำนวนมากที่สุด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาเป็นผู้รับการทดสอบอำเภอเชียงแสน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ส่วนผู้รับการทดสอบที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อำเภอเชียงของ จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 22.70 ข้อสังเกต จากผลการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้รับการทดสอบครั้งนี้ มาจากพื้นที่อำเภอแม่สาย เป็นจำนวนมากที่สุด เนื่องจาก สัดส่วนของ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอ แม่สายนี้ มีจำนวนมากกว่า อำเภอเชียงแสน และ อำเภอเชียงของ



944957127

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรการเรียนรู้
ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของผู้เข้ารับการเรียนรู้
ก่อนและหลังการเรียนรู้ด้วยตนเอง

คะแนนทดสอบ	N	Mean	S.D	T	Df	sig
Pre - test	110	15.87	14.30	16.74	19	0.00
Post -test	110	24.90	25.12			

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ทดสอบก่อนเรียนหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย คะแนนเต็ม 44 ผู้ทำการทดสอบก่อนเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 15.87 ส่วนหลังจากที่เรียนรู้ด้วยตนเองผู้ทำการทดสอบได้คะแนนที่สูงขึ้นคือ 24.90 เมื่อนำคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายหลังเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตาราง 18 แสดงคะแนนการทดสอบก่อนและหลังเรียนรู้หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจ
พิเศษ จังหวัดเชียงรายดังนี้

ข้อที่	ก่อน		หลัง	
	ถูก/คน	ผิด/คน	ถูก/คน	ผิด/คน
1	60	50	77	50
2	65	45	85	45
3	55	55	85	55
4	50	60	88	60
5	61	49	98	49
6	33	77	89	77

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ก่อน		หลัง	
	ถูก/คน	ผิด/คน	ถูก/คน	ผิด/คน
7	58	52	87	52
8	65	45	88	45
9	42	68	87	68
10	39	71	88	71
11	41	69	79	69
12	52	58	87	58
13	52	58	84	58
14	42	68	79	68
15	45	65	71	65
16	31	63	78	79
17	41	59	78	69
18	37	55	98	73
19	33	58	99	77
20	42	52	97	68
21	47	63	68	63
22	36	74	65	74
23	44	56	59	66
24	45	65	58	65
25	46	64	66	64
26	55	55	68	55
27	47	63	66	63
28	42	68	57	68
29	45	65	58	65
30	45	65	48	65
31	23	49	56	87
32	51	58	48	59



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ก่อน		หลัง	
	ถูก/คน	ผิด/คน	ถูก/คน	ผิด/คน
33	56	54	59	54
34	45	65	65	65
35	44	66	66	66
36	32	78	62	78
37	36	58	58	74
38	25	85	48	85
39	51	59	48	59
40	52	58	71	58
42	34	76	68	76
43	35	75	59	75
44	38	72	59	72
คะแนนต่ำสุด (คน)	6		16	
คะแนนสูงสุด (คน)	28		38	

จากตารางแสดงคะแนนการทดสอบก่อนและหลังเรียนรู้หลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย จำนวนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการทดสอบ จำนวน 110 คน ในการทดสอบความรู้และความเข้าใจก่อนและหลัง มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยจำนวนผู้ที่ตอบถูกทั้ง ก่อนและหลัง ของการทำข้อสอบแต่ละข้อ มีจำนวนผู้ที่ตอบถูกเพิ่มขึ้น เป็นจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ที่ตอบผิด โดยในการทดสอบครั้งนี้ มีจำนวนผู้ที่ตอบถูกคะแนน ที่มีคะแนนต่ำสุดก่อนศึกษาหลักสูตรเรียนรู้อย่างตนเอง จำนวน 6 คน และมีจำนวนผู้ที่ตอบถูก ที่มีคะแนนต่ำสุดหลังศึกษาหลักสูตรเรียนรู้อย่างตนเองมีจำนวน 16 คนในขณะเดียวกัน มีจำนวนผู้ที่ตอบถูกคะแนนในระดับคะแนนสูงสุดก่อนศึกษาหลักสูตรเรียนรู้อย่างตนเอง จำนวน 28 คน และมีจำนวนผู้ที่ตอบถูกคะแนนในระดับคะแนนสูงสุดหลังการศึกษาหลักสูตรเรียนรู้อย่างตนเอง จำนวน 38 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้น ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานโรงแรมในเขตเศรษฐกิจพิเศษได้รับการศึกษา

เพิ่มเติมจากหลักสูตรเล่มนี้ ก็จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานมากขึ้นและส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ สะท้อนให้เห็นว่าหลักสูตรเรียนรู้ ด้วยตนเอง เป็นคู่มือการทำงานที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งในการทำงานของพนักงานต้อนรับเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

หลังจากผู้วิจัยทำการสำรวจความต้องการหลักสูตร สร้างและพัฒนาหลักสูตร นำหลักสูตรไปทดลองใช้ ทำให้กลุ่มผู้เรียน มีความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ หลังการศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง ผู้วิจัยจึงดำเนินการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในฐานะผู้ใช้หลักสูตร ดังตาราง

ตาราง 19 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			จำนวน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
				(คน)			
1. ภาพรวมเนื้อหาหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเอง	16	94	1	110	2.14	0.35	ปานกลาง
2. เนื้อหา การทำงานเป็นทีม	94	16	0	110	2.85	0.34	มาก
3. เนื้อหาความหลากหลายทางวัฒนธรรมองค์กร	32	78	0	110	2.29	0.46	ปานกลาง
4. เนื้อหา สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	109	1	0	110	2.99	0.10	มาก
5. เนื้อหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	58	52	0	110	2.57	0.50	มาก
6. เนื้อหา การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	58	52	0	110	2.52	0.50	มาก
7. เนื้อหา การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	51	59	0	110	2.45	0.50	ปานกลาง
8. เนื้อหา การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	51	59	0	110	2.45	0.50	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ			จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
9. เนื้อหา การปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในที่ ทำงาน	67	43	0	110	2.60	0.49	มาก
10. เนื้อหา การสื่อสารทาง โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	88	22	0	110	2.80	0.40	มาก
11. เนื้อหา การพัฒนาข้อมูล ในแหล่งที่ตั้งเพื่อการ ให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	91	19	0	110	2.82	0.38	มาก
13. เนื้อหาการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ	53	42	14	110	2.35	0.70	ปานกลาง
14. ความรู้ความเข้าใจใน เนื้อหา	52	58	0	110	2.47	0.50	ปานกลาง
15. การความรู้ไปใช้ในการ ทำงานปัจจุบัน	22	88	0	110	2.2	0.40	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.53	0.20	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัด เชียงรายจากความคิดเห็นของผู้ศึกษาอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.53 และมีผลการประเมินความพึงพอใจใกล้เคียงกันโดยมีค่า S.D. เท่ากับ 0.20 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละข้อปรากฏว่าพึงพอใจเนื้อหาด้าน สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงานสูงกว่าเนื้อหาอื่น โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.99 ค่า S.D. เท่ากับ 0.10 รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาการทำงานเป็นทีม มีผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.85 ค่า S.D. เท่ากับ 0.34 เนื้อหาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน มีผลการประเมินความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.82 ค่า S.D. เท่ากับ 0.38

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยใช้กระบวนการวิจัยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ทางด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ผู้ประกอบการและ พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรมทางด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ทางด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการฝึกอบรม การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้ามากที่สุด ส่วนทางด้าน ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องของ การสื่อสารทางโทรศัพท์ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาตนเอง พบว่า ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก มีความต้องการที่จะฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมา คือ การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความต้องการน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 สร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

ผลการสร้างหลักสูตรการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่า โครงสร้างและเนื้อหาของหนังสือหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความเหมาะสมและสอดคล้องอยู่ในระดับมาก



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / recv : 01102561_13:54:31 / seq : 16

สรุปขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร มีดังนี้

1. ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการสำรวจข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงโดยการสอบถามพนักงานที่ต้องการเรียนรู้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ใน 3 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและผู้ประกอบการโรงแรม ความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมรรถนะต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม ในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และ รูปแบบในการพัฒนาตนเอง

2. ขั้นที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรและนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดสาระสำคัญในการดำเนินการสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานที่ได้ และ ตรวจสอบหลักสูตรโดยการประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบและความสอดคล้องของหลักสูตรก่อนนำไปทดลองใช้

3. ขั้นที่ 3 การทดลองใช้หลักสูตร นำหลักสูตรเรื่องหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายที่ตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ การศึกษานำร่องเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของหลักสูตร และ การทดลองใช้หลักสูตรเพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตร

4. ขั้นที่ 4 การประเมินผลการใช้หลักสูตร เป็นการสรุปผลการทดลองใช้หลักสูตร โดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้หลักสูตร

สำหรับผู้เรียน หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

4.1 ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อให้ผู้เรียนทราบว่ามีความรู้อยู่ในระดับใด

4.2 ให้ผู้เรียนศึกษาโครงสร้างหลักสูตร รายวิชา ตลอดจน ระยะเวลาในการศึกษา

แต่ละเนื้อหา

4.3 ศึกษาเนื้อหาของแต่ละบทเรียน

4.4 ทำแบบทดสอบหลังเรียนและเฉลย

4.5 ประเมินผลการเรียน



944957127

ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ผู้เรียนจะต้องมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้เรียนจะเรียนรู้ข้ามขั้นตอนไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์สามารถประเมินผลได้ ตามความเป็นจริง และจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

ผลการประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ทดสอบก่อนเรียนหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย คะแนนเต็ม 44 ผู้ทำการทดสอบก่อนเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 15.87 ส่วนหลังจากที่เรียนรู้ด้วยตนเองผู้ทำการทดสอบได้คะแนนที่สูงขึ้นคือ 24.90 เมื่อนำคะแนนมาเปรียบเทียบพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงรายหลังเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

วัตถุประสงค์ที่ 4 เสนอหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

จากผลการประเมินความพึงพอใจในหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายข้อ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในเนื้อหาต้น สุธอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเนื้อหาอื่น โดยมีผลประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาด้านการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน ตามลำดับ

โดยมีขั้นตอนสำคัญในการศึกษาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองดังนี้

1. ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อให้ผู้เรียนทราบว่ามีความรู้อยู่ในระดับใด
2. ให้ผู้เรียนศึกษาโครงสร้างหลักสูตร รายวิชา ตลอดจน ระยะเวลาในการศึกษาแต่ละเนื้อหา
3. ศึกษาเนื้อหาของแต่ละบทเรียน
4. ทำแบบทดสอบหลังเรียนและเฉลย
5. ประเมินผลการเรียน

ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแต่ละขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ผู้เรียนจะต้องมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้เรียนจะเรียนรู้ข้ามขั้นตอนไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์สามารถประเมินผลได้ ตามความเป็นจริง และจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ซึ่งจังหวัดเชียงรายนับได้ว่าเป็นหนึ่งในการพัฒนาพื้นที่เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ ระยะที่ 2 ซึ่งใน 3 อำเภอที่จะได้รับการพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษคือ อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ ซึ่งแต่ละอำเภอ ต่างก็มีความโดดเด่นในแต่ละด้าน เช่น อำเภอแม่สาย มีความโดดเด่นทางการค้าระหว่างประเทศ ที่เชื่อมต่อระหว่างพรมแดนไทย-เมียนมาร์ ขณะที่อำเภอเชียงแสน มีความโดดเด่นในด้านการท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวสามเหลี่ยมทองคำ และเป็นจุดขนส่งสินค้าทางเรือที่มีการนำเข้าและส่งออกไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน และที่อำเภอเชียงของ มีความโดดเด่นในการเป็นประตูสู่อาเซียนที่เพิ่งสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขงไทย-ลาวเสร็จ และยังเชื่อมต่อกับถนน R3A เชื่อมต่อไปยัง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยกันเป็นอย่างมาก ทั้งในฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจที่พักหรือโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษพบว่า ธุรกิจโรงแรมที่บริหารโดยเจ้าของ หรือโรงแรมขนาดเล็ก จะมีปัญหาเรื่องการขาดพนักงานมากที่สุด เพราะพนักงานเข้าใหม่ส่วนมากจะเป็น บัณฑิตที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ขาดความรู้และทักษะในการทำงาน แต่โรงแรมจำเป็นต้องรับเข้ามาเพราะไม่มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้า พนักงานใหม่เหล่านี้ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างจริงจังและ จะเรียนรู้จากหัวหน้างานที่ ขาดทักษะในการถ่ายทอดความรู้ นอกจากนี้ พนักงานที่คัดเลือกเข้ามาทำงาน ส่วนใหญ่ ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากประเด็นปัญหาการขาดแคลน บุคคลากรแล้ว จากการสำรวจพื้นที่วิจัย ยังพบประเด็นปัญหาที่สำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อเสียดต่อธุรกิจโรงแรมโดยตรง คือ การให้บริการของพนักงาน



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลกระทบในเรื่องของการขาดแคลนพนักงานและยังส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน อีกด้วย นอกจากนี้ ในเรื่องของ ทักษะคนติ ในการให้บริการตลอดจน พื้นฐานความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมของชาวต่างประเทศ พนักงานโรงแรมในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ยังขาดความรู้ ในเรื่องเหล่านี้ อีกด้วย โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน พนักงาน หรือผู้ให้บริการที่ตั้นั้นควรที่จะได้รับการสอน หรือ การอบรม เพื่อที่จะสามารถเข้าใจในความต้องการของลูกค้า หรือ ผู้มาใช้บริการ จากปัญหาดังกล่าว ไม่ว่าจะทางโรงแรมจะประสบปัญหาต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดึงดูดลูกค้า ให้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมได้ตลอดไป คือ การที่ลูกค้า ได้รับบริการที่ดี ประทับใจ และ ต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ นั่นคือ พนักงานของโรงแรม ต้องมีความรู้ ความสามารถ มีใจรักในงานบริการ การพัฒนาบุคลากรของโรงแรม ให้ มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ โรงแรมแต่ละแห่ง สามารถอยู่รอดและเติบโตอย่างยาวนานได้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการที่จะพัฒนาบุคลากรในด้านโรงแรมอย่างยิ่ง โดย งานวิจัยของ ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ (2555) เรื่อง ความคาดหวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังและปัญหาในการใช้บริการจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็กแยกตามแผนกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาระดับความคาดหวังเป็นรายด้าน ทางด้านแผนกการบริการส่วนหน้า พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมากและ ในด้านพนักงานบริการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ในด้านความต้องการพัฒนา ตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กนั้น ผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับ วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และคณะ (2555) อธิบายได้ว่า สถานประกอบการที่พัก ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่ เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก ประเภท รีสอร์ท และโฮมสเตย์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่น มีทักษะและพื้นฐานด้านการโรงแรม ไม่มากนัก พนักงานจึงต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านวิชาชีพโรงแรม บุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น เพื่อจะได้นำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การสร้างหลักสูตรการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ในการสร้างหลักสูตร ผู้วิจัยได้ ดำเนินการสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร ให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องความต้องการของผู้เรียน ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 โดยนำข้อมูลความต้องการในการเรียนรู้หลักสูตร เพื่อนำมาเป็นแนวทางกำหนด โครงสร้างและเนื้อหาในหลักสูตร ตามกรอบหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ คำอธิบายรายวิชา เนื้อหา กิจกรรม และวิธีการประเมินผล การกำหนดเนื้อหาการเรียน ผู้วิจัย ได้กำหนดขึ้น ภายใต้กรอบแนวคิด และหลักการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ตลอดจน ขอคำปรึกษา คำแนะนำ กับ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร ผู้วิจัยได้ ดำเนินการและเป็นผู้ประสานในการนำโครงสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองและแบบประเมินโครงสร้างหลักสูตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำหลักสูตร 1 ท่าน อาจารย์ผู้สอนในรายวิชา การปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ 1 ท่าน ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 2 ท่าน และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 2 ท่าน และได้ปรับแก้ไข หลักสูตร ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เตือนใจ น้อยแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น สุพรรณบุรี “เที่ยวดอนเจดีย์” กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยในชั้นตอนร่างหลักสูตรประกอบด้วย หลักการ จุดหมาย โครงสร้าง คำอธิบายรายวิชา ขอบเขตเนื้อหา ระยะเวลาเรียน โดยก่อนที่จะนำหลักสูตรไปใช้ ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ แสงขาว (2552) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชา หลักการมัดคุเทศก์เบื้องต้น ของวิทยาลัยการอาชีพควนขนุน จังหวัด พัทลุง โดยได้ พัฒนาหลักสูตร วิชาชีพระยะสั้น รายวิชา หลักการมัดคุเทศก์เบื้องต้น ประกอบด้วย หลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหา เวลาที่ใช้ในการเรียน กิจกรรม การประเมินผล และเอกสารประกอบหลักสูตร ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดความรู้ แบบทดสอบวัดความสามารถในการเป็นผู้นำเที่ยว และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักศึกษา

การวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพของหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ทดสอบได้รับการเรียนรู้จากหลักสูตรด้วยตนเองแล้วมีคะแนนหลังสอบเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับ วิภาวรรณ แสงขาว (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชา หลักการ



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

มัคคุเทศก์เบื้องต้น ของวิทยาลัยการอาชีพนครพนม จังหวัด พัทลุง โดยได้ พัฒนาหลักสูตร วิชาชีพระยะสั้น รายวิชา หลักการมััคคุเทศก์เบื้องต้น โดยผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความรู้ เกี่ยวกับมััคคุเทศก์ท้องถิ่น ก่อนและหลังการใช้หลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ผลการเรียนรู้หลังสอนสูงกว่า

การนำเสนอหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อ รองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ให้กับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย นั้น จากผลความพึงพอใจในหลักสูตรการ เรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมของผู้ศึกษาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ใน ระดับ มาก หากพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในเนื้อหา ด้าน สุขอนามัยและความ ปลอดภัยในที่ทำงานสูงกว่าเนื้อหาอื่น โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมาได้แก่เนื้อหา ด้านการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการ ให้บริการที่เป็นปัจจุบัน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตร ท้องถิ่น เรื่องสามชุก ตลาดร้อยปี สำหรับนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 สหวิทยาเขตเมืองสามชุก อำเภอ สามชุก จังหวัด สุพรรณบุรี ของ นารีรัตน์ หลีบุญกุล (2552) พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อ หลักสูตรท้องถิ่น เรื่องการทำพานบายศรี กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ และเทคโนโลยี ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ประพนอม โอทกานนท์ ที่ ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่องทักษะการจัดการความรู้ด้านการสร้างเสริม สุขภาพสำหรับผู้สูงวัย ผู้เข้าอบรมระบุมีความพึงพอใจต่อวิธีการและกิจกรรมของหลักสูตร แสดงว่าหลักสูตรที่สร้างขึ้นครั้งนี้สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมทักษะการจัดการความรู้ด้านการ สร้างเสริมสุขภาพของผู้สูงวัย เขตจังหวัดชลบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงาน ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงรายมีความพึงพอใจระดับ มากต่อการเรียนรู้หลักสูตร แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างและเนื้อหาที่อยู่ในเล่มหลักสูตรจะได้ ปรับแก้ไขตามผลการสำรวจความต้องการ คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ทำงานอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด และ ผลการวิเคราะห์ในเรื่องของความ ต้องการเรียนรู้ เนื้อหา ด้านสมรรถนะทั่วไปนั้น กลุ่มพนักงาน ดังกล่าว มีความต้องการเรียนรู้ข้อมูลพื้นฐานใน เรื่องของ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ และการ พัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลจากบท สัมภาษณ์ ของผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ ศึกษาว่า พนักงาน



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

ส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษเป็นผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งเป็นข้อสังเกตได้ว่า กลุ่มพนักงานดังกล่าว มีความต้องการเรียนรู้เนื้อหาในเรื่องดังกล่าวเป็นอันดับต้น ๆ และด้วยการปฏิบัติหน้าที่ ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะตามหน้าที่ ด้านการดำเนินงานในสำนักงานส่วนหน้าจึงเป็นที่ต้องการและสนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเป็นอันดับแรก ส่วนด้านสมรรถนะหลักนั้น พนักงานต้อนรับ มีความต้องการเรียนรู้ ในเรื่องของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานในส่วนนี้ จำเป็นจะต้องติดต่อประสานงานกันกับพนักงานในส่วนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับพนักงานแม่บ้าน ซึ่งจะต้องมีการประสานงานอยู่เสมอ

ดังนั้นในหนังสือหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาจึงได้ปรับแก้ไข เนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด ประกอบกับ คำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความเห็นว่ามี การปรับปรุงเล่มให้ น่าสนใจและ เหมาะสมกับการเป็นหลักสูตรที่ ผู้เรียน สามารถนำไปใช้เป็นคู่มือสำหรับการเรียนรู้ด้วยตัวเอง และเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า อย่างไรก็ตาม หากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ได้มองเห็นความสำคัญในการที่จะพัฒนาบุคลากรของตน และ ร่วมกันสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรของตน ก็สามารถนำหลักสูตรเล่มนี้ เพื่อเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรให้ได้ มาตรฐานอาเซียน และ ระดับสากลได้ นอกจากเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ผู้ประกอบการยังสามารถใช้ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานกับพนักงาน อีกด้วย ทางผู้วิจัยก็จะนำเสนอหลักสูตรหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ฉบับนี้ ให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ตลอดจนองค์กรท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและโรงแรม มีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิจัย เรื่องการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ เสนอต่อ องค์กร หน่วยงาน สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตลอดจน สถานประกอบการธุรกิจโรงแรม ได้แก่ สมาคมสหพันธ์ท่องเที่ยว จังหวัด เชียงราย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเชียงราย ชมรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในแต่ละพื้นที่ เพื่อที่จะได้เป็นหน่วยงานกลางประสานไปยัง ผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

2. ผู้ศึกษาเข้าพบ ผู้ประกอบการในเขตเศรษฐกิจพิเศษเพื่อชี้แจงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ตลอดจน วัตถุประสงค์ และรายละเอียดของการนำหลักสูตรไปใช้ ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ โดยชี้แจงในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 คุณสมบัติของผู้ใช้หลักสูตร ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ใช้พัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับที่ ไม่ได้ศึกษาสาขา การท่องเที่ยวและ การโรงแรม ตลอดจนไม่มีประสบการณ์การทำงานในด้านการทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับมาก่อน

2.2 เนื้อหาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ประกอบด้วย เนื้อหาที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับและเป็นเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด ใน 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะตามหน้าที่ และ สมรรถนะหลัก ตลอดจน คำอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ในการเรียน และ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

2.3 ก่อนทำการศึกษหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานต้อนรับในเขตเศรษฐกิจพิเศษ พนักงานต้อนรับจะต้องทำแบบทดสอบ เพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจก่อนเรียน

2.4 หลังการศึกษาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานต้อนรับในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย พนักงานต้อนรับจะต้องทำแบบทดสอบ เพื่อวัดความรู้ ความเข้าใจหลังเรียน เพื่อดูผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของพนักงาน

3. ภายหลังจากที่ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ ได้นำหลักสูตรไปใช้ ผู้ศึกษาจะประชุมปรึกษากับผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมในการที่จะ ปรับปรุง แก้ไข และ พัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพ มากขึ้น

ผู้วิจัยเห็นว่าหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานต้อนรับในเขตเศรษฐกิจพิเศษ การเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ มีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่มีเวลาในการเรียนรู้ไม่เท่ากันและมีอิสระที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสะดวกของแต่ละคน ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจน ผู้เรียนเกิดอิสระในการเรียน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวกไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความถนัดและสนใจ



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / recv : 01102561_13:54:31 / seq : 16

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยโครงสร้างและเนื้อหาในหลักสูตรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย กับผู้เรียนนั้น เป็นเนื้อหาตามกรอบหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และเป็นเนื้อหาบางส่วนที่ได้จากการสำรวจความต้องการของผู้เรียนตามความสนใจสามลำดับแรกเท่านั้น ซึ่งผู้ประกอบการสามารถปรึกษานักวิชาการ ในการเพิ่มเติมเนื้อหา บทเรียนให้ครบตามสมรรถนะทั้งสามด้าน

2. จากผลการใช้หลักสูตร หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ควรมีการเพิ่มกิจกรรมในเชิงปฏิบัติด้วย เช่น มีวีดิทัศน์ประกอบสำหรับเนื้อหาที่เกี่ยวกับการฝึกทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกปฏิบัติตามได้

3. ทางด้านรูปแบบของหลักสูตรที่นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยนั้น มีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้หลักสูตรว่าควรปรับปรุง รูปแบบให้น่าสนใจมากขึ้น โดยปรับปรุง รูปแบบ ให้ พกพาได้ง่ายและรูปภาพประกอบเนื้อหาควรเป็นภาพสี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร ทางด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ในเนื้อหาเรื่อง การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน นั้น ควรดูความเหมาะสมในสภาพของแต่ละท้องถิ่น และตรงกับสภาพของผู้เรียนให้มากที่สุด

2. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับพนักงานโรงแรมในแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- Abbruzzese. S.R., ed. (1992). **Nursing Staff Development**. St. Louise: Mosby Yearbook.
- Alspach, J.G. (1995). **The educational process in nursing staff development**. St. Louis: Mosby Yearbook.
- Bloom. (1959). **ทฤษฎีการเรียนรู้**. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2549, จาก [4Thttp://curriculum-by-sunsanee.blogspot.com/2013/03/learning-4T theory.html](http://curriculum-by-sunsanee.blogspot.com/2013/03/learning-4T%20theory.html).
- Chien-Chi Tseng. (2013). Connecting Self-directed Learning with Entrepreneurial Learning to Entrepreneurial Performance. **International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research**, 19(4), 434-446.
- Ihotelguru. (2553). **การบริการส่วนหน้า**. Retrieved December 19, 2014, from [4Thttp://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=44:front-office&Itemid=2074T](http://www.ihotelguru.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=44:front-office&Itemid=2074).
- Khlat, H. (2015). Measuring Self-Directed Learning. A Diagnostic Tool for Adult Learners. **Journal of University Teaching & Learning Practice**. 12(2), 3-17.
- Likert, R. (1967). **The Human Organization: Its Management and Value**. New York: McGraw-Hill Book.
- Oliva, P.F. (1992). **Developing the Curriculum**. Unisted State: Darriv Dudas Publication Services Inc.
- P. Nischithaa. (2014). **The importance of training and development Programmes in hotel industry**. Bangalore: Avinash Higher Education Consultancy Service.
- Peace, R.W., Smith, P.C. & Miljls, G.E. (1991). **Human resource development**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Taba, H. (1962). **Curriculum development: Theory and practice**. New York: Harcourt, Brace & World.
- กรอบแนวคิดจังหวัดเชียงราย**. (2555). สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก [4Thttp://123.242.164.133/aec/index.php/th/2013-11-20-09-10-30/2013-11-20-09-11-50/2013-12-20-07-39-294T](http://123.242.164.133/aec/index.php/th/2013-11-20-09-10-30/2013-11-20-09-11-50/2013-12-20-07-39-294).
- กาญจนา เกียรติประวัติ. (2524). **นวัตกรรมทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและ



- การสอน, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
 กาญจนา คุณนาร์กซ์. (2535). **พื้นฐานการพัฒนาหลักสูตร เล่มที่ 1-3**. นครปฐม: คณะ
 ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: ชวนชม.
- กิติมา ปรีดีติลก. (2532). **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 1).
 กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- ข้อมูลจังหวัดเชียงราย. (2554). **บรรยายสรุปจังหวัดเชียงราย**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558,
 จาก 4T<http://www.chiangrai.net/cpwp/?p=17904T>.
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). **กระบวนการจัดการบริหารและการ
 ให้บริการ**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โครงการการรายงานและพยากรณ์ สถานการณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และความเชื่อมั่นของ
 ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย. (2557). **ดัชนีความเชื่อมั่นผู้
 ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 1 ปี 2553**. สืบค้นเมื่อ 18
 กรกฎาคม 2558, จาก
 4Thttp://www.tica.or.th/assets/images/industry_research/TTCI_2010_1.pdf4T.
- จินตนา ใบกาชุกชี. (2542). **การเขียนสื่อการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- นัฐชสรณี กาญจนศิลาพันธ์. (2553). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม กรณีศึกษา
 โรงแรมระดับ 3**. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ, สาขาการ
 จัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชม ภูมิภาค. (2524). **เทคโนโลยีการสอนและการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.
- ชม ภูมิภาค. (2539). **เทคโนโลยีการสอนและการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.
- ชลิตา ศรีมณี และพูนศรี สงวนชีพ. (2535). **การบริหารงานบุคคล** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัต บุญญา. (2536). **หลักการแนวคิดในการนิเทศการศึกษายุคใหม่**. วารสารวิชาการ หน่วย
 การศึกษานิเทศก์ กรมสามัญ ศึกษาเขตการศึกษา 8. (สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2549, จาก
http://4Twww.nitesonline.net/warasan/8_chat.doc4T.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2523). **การทดสอบประสิทธิภาพชุดการสอน**. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2543). **กระบวนการสื่อสารการเรียนการสอน ในเอกสารการสอนชุด**

- วิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
 ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ. (2541). “ความพร้อมในการเรียนรู้โดยการชี้แนะตนเองของผู้เรียนผู้ใหญ่ของ
 กิจกรรมการศึกษา บางประเภท”. *ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 13(1), 65-81.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2557). *กสิกรไทยคาดธุรกิจโรงแรมปี 57 โต 3.5-5.7% การเมือง
 กัดต้น*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2555, จาก
 4Thttp://www.thanonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=21785
 4&catid=176&Itemid=524#.VllneDGsVFg4T.
- दनัย เทียนพุดม. (2539). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงกมล เจริญกุล. (2553). *พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวจังหวัด
 เชียงราย*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดือนใจ น้อยแก้ว. (2552). *การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นสุพรรณบ้านเรา "เที่ยวดอนเจดีย์"
 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3*. ลพบุรี:
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. กภาพสินธ์:
 ประสานการพิมพ์.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
 บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนพันธ์ พงษ์เกตรา. (2545). *การศึกษาความต้องการการพัฒนาบุคลากรของสำนักตรวจ
 ราชการในการสนับสนุนการตรวจราชการ ระดับสำนักนายกรัฐมนตรื*. วิทยานิพนธ์
 รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2), ฉบับ
 ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ. (2555). *ความคาดหวังและแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ
 โรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนัน
 ทา.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). **หลักการบริหารการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). มิติใหม่แผนพัฒนาบุคลากร. **จุฬาลงกรณ์วารสาร**, 2(กรกฎาคม-ธันวาคม 2533), 1-7.
- นันทนา ชุ่มเจริญ. (2549). **การสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย: ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ**. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นาริรัตน์ หลี่นุกุล. (2552). **การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เรื่องสามชุกตลาดร้อยปี สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 สหวิทยาเขตเมืองสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- นิพนธ์ ศุขปรีดี. (2528). **การวิจัยเพื่อพัฒนาต้นแบบชุดการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง สำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในประเทศไทย**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ. (2546). **การบริหารและการจัดการงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประนอม โอบทานนท์. (2557). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง ทักษะการจัดการความรู้ด้านการสร้างเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงวัย**. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**, 22(5), 716-730.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). **การบริหารจัดการ การโรงแรมในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). **การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). **การบริหารบุคลากรในโรงเรียน**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิเศษ ภัทรพงษ์. (2540). **การพัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง วิชากีตาร์เบื้องต้นสำหรับผู้เรียนกลุ่มสนใจ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดนครสวรรค์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



944957127

UP Theses 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

- เพ็ญพรรณ เจริญพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อคุณภาพการบริการของที่พักรวมในประเทศ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.ภพ เลหาไฟบูลย์. (2542). **แนวการสอนวิทยาศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภัทรา อภิไชยรักษ์. (2550). **การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภิญโญ สาธร. (2517). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภิญโญ สาธร. (2519). **หลักการบริหารโรงเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลัดดา สุขปรีดี และเสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต. (2525). **เทคโนโลยีการสอน**. กรุงเทพฯ: พิษเนศ.
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ เขาวรรณ เลิศกุลทานนท์ และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2555). **ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในเขตอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม**. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยว**, 7(2), 30-38.
- วันชัย มีชาติ. (2551). **พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วาสนา ชาวหา. (2525). **เทคโนโลยีทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: อักษรสยาม.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์ และชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2540). **“ชุดการสอนรายบุคคล” ในเอกสารการสอน ชุดวิชา สื่อการศึกษาพัฒนาสรร หน่วยที่ 4**. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล.
- วิทยา วุฑฒิพงษ์พิพัฒน์. (2550). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- วิภาวรรณ แสงขาว. (2552). **การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชาหลักการมัดคุเทศก์เบื้องต้นของวิทยาลัยการอาชีพควนขนุน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,



944957127

TP 1Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

มหาวิทยาลัยทักษิณ, พัทลุง.

วิลาศ สิงห์วิสัย. (2526). **การประเมินผลการฝึกอบรม ในปัญหาและการบริหารงาน**

ฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.

วีระ ไทยพานิช. (2529). **วิธีสอน.** กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยี.

ศรีอรุณ เรศานนท์. (2532). **การจัดการงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: แผนกคำสอน, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ.

ศักรินทร์ ชนประชา. (2557). การพัฒนาชุดการสอนเพื่อเสริมสร้างลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาโท. **วารสารศึกษาศาสตร์**, 25(3), 84-95.

ศุภลักษณ์ สว่างแสง. (2556). **การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษา หาดอ่าวนางจังหวัดกระบี่.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน. (2557). **3 อำเภอชายแดนพร้อมตั้งเขต ศก. พิเศษเชียงราย.** สืบค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2557, จาก 4T<http://www.asean thai.net/special-news-detail.php?id=5954T>.

ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ, สำนักสถิติแห่งชาติ. (2556). **Tourism Hub โอกาสของไทย.** สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2556, จาก 4T<http://www.nic.go.th/gsic/uploadfile/Tourism-Hub.pdf4T>.

สังัด อุทรานนท์. (2532). **พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: มิตรสหาย.

สมคิด บางโม. (2551). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

สมนึก ภัททิยธนี. (2546). **การวัดผลการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4).** กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

สมบัติ ทำยเรือ่นคำ. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.**

กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 8).** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

สมมาตร วนวุฒิชิตติ. (2548). **ลักษณะทางจิต-สังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โรงแรมอิมพีเรียลควีนปาร์ค.** วิทยานิพนธ์ วศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร.** กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สมาน รังสิโยกฤษณ์. (2533). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.



944957127

- สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2556). **ข้อมูลโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเชียงราย**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก [4Thttp://www.chiangrai.net/cpwp/?page_id=674T](http://www.chiangrai.net/cpwp/?page_id=674T).
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงราย. (2555). **ทำไมจึงต้องเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดนจังหวัดเชียงราย**. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2555, จาก [4Thttp://internet.pcoc.demotoday.net/wappPCOC/views/dViews.aspx?pv=57&pi=1854424T](http://internet.pcoc.demotoday.net/wappPCOC/views/dViews.aspx?pv=57&pi=1854424T).
- สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงราย. (2558). **ข้อมูลกลางด้านเศรษฐกิจ: ท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก [4Thttp://chiangrai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=296:2017-03-21-06-03-27&catid=86:2011-10-11-07-23-41&Itemid=5794T](http://chiangrai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=296:2017-03-21-06-03-27&catid=86:2011-10-11-07-23-41&Itemid=5794T).
- สำราญ ถาวรยุศม์. (2531). **“การวางแผนกำลังคนในราชการ” ในสำนักงบประมาณ 30 ปี**. กรุงเทพฯ: วิกิตอริเฝ้าเวอร์พอยท์.
- สุนันท์ สังข์อ่อง. (2536). **สื่อการสอนและนวัตกรรมทางการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุรพล โคตรนรินทร์. (2541). **การสร้างและพัฒนาชุดการสอน กิจกรรมเสริมทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ กลุ่มวิชาสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต เรื่อง ไฟฟ้า ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- สุรศักดิ์ วาจาสิทธิ์ ชีระพล อรุณะกสิกร ปฏินันท์ สันติเมทนีดล สถาพร ลี้มณี ไพฑูรย์ นาคฉำ สุรียกานต์ ชัยเนตร และนิมล เรืองดี. (2547). **พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สุริยา ลัมจันทร์. (2555). **เอกสารประกอบการสอนงานบริการส่วนหน้า. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว, พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา**.
- เสนาะ ดิยาวี. (2535). **การบริหารแบบผู้นำ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวณีย์ ลิกขาบัณฑิต. (2528). **การผลิตวัสดุเทคโนโลยีทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2557). **เขตเศรษฐกิจพิเศษแม่สอด ทางเลือกใหม่ลงทุนพม่า**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก [4Thttp://daily.bangkokbiznews.com/detail/2106684T](http://daily.bangkokbiznews.com/detail/2106684T).
- อติพร ศรียมก. (2535). **เอกสารการสอน ชุดวิชาการสอนระดับมัธยมศึกษา หน่วยที่ 11-15**.

กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

อนุกุล เยี่ยงพุกษาวัลย์. (2535). **การพัฒนาบุคคลเพื่อประสิทธิผลของงาน**. กรุงเทพฯ: มิตร
สยาม.

อภิเดช พลายบัว. (2542). **การศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้าน
การบริหารของพนักงานเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้บริหารระดับต้น
กรณีศึกษาของคณาจารย์เกษียณอายุ**. ภาคนิพนธ์ วศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
, กรุงเทพฯ.

อุทัย หิรัญโต. (2531). **หลักการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง
เฮ้าส์.



944957127

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับ
ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาคู่กรณีในระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาครั้งนี้จะนำมาใช้เพื่อได้หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษานี้ ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามความความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ และผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีจำนวน 7 หน้า

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม 21 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาตนเอง 6 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



944957127

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “” ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ ปี

3. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา

3. ปริญญาตรี

4. ปริญญาโท

5. สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน ปี เดือน

5. ตำแหน่งงาน.....

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย “” ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นท่านตามระดับความต้องการที่ตรงกับความเป็นจริง ดังนี้

5 มีความต้องการพัฒนาตนเอง มากที่สุด

4 มีความต้องการพัฒนาตนเอง มาก

3 มีความต้องการพัฒนาตนเอง ปานกลาง

2 มีความต้องการพัฒนาตนเอง น้อย

1 มีความต้องการพัฒนาตนเอง น้อยที่สุด

หัวข้อ/เรื่อง	ระดับความต้องการในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies)					
1. การทำงานเป็นทีม					
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรม องค์กร					
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ ทำงาน					

หัวข้อ/เรื่อง	ระดับความต้องการในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ สุขลักษณะในที่ทำงาน					
5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการ บริการ					
ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)					
1. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า					
2. การดำเนินงานสำรองห้องพัก					
3. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน สำหรับการบริการ					
4. การจัดเก็บเอกสารและการสืบค้น ข้อมูล					
5. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงิน ของลูกค้า					
6. การเตรียมหลักฐานทางการเงิน ประจำวัน					
7. การเขียนบันทึก ย่อข้อความเป็น ภาษาอังกฤษ					
ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)					
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมี ประสิทธิภาพ					
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้า บริการ					
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป					
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและ เทคโนโลยีทั่วไป					
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ คอมพิวเตอร์					

หัวข้อ/เรื่อง	ระดับความต้องการในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อ การให้บริการที่เป็นปัจจุบัน					
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง					
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ					
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น					

ตอนที่ 3 รูปแบบในการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง โปรดเรียงลำดับรูปแบบการพัฒนาตนเองตามที่ท่านต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยจากรูปแบบการพัฒนาดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง
2. การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์
3. การศึกษาจากเชิงปฏิบัติการกับหน่วยงานภายนอกที่จัดขึ้น
4. การศึกษาจากเอกสารตำรา หรืออินเทอร์เน็ต
5. การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น
6. การศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จ

รูปแบบความต้องการพัฒนา (เขียนรูปแบบตามลำดับจากความต้องการมากที่สุดไปน้อยที่สุด)

ลำดับที่ 1

ลำดับที่ 2

ลำดับที่ 3

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือและความเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบประเมิน

แบบประเมินเนื้อหาในหนังสือหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองของพนักงานต้อนรับ
ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

โปรดพิจารณาตามรายการในแต่ละข้อ แล้วแสดงความคิดเห็นของท่านว่าอยู่ในระดับใด โดยเขียนเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตามเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของท่าน -1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็นของท่าน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับความคิดเห็นของท่าน 1 หมายถึง เห็นด้วย

ข้อ	รายการ	รายละเอียด	สอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ
			1	0	-1	
1	รูปแบบหนังสือหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย	ประกอบด้วย 1. ปก 2. คำนำ 3. สารบัญ 4. คำแนะนำ 5. โครงสร้างชุดการเรียน 6. เนื้อหา 7. เฉลยแบบทดสอบ 8. บรรณานุกรม				
2	ปก	ประกอบด้วย 1. ปกหน้า 2. ปกหลัง 3. ปกรอง				
3	คำนำ	การจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ผู้จัดทำได้พัฒนาตามกรอบโครงสร้าง หลักสูตรการฝึก				



944957127

		<p>ยกระดับฝีมือ มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) (รหัสหลักสูตร 0920017320203) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ฉบับนี้ ถือเป็น ส่วนหนึ่งของงานคุณวุฒิพนธ์ของผู้จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงาน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่ม ศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งงาน ในแผนกต้อนรับส่วน หน้า และ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการ พัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วน หน้าได้ โดยหลักสูตรเล่มนี้ ได้รับ ทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประเภททุน บัณฑิตในระดับปริญญาเอก ซึ่งจะเป็น การเอื้อประโยชน์ต่อผู้จัดทำในการจัด รวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วง และหวัง เป็นอย่างยิ่งว่าหลักสูตรฉบับนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัด เชียงราย เพื่อยกระดับฝีมือพนักงานใน ธุรกิจของตน ตลอดจน พัฒนานักศึกษาที่ กำลังศึกษาในสาขาวิชาโรงแรมและการ ท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ในการประกอบอาชีพในงานตำแหน่งงาน พนักงานต้อนรับในอนาคต</p>			
4	สารบัญ และ สารบัญภาพ	<p>คำนำ (ก) สารบัญ (ข) สารบัญภาพ (ค) 1. สมรรถนะหลัก 1 1.1 การทำงานเป็นทีม 1 1.2 ความรู้ด้านอุตสาหกรรม</p>			



944957127

UP Thesisis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

	การบริการ	28			
	1.3 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ สุขลักษณะในที่ทำงาน	62			
	1.4 สุขอนามัยและความปลอดภัย ในที่ทำงาน				
	1.5 ความหลากหลายทางวัฒนธรรม องค์กร	113			
	2. สมรรถนะทั่วไป				
	2.1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่าง มีประสิทธิภาพ	141			
	2.2 การสื่อสารภาษาอังกฤษ ในระดับปฏิบัติการ	153			
	2.3 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้ง เพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	164			
	3. สมรรถนะตามหน้าที่				
	3.1 การดำเนินงานสำนักงาน ส่วนหน้า	185			
	3.2 การเตรียมหลักฐานทาง การเงินประจำวัน	259			
	3.3 การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงิน ของลูกค้า	321			
	บรรณานุกรม	363			
	ประวัติผู้วิจัย	364			
	สารบัญภาพ				
	ภาพที่/หน้าที่				
	1. แสดงกระบวนการของความขัดแย้ง ตามแนวคิดของฟิลเลย์	18			
	2. องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	57			
	3. แสดงวัฏจักรตรงกันข้ามของ ผลผลิตภาพ	107			
	4. ระดับของวัฒนธรรมองค์กร	119			
	5. ระดับของวัฒนธรรมองค์กร	121			
	6. รากฐานของวัฒนธรรมโรงเรียน	123			
	7. องค์ประกอบ และพฤติกรรมบ่งชี้ ของวัฒนธรรมโรงเรียน องค์ประกอบ				



944957127

	วัฒนธรรมโรงเรียน พุทธิกรรมบงชี้	134			
	8. การสื่อสาร 2 ทาง	141			
	9. เปอร์เซนต์การรับข้อมูลลักษณะต่าง ๆ ของคนเรา	142			
	10. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม	187			
	11. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม	188			
	12. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมใหญ่เน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม	189			
	13. วงจรการให้บริการแขกและการให้บริการแขก	208			
	14. การบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่สัมพันธ์กับวงจรการให้บริการแขก	213			
	15. ตารางแสดงการจองห้องพักแบบไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	214			
	16. การจัดวางอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่ใช้	222			
	17. การจัดวางอุปกรณ์ที่ใช้ในงานการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่ใช้	223			
	18. ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก	224			
	19. ชั้นเก็บรายชื่อแขกแบบหมุนได้	225			
	20. ชั้นเก็บจดหมาย บันทึกรับข้อความและกุญแจ	226			
	21. เครื่องบันทึกบัญชี	227			
	22. เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต	229			
	23. เครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก	229			
	24. ความสำคัญของระบบ				



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

	คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน			
	ส่วนหน้า	231		
	25. คู่มือการโทรศัพท์ออกนอก			
	โรงแรมของโรงแรมมารวย	243		
	26. วิธีติดต่อเพื่อจองห้องพัก			
	ในโรงแรม	265		
	27. กระบวนการรับจองห้องพัก	269		
	28. เอกสารการจองห้องพัก	271		
	29. สมุดบันทึกการจองห้องพัก	273		
	30. ตารางการจองห้องพัก	274		
	31. เอกสารบันทึกการจองห้องพัก			
	แบ่งตามประเภทของห้องพัก	274		
	32. ตารางแสดงปริมาณการ			
	จองห้องพัก	275		
	33. รายการการจองห้องพัก	275		
	34. รายการการจองห้องพักแบบ			
	แยกสำหรับแขกรายบุคคล	276		
	35. หน้าจอแสดงการจองห้องพัก			
	แบบแยกสำหรับแขกรายบุคคล	276		
	36. เอกสารการเปลี่ยนแปลง			
	การจองห้องพักและการยกเลิก			
	การจองห้องพัก	279		
	37. รายงานการคาดการณ์แขก			
	ที่จะมาถึงตามเวลา	282		
	38. ตัวอย่างรายชื่อแขกที่จะเข้าพัก			
	ประจำที่ใช้ในโรงแรมที่ไม่ใช้			
	คอมพิวเตอร์ หรือใช้คอมพิวเตอร์			
	บางส่วน	296		
	39. เอกสารลงทะเบียนเข้าพัก	296		
	40. เอกสารลงทะเบียนเข้าพัก			
	ของโรงแรม	297		
	41. เอกสารลงทะเบียนเข้าพัก			
	ที่พิมพ์จากคอมพิวเตอร์ในโรงแรม			
	ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	297		
	42. ตัวอย่างเอกสารลงทะเบียน			



944957127

	เข้าพักที่ใช้ในการประเทศสหรัฐอเมริกา			
	อเมริกา	298		
	43. การกระจายข้อมูลที่ได้จากเอกสารทะเบียนเข้าพักของแขกไปยังแผนกหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงแรมและจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	298		
	44. เอกสารแจ้งรายการของผู้ประจำวัน	299		
	45. เอกสารเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก	300		
	46. เอกสารสรุปการเปลี่ยนห้องพัก	301		
	47. เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระ	302		
	48. เอกสารสั่งสิ่งของหรืออาหารและเครื่องดื่มนักเป็นนันทนาการแก่แขก	303		
	49. คู่มืออาหารของโรงแรมแอมบาสเดอร์ซิดี จอมเทียนพัทยา	304		
	50. ตัวอย่างเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก	305		
	51. การแสดงสถานภาพห้องพักว่างโดยเครื่องคอมพิวเตอร์	306		
	52. ตัวอย่างบัตรเปิดประตูห้องพักของโรงแรม	307		
	53. ซองใส่บัตรเปิดประตูห้องพักโรงแรมธรรมรินทร์	308		
	54. เอกสารแจ้งวิธีการติดต่อสื่อสารกับแขกหรือสถานที่ที่แขกอยู่	309		
	55. แผ่นพับของโรงแรม	309		
	56. เอกสารแสดงอัตราค่าห้องพักของโรงแรม	310		
	57. บัตรเตือนความจำของโรงแรม	311		



944957127

		58. เอกสารการคาดการณ์การจอง ห้องพักกลางวัน 358			
5.	คำแนะนำ	<p>สาระสำคัญ</p> <p>หนังสือหลักสูตรการเรียนรู้อยู่ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย นี้ มีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และเพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ โดยมีเนื้อหาที่กำหนดไว้ รวม 11 รายวิชา โดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้อยู่ด้วยตนเอง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำแบบทดสอบก่อนศึกษาเนื้อหา 2. ศึกษาวัตถุประสงค์และคำอธิบายรายวิชา ตลอดจน ระยะเวลาในการศึกษาในแต่ละรายวิชา 3. ศึกษาเรียนรู้ เนื้อหา โดยเริ่มเนื้อหาที่ท่านสนใจจากเรื่องที่น่าสนใจไปหาเรื่องที่เข้าใจยาก 4. เมื่อศึกษาจบแล้วให้ทำแบบทดสอบหลังเรียนอีกครั้งแล้วตรวจสอบคำตอบในเฉลยท้ายเล่มเพื่อเป็นการทดสอบความรู้อีกครั้งหนึ่ง 5. นำความรู้ที่ท่านได้รับเพิ่มเติมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่าน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น 			
6	โครงสร้างหลักสูตร	<p>วัตถุประสงค์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า 2. เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ในแผนก 			



944957127

TP_Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

		<p>ต้อนรับส่วนหน้า</p> <p>3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้</p>			
		<p>ขอขยายเนื้อหา 11 รายวิชา 24 ชั่วโมง</p> <p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <p>1. ทำงานเป็นทีม</p> <p>2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร</p> <p>3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน</p> <p>4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ</p> <p>สุขลักษณะในสถานที่ทำงาน</p> <p>5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ</p> <p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <p>6. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>7. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน</p> <p>8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ</p> <p>สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)</p> <p>9. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า</p> <p>10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า</p> <p>11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน</p>			
7	รายวิชา	1. การทำงานเป็นทีม			
		2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร			
		3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน			
		4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ			



944957127

		สัญลักษณ์ในสถานที่ทำงาน				
		5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ				
		6. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ				
		7. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน				
		8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ				
		9. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า				
		10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า				
		11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน				
8.	ข้อคำถามในแบบทดสอบก่อน-หลังการศึกษาหลักสูตร	1. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะของทีมงานที่ดี				
		2. ข้อใด คือ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง				
		3. ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ถูกต้อง				
		4. สิ่งใดสำคัญที่สุดในกระบวนการสร้างทีม				
		5. สิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง				
		6. ข้อใด มีใช้ ประเภทของการท่องเที่ยว				
		7. องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือข้อใด				
		8. จุดเด่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจคืออะไร				
		9. จาก พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ นายจ้างจะต้องแจ้งหรือปิดประกาศค่าเดือน คำสั่ง หรือคำวินิจฉัย ที่ได้จากอธิบดี พนักงานตรวจความปลอดภัย หรือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้ปฏิบัติตาม				



944957127

		พระราชบัญญัตินี้โดยต้องปิดประกาศไว้ไม่น้อยกว่ากี่วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง			
		10. ข้อใดเป็นหน้าที่ของนายจ้าง			
		11. ใครเป็นประธานใน “คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน”			
		12. กรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต นายจ้างจะต้องแจ้งต่อพนักงานตรวจความปลอดภัยในทันทีที่ทราบโดยรายงานเป็นหนังสือภายในกี่วัน			
		13. สัญลักษณ์ นี้หมายถึงอะไร ? (พื้นหลังสีเหลือง)			
		14. ข้อใดคือวิธีการป้องกันสุขภาพที่ดี			
		15. การแจ้งการเกิดอุบัติเหตุในเบื้องต้นควรเป็นหน้าที่ของบุคคลใด			
		16. ข้อใด คือ อักษรย่อของหน่วยงาน “คณะกรรมการบริหารงานความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการประกอบอาชีพ” ของสหรัฐอเมริกา			
		17. ข้อใดกล่าวถึง ความหมายของคำว่า วัฒนธรรม ได้ถูกต้อง			
		18. ข้อใดคือความหมายของคำว่า องค์การ			
		19. องค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมบุคคลในองค์กร หมายถึงข้อใด			
		20. เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กร และพนักงานกระทำตามค่านิยมเหล่านี้แล้วจะมีผลตามข้อใด			
		21. แม้ว่าการรับโทรศัพท์จะเป็น การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันสำหรับงาน โอเปอเรเตอร์นั้นในการรับโทรศัพท์เราต้องทำอะไรให้กับคู่สนทนาของเราให้มากที่สุด			
		22. ข้อใดไม่ใช่เทคนิคการรับโทรศัพท์			



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

		23. กรณีสอบถามชื่อผู้ที่โทรศัพท์มาควร กล่าวคำว่าอย่างไร				
		24. เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรทำ อย่างไรกับคู่สนทนา				
		25. Miss Linda: I'd like to make a reservation for a room. Receptionist:.....				
		26. Receptionist:..... Guest: Visa Card.				
		27. Receptionist:..... Guest: Yes, sure. Here you are.				
		28. คำว่า registration card หมายถึงข้อ ใด				
		29. ข้อใด ไม่ใช่ สถานที่ท่องเที่ยว ใน อำเภอแม่สาย				
		30. สถานที่ใด ไม่ได้ อยู่ในอำเภอเชียง ของ				
		31. ข้อใดคือแหล่งน้ำที่สำคัญในอำเภอ เชียงของ				
		32. ข้อใดกล่าวถูกต้อง				
		33. ข้อใด คือ วัตถุประสงค์หลักของงาน บริการส่วนหน้าของโรงแรม				
		34. ใบจองห้องพักอย่างย่อของแขกที่ ต้องการเข้าพักในโรงแรมจะมีข้อมูลดังนี้ ยกเว้น ข้อใด				
		35. Room Revenue Report คืออะไร				
		36. ข้อใด ไม่จัด อยู่ในกระบวนการในการ ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักของ พนักงานต้อนรับ				
		37. Guest Folios คืออะไร				
		39. เอกสารต่อไปนี้เป็นเอกสารที่ พนักงานต้อนรับควรจัดเตรียมในการ ปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพัก ยกเว้นข้อ ใด				



944957127

		40. ข้อใดไม่ใช่ ประโยชน์ของการนำ Gift Voucher มาใช้ในการส่งเสริมการตลาด และการขายในธุรกิจ โรงแรม			
		41. ข้อใด ไม่ใช่ ขั้นตอนสุดท้ายในวงจร การให้บริการแขก			
		42. การคิดอัตราการจองห้องพักแล้วไม่ เข้าพัก(Percentage of No – Shows) ภายใน 1 เดือนมีผู้จองห้องพักเข้ามาใน โรงเรียนทั้งหมด 265 ห้องแต่เมื่อทำการ ตรวจสอบแล้ว พบว่า ในจำนวนห้องพักที่ จองไว้่นั้นเป็นห้องพักที่จองมาแล้วไม่มี การเข้าพักจำนวน 48 ห้องอัตราการจอง ห้องพักแล้วไม่เข้าพักเป็นเท่าใด			
		43. ข้อใดเป็นสิ่งที่ พนักงานต้อนรับ ส่วน หน้าควรปฏิบัติ อันดับแรก กรณีแขกแจ้ง คินห้องพัก			
		44. พนักงานสามารถสร้างความ ประทับใจให้กับแขก ใน ขั้นตอนการคิน ห้องพักและชำระค่าบริการ ยกเว้น ข้อใด			

ข้อเสนอแนะ

1. ปก.....
2. คำนำ.....
3. สารบัญ.....
4. คำแนะนำ.....
5. เนื้อหารายวิชา.....



944957127

UP Thesisis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. ทำงานเป็นทีม

.....

2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร

.....

3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน

.....

4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสัญลักษณ์ในสถานที่ทำงาน

.....

5. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

.....

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

6. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

7. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

.....

8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

.....

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

9. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

.....

10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า

.....

11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน

.....



944957127

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

ลงชื่อ.....

(นางสาวศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร)

นิสิตปริญญาเอกสาขาการจัดการการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยพะเยา

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



944957127

UP Theses 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ภาคผนวก ค แบบทดสอบประสิทธิภาพ

แบบทดสอบประสิทธิภาพก่อนและหลังการศึกษาหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเอง
ของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

1. ก่อนที่ผู้เรียนจะศึกษารายละเอียด เนื้อหาของหลักสูตร ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อจะได้ทราบว่าผู้เรียน มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาเพียงใด โดยให้ทำเครื่องหมาย X ลงตัวเลือกข้อที่ถูกลงในกระดาษคำตอบที่จัดเตรียมไว้ให้
2. ข้อสอบมีทั้งหมด 44 ข้อ เวลาในการทำแบบทดสอบ 1 ชั่วโมง

การทำงานเป็นทีม

1. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะของทีมงานที่ดี
 - ก. การกำหนดนโยบายจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
 - ข. การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
 - ค. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน พึ่งพาอาศัย และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
 - ง. ขนาดของกลุ่ม (Size) ควรมีขนาดใหญ่เพื่อให้ การทำงานมีความเข้มแข็ง
2. ข้อใด คือ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
 - ก. เมื่อสมาชิกต้องตัดสินใจร่วมกัน
 - ข. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึง
 - ค. มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
 - ง. ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

3. ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ถูกต้อง
 - ก. ปรับปรุงงาน, การประเมินผล, การพัฒนาทีมงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน
 - ข. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน, การประเมินผล, ปรับปรุงงาน
 - ค. การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การพัฒนาทีมงาน, การปรับปรุง, การประเมินผล
 - ง. การประเมินผล, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน
4. สิ่งใดสำคัญที่สุดในกระบวนการสร้างทีม
 - ก. เป้าหมายร่วมกัน
 - ข. ความรู้สึกเดียวกัน
 - ค. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด
 - ง. มนุษย์สัมพันธ์

ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ
5. สิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง
 - ก. ประวัติศาสตร์ และศาสนา
 - ข. ลักษณะสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม
 - ค. ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชน
 - ง. ถูกทุกข้อ
6. ข้อใด **ไม่ใช่** ประเภทของการท่องเที่ยว
 - ก. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล
 - ข. การท่องเที่ยววัฒนธรรม
 - ค. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา
 - ง. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา
7. องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือข้อใด
 - ก. ที่พัก
 - ข. นักท่องเที่ยว
 - ค. สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ง. การขนส่ง



944957127

8. จุดเด่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจคืออะไร
- ธุรกิจขนส่งพัฒนาขึ้น
 - รายได้ประชาชาติสูงขึ้น
 - การกระจายรายได้ดีขึ้น
 - ต่างชาติเข้าใจในประเทศไทยดีขึ้น

การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

9. จาก พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔ นายจ้างจะต้องแจ้งหรือปิดประกาศค่าเดือน คำสั่ง หรือคำวินิจฉัย ที่ได้รับจากอธิบดี พนักงานตรวจความปลอดภัย หรือคำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้ ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้โดยต้องปิดประกาศไว้ไม่น้อยกว่ากี่วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้ง
- 60 วัน
 - 45 วัน
 - 15 วัน
 - 7 วัน
10. ข้อใดเป็นหน้าที่ของนายจ้าง
- จัดและดูแลสถานประกอบกิจการและลูกจ้างให้มีสภาพการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและสุขลักษณะ
 - ส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของลูกจ้างมิให้ลูกจ้างได้รับอันตรายต่อชีวิตร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย
 - บริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดในกฎกระทรวง
 - ถูกทุกข้อ
11. ใครเป็นประธานใน “คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน”
- อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
 - ปลัดกระทรวงแรงงาน
 - อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



944957127

12. กรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต นายจ้างจะต้องแจ้งต่อพนักงานตรวจความปลอดภัยในทันทีที่ทราบโดยรายงานเป็นหนังสือภายในกี่วัน
- ก. 7 วัน
- ข. 5 วัน
- ค. 3 วัน
- ง. 1 วัน

สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน

13.



สัญลักษณ์ นี้หมายถึงอะไร? (พื้นหลังสีเหลือง)

- ก. สัญลักษณ์สากลสำหรับอันตรายทางชีวภาพ
- ข. สัญลักษณ์แสดงอันตรายกับสิ่งแวดล้อมทางน้ำ
- ค. สัญลักษณ์แสดงอันตรายจากสารพิษ
- ง. สัญลักษณ์แสดงอันตรายจากก๊าซภายใต้แรงดัน
14. ข้อใดคือวิธีการป้องกันสุขภาพที่ดี
- ก. สวมเครื่องป้องกันอันตรายทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน
- ข. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานอย่างเคร่งครัด
- ค. ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบอยู่เสมอ
- ง. ถูกทุกข้อ
15. การแจ้งการเกิดอุบัติเหตุในเบื้องต้น ควรเป็นหน้าที่ของบุคคลใด
- ก. ผู้ปฏิบัติงาน
- ข. ผู้จัดการโรงแรม
- ค. หัวหน้างาน
- ง. ผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์



944957127

16. ข้อใด คือ อักษรย่อของหน่วยงาน “คณะกรรมการบริหารงานความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการประกอบอาชีพ” ของสหรัฐอเมริกา
- ก. OSHA
 - ข. SHOA
 - ค. SHAO
 - ง. HOAS

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมองค์กร

17. ข้อใดกล่าวถึง ความหมายของคำว่า วัฒนธรรม ได้ถูกต้อง
- ก. สิ่งดี ๆ ที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา
 - ข. ความเจริญในทางวิชาความรู้
 - ค. ระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติ
 - ง. สิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามแก่หมู่คณะ
18. ข้อใดคือความหมายของคำว่าองค์การ
- ก. กลุ่มของบุคคลรวมกันอย่างเป็นทางการ มีการทำงานร่วมกันเป็นการเฉพาะอย่างต่อเนื่อง
 - ข. กลุ่มของบุคคลรวมตัวกันขึ้นเพื่อผลประโยชน์เฉพาะกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 - ค. กลุ่มของบุคคลรวมตัวกันขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคนหนึ่งมีอำนาจมากเกินไป
 - ง. กลุ่มที่เป็นทางการรวมกันโดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
19. องค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมบุคคลในองค์กร หมายถึงข้อใด
- ก. การรับรู้
 - ข. ความเชื่อ
 - ค. ค่าจ้าง
 - ง. บุคลิกภาพ



944957127

20. เมื่อบุค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กร และพนักงานกระทำตามค่านิยมเหล่านี้แล้วจะมีผลตามข้อใด
- องค์กรจะมีความเข้มแข็ง
 - องค์กรจะได้รับการยอมรับ
 - บุคลากรจงรักภักดีต่อองค์กร
 - สร้างบรรทัดฐานแก่องค์กร

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

21. แม้ว่าการรับโทรศัพท์จะเป็น การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันสำหรับงานโอเปอเรเตอร์นั้นในการรับโทรศัพท์เราต้องทำอะไรให้กับคู่สนทนาของเราให้มากที่สุด
- การพูดจาไพเราะ
 - สร้างความประทับใจ
 - ไม่พูดเสียงดังเกินไป
 - รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย
22. ข้อใดไม่ใช่เทคนิคการรับโทรศัพท์
- ต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ
 - ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึง ชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อของเรา
 - น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนา ถ้ามีเวลาน้อยก็ควรพูดให้เร็วขึ้น
 - การรับโทรศัพท์ เราควรรับฟังด้วยความตั้งใจ
23. กรณีสอบถามชื่อผู้ที่โทรศัพท์มาควรกล่าวคำว่าอย่างไร
- “ขอโทษค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “สวัสดีค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “ขอโทษค่ะ กำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
24. เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรทำอย่างไรกับคู่สนทนา
- รอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบก่อน
 - เมื่อสนทนาจบก็รีบวางสายก่อนเพราะอีกสายจะรอนาน
 - วางโทรศัพท์อย่างแรงเมื่อสนทนาจบ
 - กล่าวคำขอบคุณ ก่อนวางสายก่อน



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

25. Miss Linda: I'd like to make a reservation for a room.
Receptionist:
- ก. Yes, please. One moment.
ข. What kind of room would you like?
ค. The room is 1500 baht per night.
ง. Good afternoon, Maesai Hotel, How may I help you?
26. Receptionist:
Guest: Visa Card.
ก. Will you pay by cash or credit card?
ข. What's your visa?
ค. May I have your card number?
ง. Thank you for paying by visa.
27. Receptionist:
Guest: Yes, sure. Here you are.
ก. Please fill in this registration form.
ข. Hope you enjoy your stay here.
ค. May I have passport or ID card, please?
ง. That was a single room with a bath.
28. คำว่า registration card หมายถึงข้อใด
ก. บัตรเครดิต
ข. ใบลงทะเบียนเข้าห้องพัก
ค. ค่าธรรมเนียม
ง. ใบจองห้องพัก
- การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน**
29. ข้อใด ไม่ใช่ สถานที่ท่องเที่ยว ในอำเภอแม่สาย
ก. วัดพระธาตุคอกยว
ข. อ่างเก็บน้ำถ้ำเสาหินพญานาค
ค. น้ำตกห้วยเม็ง
ง. อ่างเก็บน้ำห้วยไคร้

30. สถานที่ใด ไม่ได้ อยู่ในอำเภอเชียงของ
- วัดพระธาตุผาเงา
 - พระธาตุคอกยแม่ย่าม่อน
 - จุดชมวิวกู่หวายทรายมาน
 - พระธาตุนางแล
31. ข้อใดคือแหล่งน้ำที่สำคัญในอำเภอเชียงของ
- แม่น้ำโขง แม่น้ำอิง
 - แม่น้ำสาย แม่น้ำรวก
 - แม่น้ำโขง แม่น้ำคำ
 - แม่น้ำกก แม่น้ำโขง
32. ข้อใดกล่าวถูกต้อง
- จากบันทึกในตำนานสิงหนวัติแล้ว เชื่อได้ว่าเมืองแม่สาย แต่เดิมคือ "เมืองเวียงศรี"
 - จากตำนานเมืองแม่สาย อำเภอแม่จันในปัจจุบัน แต่เดิมชื่อ "เมืองแม่กา"
 - จากตำนานเมืองเชียงของ เดิมเชียงของ ชื่อ "เมืองเทวราช"
 - จากตำนานเมืองเชียงแสน พระเจ้าแสนภู เป็นพระนัดดาของพระเจ้ามังรายมหาราช
- การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า**
33. ข้อใด คือ วัตถุประสงค์หลักของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- บริการให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจ
 - บริการด้วยความรวดเร็ว
 - บริการด้วยความตั้งใจ
 - บริการด้วยความตรงต่อเวลา
34. ใบจองห้องพักอย่างย่อของแขกที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมจะมีข้อมูลดังนี้ ยกเว้น ข้อใด
- วันที่จะเข้าพัก
 - วันที่จองเข้ามา
 - ชื่อของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน
 - การให้ส่วนลดแก่แขก



944957127

35. Room Revenue Report คืออะไร
- รายงานรายได้จากการขายห้องพัก
 - รายการที่แขกใช้บริการห้องพัก
 - เอกสารการของห้องพักล่วงหน้า
 - เอกสารแสดงรายการค่าบริการห้องพัก
36. กรณีแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรคำนึงถึงข้อใดเป็นอันดับแรก
- จัดทำเอกสารในการจ่ายเงินค่าบริการของแขก
 - มอบกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แขกหรือมอบให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกไปยังห้องพัก
 - ตรวจสอบห้องว่าง ประเภทและจำนวนห้องพักที่แขกต้องการว่ามีหรือไม่
 - บันทึกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของแขกลงในเอกสารแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน

การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน

37. ข้อใด **ไม่จัด** อยู่ในกระบวนการในการปฏิบัติงานรับลงทะเบียนเข้าพักของพนักงานต้อนรับ
- ตรวจสอบการจองห้องพักและการจัดการห้องพักสำหรับแขก
 - ตรวจสอบความถูกต้องและรายละเอียดของการลงทะเบียน
 - ประสานงานและรายงานการจองห้องพัก
 - แจ้งให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรมแล้ว
38. Guest Folios คืออะไร
- เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องการชำระ
 - เอกสารใบสำคัญจ่ายของพนักงาน
 - เอกสารควบคุมใบสำคัญจ่าย
 - เอกสารใบสำคัญจ่ายสำหรับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่แขก



944957127

39. เอกสารต่อไปนี้เป็นเอกสารที่พนักงานต้อนรับควรจัดเตรียมในการปฏิบัติงานรับ
ลงทะเบียนเข้าพัก ยกเว้นข้อใด
- รายชื่อแขกที่จะเข้าพักประจำวัน
 - เอกสารลงทะเบียนเข้าพัก
 - คู่มืออาหาร
 - เอกสารแทนการเงิน
40. ข้อใดไม่ใช่ ประโยชน์ของการนำ Gift Voucher มาใช้ในการส่งเสริมการตลาดและการ
ขายในธุรกิจโรงแรม
- ใช้กระตุ้นยอดขายให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ให้ซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ในจำนวน
หรือปริมาณที่กำหนด หรือในเวลาที่กำหนด
 - ใช้แจกเป็นรางวัลแก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับทางโรงแรม เช่นการตอบปัญหาชิง
รางวัล
 - ใช้สมนาคุณแก่ลูกค้าเก่า ในวาระพิเศษ หรือโอกาสต่างๆ ตามหลักเกณฑ์และ
เงื่อนไขที่กำหนดไว้
 - เป็นเครื่องมือทางการตลาด เพื่อแข่งขันกับพันธมิตรทางธุรกิจ
- การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า**
41. ข้อใด ไม่ใช่ ขั้นตอนสุดท้ายในวงจรการให้บริการแขก
- ประสานงานระหว่างแผนกแม่บ้านกับฝ่ายรับจองห้องพัก
 - การจัดทำประวัติแขกพัก
 - การเรียกเก็บค่าบริการ
 - การรับคืนห้องพัก
42. การคิดอัตราการจองห้องพักแล้วไม่เข้าพัก (Percentage of No – Shows) ภายใน 1
เดือนมีผู้จองห้องพักเข้ามาในโรงเรียนทั้งหมด 265 ห้องแต่เมื่อทำการตรวจสอบแล้ว
พบว่า ในจำนวนห้องพักที่จองไว้่นั้นเป็นห้องพักที่จองมาแล้วไม่มีการเข้าพักจำนวน 48
ห้องอัตราการจองห้องพักแล้วไม่เข้าพักเป็นเท่าใด
- 5%
 - 6%
 - 16.6%
 - 18.11%



944957127

43. ข้อใดเป็นสิ่งที่ พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าควรปฏิบัติ อันดับแรก กรณีแขกแจ้งคืนห้องพัก
- ก. รับชำระเงินจากแขกและรับคืนกุญแจห้องพัก
 - ข. รวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และตรวจสอบข้อมูลยืนยันการใช้บริการให้ถูกต้อง
 - ค. ตรวจสอบจดหมาย บันทึกรายชื่อความ โทรสาร สิ่งของในตู้নিরায়ของโรงแรม และตู้নিরায়ในห้องพักที่เป็นของแขก หากยังมีอยู่ให้รับนำมาให้แขก
 - ง. แจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพักให้พนักงานแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ
44. พนักงานสามารถสร้างความประทับใจให้กับแขก ใน ขั้นตอนการคืนห้องพักและชำระค่าบริการ ยกเว้น ข้อใด
- ก. ทักทายและ ชวนแขกพูดคุยเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม
 - ข. เรียกเก็บเงินเพิ่มเติมหลังจากที่แขกออกไปจากโรงแรมแล้ว
 - ค. จัดเตรียมเอกสารแสดงรายการค่าบริการของแขกให้เรียบร้อย
 - ง. บริการรถไปส่งสนามบิน



944957127

ภาคผนวก ง แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง

เมื่อผู้เรียนได้ศึกษา หลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเองเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เรียน ประเมินความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมายถูก ในช่องว่างหลังข้อที่ต้องการว่าผู้เรียนมี ความพึงพอใจในหัวข้อนั้น ๆ เพียงใด ให้ประเมินตามแบบประเมินนี้ ด้วยความซื่อสัตย์

คำอธิบายการประเมินความพึงพอใจ

1. ถ้าประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อระดับมาก แสดงว่าผู้เรียน มีความพึงพอใจในหัวข้อนั้น ๆ ในระดับ ดีมาก
2. ถ้าประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อระดับปานกลาง แสดงว่าผู้เรียน มีความพึงพอใจในหัวข้อนั้น ๆ ในระดับดี
3. ถ้าประเมินความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อระดับน้อย แสดงว่าผู้เรียน ยังไม่พึงพอใจ ในหัวข้อนั้น ๆ จะต้องนำไปปรับปรุงใหม่

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
1.	ภาพรวมหลักสูตรการเรียนรู้อย่างตนเอง			
2.	เนื้อหา การทำงานเป็นทีม			
3.	เนื้อหา ความหลากหลายทางวัฒนธรรม องค์กร			
4.	เนื้อหา สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ ทำงาน			
5.	เนื้อหา ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ			
6.	เนื้อหา การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า			
7.	เนื้อหา การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของ ลูกค้า			
8.	เนื้อหา การเตรียมหลักฐานทางการเงิน ประจำวัน			

9.	เนื้อหา การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ สุขลักษณะในที่ทำงาน			
10.	เนื้อหา การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมี ประสิทธิภาพ			
11.	เนื้อหา การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการ ให้บริการที่เป็นปัจจุบัน			
11.	เนื้อหา การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ			
12.	จำนวนชั่วโมงในการเรียนในแต่ละหน่วยการ เรียน			
13.	ความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา			
14.	การนำความรู้ไปใช้ในการทำงานในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม:

.....

.....

.....

.....

.....

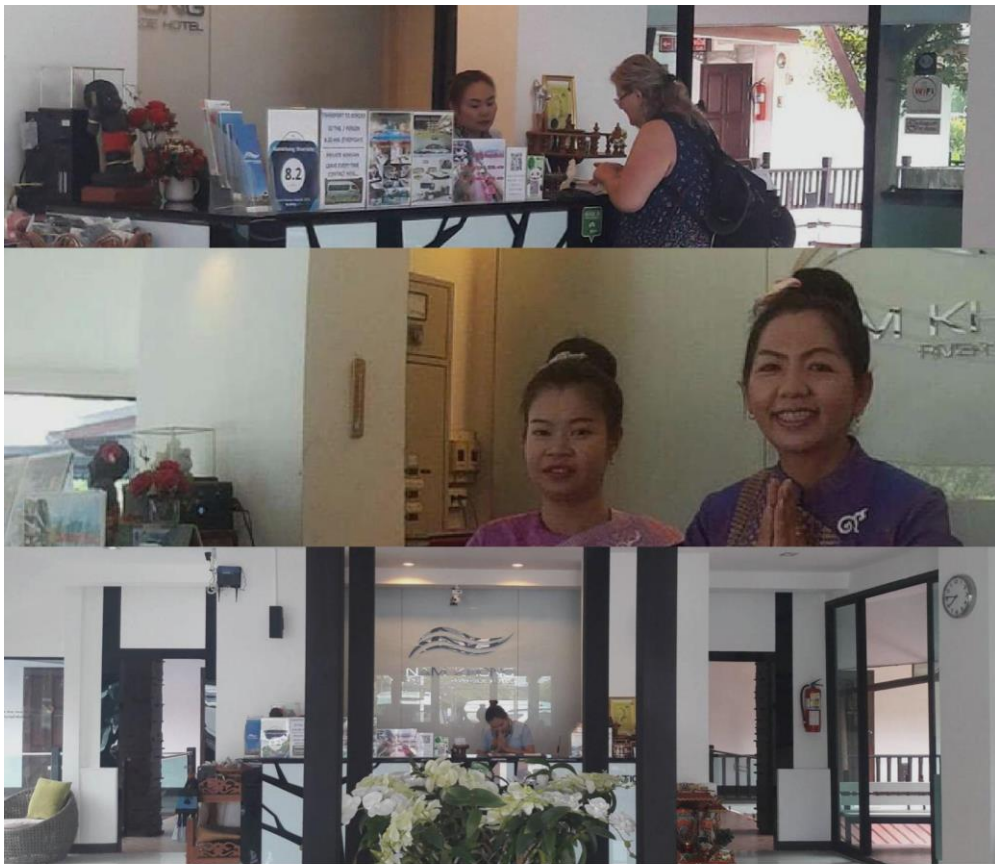
.....

.....

.....

ภาคผนวก จ หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานดุษฎีนิพนธ์
สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

(ก)

คำนำ

การจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ผู้จัดทำได้พัฒนาตามกรอบโครงสร้างหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ฉบับนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยขั้นต้นของผู้จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับการฝึก มีสมรรถนะในด้านต่างๆตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และเพื่อให้ผู้รับการฝึกมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ โดยหลักสูตรเล่มนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประเภททุนบัณฑิตในระดับปริญญาเอก ซึ่งจะเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อผู้จัดทำในการจัดรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จลุล่วง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหลักสูตรฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย เพื่อยกระดับฝีมือพนักงานในธุรกิจของตน ตลอดจนพัฒนานักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพในงานตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับในอนาคต

ผู้จัดทำ

ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร

กันยายน 2561

หลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย เป็นหลักสูตรที่สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อให้พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม นอกจากนี้พนักงานกลุ่มนี้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ประกอบการหรือหน่วยงานในการพัฒนาทักษะ ความรู้ทางด้านวิชาชีพ ซึ่งพนักงานตำแหน่งส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operation) ถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรม เป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึง ดังนั้นพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม และต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกแม้ว่าจะเป็นการชั่วคราวก็ตาม การวางตัวกริยามารยาท การใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขกและการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการของทางโรงแรม โดยเนื้อหาในหลักสูตรจะประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ที่จำเป็น ตามความต้องการของพนักงานในธุรกิจขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย ซึ่งผลการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร พนักงานมีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุดตามสมรรถนะต่าง ๆ ต่อไปนี้ ได้แก่ ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหา การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ของตำแหน่งพนักงานต้อนรับในหลักสูตรนี้ ประกอบด้วยเนื้อหาด้านการดำเนินงานในสำนักงานส่วนหน้า และด้านสมรรถนะหลัก คือ ด้านการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานในส่วนนี้จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกันกับพนักงานในส่วนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานแม่บ้าน ซึ่งจะต้องมีการประสานงานกันอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ตลอดจนเพิ่มศักยภาพให้ผู้รับการฝึกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และมีการพัฒนาการทำงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



944957127

คำอธิบายรายวิชา

ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหาที่พนักงานต้อนรับในในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภาษาอังกฤษ การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา ของแต่ละเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. คำอธิบายรายวิชา: การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

ประกอบได้แก่ ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหา ข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติการร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปราย แก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

2. คำอธิบายรายวิชา: การสื่อสารภาษาอังกฤษ

ได้แก่ ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติการใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3. คำอธิบายรายวิชา: การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง เทคนิคการสื่อสารข้อมูลที่เป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยเนื้อหาที่ พนักงานต้อนรับในในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุด ได้แก่ การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา ของเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. คำอธิบายรายวิชา: การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

ศึกษาเกี่ยวกับเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืนห้องพัก และการเตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพักของลูกค้า รวมถึงการจัดทำรายงานการเข้าพักของลูกค้า ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการก่อนการเข้าพักของลูกค้า ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก รวมถึงขั้นตอนการจัดทำทะเบียนประวัติและรายงานการเข้าพักของลูกค้า

ด้านสมรรถนะหลัก ประกอบด้วยเนื้อหาที่ พนักงานต้อนรับในในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีความต้องการศึกษาในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดคำอธิบายรายวิชา ของเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1. คำอธิบายรายวิชา: การทำงานเป็นทีม

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติการร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปรายแก้ไข้ปัญหา จากกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของเนื้อหาในหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับของเนื้อหาในหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับ ในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์รายวิชาการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

วัตถุประสงค์รายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษ มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนากับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้

3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้
วัตถุประสงค์รายวิชาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน มี
ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่ง
ที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่ง
ที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและ
บริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยเนื้อหา และวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์รายวิชาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการเพื่อต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการคืนห้องพักได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเตรียมทะเบียนประวัติและรายงานได้

ด้านสมรรถนะหลัก

วัตถุประสงค์รายวิชาการทำงานเป็นทีม มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้วิธีการในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ
ลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

กำหนดการเรียนรู้

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับ
เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีการกำหนดการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา ได้แก่ ระยะเวลา
ในการศึกษาหลักสูตร รายละเอียดดังนี้

ด้านสมรรถนะทั่วไป

รายวิชาการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดการเรียนรู้เป็นทฤษฎี 1
ชั่วโมง และปฏิบัติ 1 ชั่วโมง



944957127

รายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษ กำหนดการเรียนรู้ เป็นทฤษฎี 1 ชั่วโมง และปฏิบัติ 2 ชั่วโมง

รายวิชาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน กำหนดการเรียนรู้เป็นทฤษฎี 2 ชั่วโมง

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่

รายวิชาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า กำหนดการเรียนรู้เป็นทฤษฎี 2 ชั่วโมง และปฏิบัติ 1 ชั่วโมง

ด้านสมรรถนะหลัก

รายวิชาการทำงานเป็นทีม กำหนดการเรียนรู้เป็นทฤษฎี 2 ชั่วโมง และปฏิบัติ 1 ชั่วโมง

โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย หลังจากการศึกษาความต้องการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับมีโครงสร้าง ดังนี้

หัวข้อ/รายวิชา	ชั่วโมง	
	ทฤษฎี	ปฏิบัติ
สมรรถนะทั่วไป		
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
2. การสื่อสารภาษาอังกฤษ	1	2
3. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	2	-
สมรรถนะตามหน้าที่	2	1
1. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า		
สมรรถนะหลัก	2	1
1. การทำงานเป็นทีม		
รวม	8	5



944957127

แบบทดสอบก่อนเรียน

แบบทดสอบก่อนเรียน ประกอบด้วยข้อสอบจำนวน 20 ข้อ เพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ก่อนศึกษา หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยมีเวลาในการทำข้อสอบ 30 นาที เป็นข้อสอบแบบ 4 ตัวเลือก โดยมีจำนวนข้อสอบตามเนื้อหา ดังนี้

ด้านสมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วยข้อสอบเนื้อหา 1) การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ข้อ 2) การสื่อสารภาษาอังกฤษ จำนวน 4 ข้อ และ 3) การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ

ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ ประกอบด้วยข้อสอบเนื้อหา การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า จำนวน 4 ข้อ

ด้านสมรรถนะหลัก ประกอบด้วยเนื้อหา การทำงานเป็นทีม จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

แบบทดสอบประสิทธิภาพก่อนการศึกษาหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง

1. ก่อนที่ผู้เรียนจะศึกษารายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อจะได้ทราบว่าผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาเพียงใด โดยให้ทำเครื่องหมาย X ลงตัวเลือกข้อที่ถูกลงในกระดาษคำตอบที่จัดเตรียมไว้ให้
2. ข้อสอบมีทั้งหมด 20 ข้อ เวลาในการทำแบบทดสอบ 30 นาที

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

1. แม้ว่าการรับโทรศัพท์จะเป็น การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันสำหรับงานโอเปอเรเตอร์นั้นในการรับโทรศัพท์เราต้องทำอย่างไรให้กับคู่สนทนาของเราให้มากที่สุด

- ก. การพูดจาไพเราะ
- ข. สร้างความประทับใจ
- ค. ไม่พูดเสียงดังเกินไป
- ง. รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย

2. ข้อใดไม่ใช่เทคนิคการรับโทรศัพท์
- ต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่ว่าจะ เป็น ปากกา กระดาษ
 - ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึง ชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อของเรา
 - น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนา ถ้ามีเวลาน้อยก็ควรพูดให้เร็วขึ้น
 - การรับโทรศัพท์ เราควรรับฟังด้วยความตั้งใจ
3. กรณีสอบถามชื่อผู้ที่โทรศัพท์มาควรกล่าวคำว่าอย่างไร
- “ขอโทษค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “สวัสดีค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “ขอโทษค่ะ กำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - “ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
4. เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรทำอย่างไรกับคู่สนทนา
- รอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบก่อน
 - เมื่อสนทนาจบก็รีบวางสายก่อนเพราะอีกสายจะรอนาน
 - วางโทรศัพท์อย่างแรงเมื่อสนทนาจบ
 - กล่าวคำขอบคุณ ก่อนวางสายก่อน

การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5. Miss Linda: I'd like to make a reservation for a room.
Receptionist:
- Yes, please. One moment.
 - The room is 1500 baht per night.
 - What kind of room would you like?
 - Good afternoon, Maesai Hotel, How may I help you?



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

6. Receptionist:

Guest: Visa Card.

- ก. Will you pay by cash or credit card?
- ข. What's your visa?
- ค. May I have your card number?
- ง. Thank you for paying by visa.

7. Receptionist:

Guest: Yes, sure. Here you are.

- ก. Please fill in this registration form.
- ข. Hope you enjoy your stay here.
- ค. May I have passport or ID card, please?
- ง. That was a single room with a bath.

8. คำว่า registration card หมายถึงข้อใด

- ก. บัตรเครดิต
- ข. ใบลงทะเบียนเข้าพัก
- ค. ค่าธรรมเนียม
- ง. ใบจองห้องพัก

การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

9. ข้อใด ไม่ใช่ สถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอแม่สาย

- ก. วัดพระธาตุดอยเวา
- ข. อ่างเก็บน้ำถ้ำเสาหินพญานาค
- ค. น้ำตกห้วยเม็ง
- ง. อ่างเก็บน้ำห้วยไคร้



944957127

10. สถานที่ใด ไม่ได้ อยู่ในอำเภอเชียงของ
- ก. วัดพระธาตุผาเงา
 - ข. พระธาตุคอกยแม่ย่าม่อน
 - ค. จุดชมวิวกู่หวายทรายมาน
 - ง. พระธาตุนางแล
11. ข้อใดคือแหล่งน้ำที่สำคัญในอำเภอเชียงของ
- ก. แม่น้ำโขง แม่น้ำอิง
 - ข. แม่น้ำสาย แม่น้ำรวก
 - ค. แม่น้ำโขง แม่น้ำคำ
 - ง. แม่น้ำกก แม่น้ำโขง
12. ข้อใดกล่าวถูกต้อง
- ก. จากบันทึกในตำนานสิงหนวัติแล้ว เชื่อได้ว่าเมืองแม่สาย แต่เดิมคือ "เมืองเวียงศรี"
 - ข. จากตำนานเมืองแม่สาย อำเภอแม่จันในปัจจุบัน แต่เดิมชื่อ "เมืองแม่กา"
 - ค. จากตำนานเมืองเชียงของ เดิมเชียงของ ชื่อ "เมืองเทวราช"
 - ง. จากตำนานเมืองเชียงแสน พระเจ้าแสนภู เป็นพระนัดดาของพระเจ้ามังรายมหาราช

การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

13. ข้อใด คือ วัตถุประสงค์หลักของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
- ก. บริการให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจ
 - ข. บริการด้วยความรวดเร็ว
 - ค. บริการด้วยความตั้งใจ
 - ง. บริการด้วยความตรงต่อเวลา
14. ใบจองห้องพักอย่างย่อของแขกที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมจะมีข้อมูลดังนี้ ยกเว้น ข้อใด
- ก. วันที่จะเข้าพัก
 - ข. วันที่จองเข้ามา
 - ค. ชื่อของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน
 - ง. การให้ส่วนลดแก่แขก



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

15. Room Revenue Report คืออะไร
- รายงานรายได้จากการขายห้องพัก
 - รายการที่แขกใช้บริการห้องพัก
 - เอกสารการจองห้องพักล่วงหน้า
 - เอกสารแสดงรายการค่าบริการห้องพัก
16. กรณีแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรคำนึงถึงข้อใดเป็นอันดับแรก
- จัดทำเอกสารในการจ่ายเงินค่าบริการของแขก
 - มอบกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แขกหรือมอบให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกไปยังห้องพัก
 - ตรวจสอบห้องว่าง ประเภทและจำนวนห้องพักที่แขกต้องการว่ามีหรือไม่
 - บันทึกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของแขกลงในเอกสารแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน

การทำงานเป็นทีม

17. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะของทีมงานที่ดี
- การกำหนดนโยบายจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
 - การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
 - สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน
 - พึ่งพาอาศัย และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
 - ขนาดของกลุ่ม (Size) ควรมีขนาดใหญ่เพื่อให้ การทำงานมีความเข้มแข็ง
18. ข้อใด คือ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
- เมื่อสมาชิกต้องตัดสินใจร่วมกัน
 - สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึง
 - มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
 - ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

19. ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ถูกต้อง

ก. ปรับปรุงงาน, การประเมินผล, การพัฒนาทีมงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน

ข. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน, การประเมินผล, ปรับปรุงงาน

ค. การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การพัฒนาทีมงาน, การปรับปรุง, การประเมินผล

ง. การประเมินผล, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนาทีมงาน

20. สิ่งใดสำคัญที่สุดในกระบวนการสร้างทีม

ก. เป้าหมายร่วมกัน

ข. ความรู้สึกเดียวกัน

ค. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด

ง. มนุษย์สัมพันธ์

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1. รายวิชาการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

(1:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างเหมาะสมได้

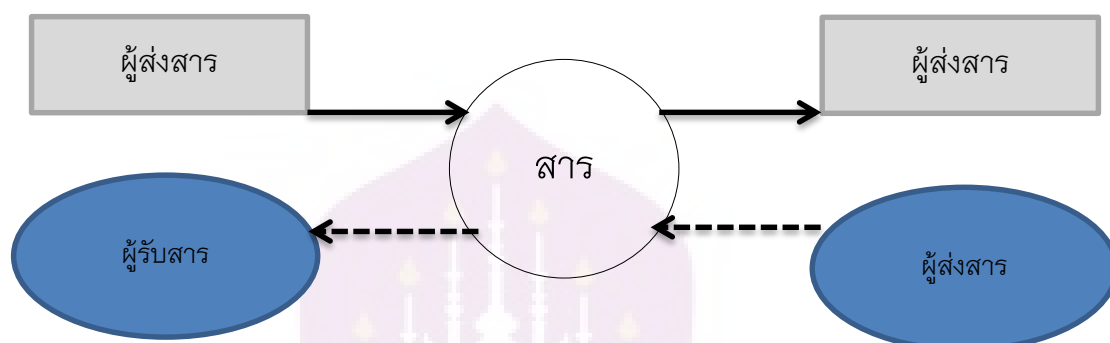
คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ทางโทรศัพท์มารายทในการโต้ตอบทางโทรศัพท์แนวทางการปฏิบัติในการรับโทรศัพท์การตอบคำถาม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วน ชัดเจนการรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ที่ต้องส่งส่วยต่อหัวหน้างานฝึกปฏิบัติขั้นตอนการรับโทรศัพท์และการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสม

การใช้โทรศัพท์ทางธุรกิจ

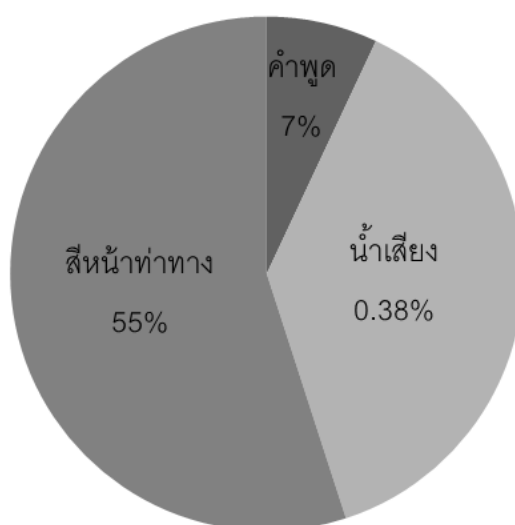
1. ต้องสื่อสารสองทาง

เราสื่อสารกันก็เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งการสื่อสารที่ดีนั้นต้องอาศัยทักษะ และความพยายามที่จะเข้าใจเรื่องราวใด ๆ ได้โดยง่าย รวมถึงความรับผิดชอบและความอดทน โดยเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้รู้ว่าสารที่ถูกส่งไปนั้น อีกฝ่ายได้รับและเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องตรงกัน โดยอาศัยการตอบสนองจากผู้รับเป็นตัวบ่งบอก



ภาพแสดงการสื่อสาร 2 ทาง

อาการตอบสนองเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับสารมีความสนใจในสารและมีส่วนร่วมในการสนทนา ซึ่งการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ต่างฝ่ายต่างก็ไม่เห็นหน้ากัน จะเสียเปรียบต่อการเจรจาแบบเผชิญหน้ากันก็ตรงที่อาการตอบสนองนี้เอง เพราะในเนื้อสารทั้งหมดที่ส่งมาเราจะรับข้อมูลจากเสียงได้น้อยกว่าจากภาพดังนี้



ภาพแสดงเปอร์เซ็นต์การรับข้อมูลลักษณะต่าง ๆ ของคนเรา

ด้วยเหตุนี้เอง การตอบสนองหรือสารที่จะส่งถึงกัน จึงมีเพียงเสียงดังนั้น เราจึงต้องใช้เสียงให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด พูดให้ชัดเจน มีวิธีการพูดที่น่าสนใจและเป็นไปในทางสร้างสรรค์

สีหน้าความรู้สึกบางอย่างที่ถึงแม้อีกฝ่ายหนึ่งจะไม่เห็น แต่เขาก็สามารถรับรู้สัมผัสได้จากน้ำเสียงของเรา อย่างเช่น ถ้าเราพูดขณะที่ยิ้ม กล้ามเนื้อบนในหน้าที่ยกมุมปากขึ้นเล็กน้อยนั้น ก็จะทำให้เสียงของเราสูงขึ้น ฟังดูก็รู้ว่ามีความเป็นมิตร มีความพอใจในเรื่องที่กำลังพูด

สำหรับเสียงสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราสามารถทำได้โดย

พยายามพูดให้ผู้รับฟังรู้สึกถึงความกระตือรือร้นของเราอย่าพูดด้วยเสียงที่เท่ากันตลอดแบบหุ่นยนต์

ใช้สำนวนลีลาในการพูดให้ดี เพราะสิ่งนี้เป็นตัวบ่งบอกถึงการศึกษาและทัศนคติของเรา

อย่าพูดเร็วเกินไป ให้เวลาอีกฝ่ายหนึ่งรับและทำความเข้าใจกับสารที่เราส่งไปบ้าง

พูดออกเสียงให้ชัดเจน อย่าพูดมีอะไรอยู่ในปาก (เช่น หมากฝรั่ง ขนม บุหรี่ ฯลฯ)

2. ต้องรู้จักฟัง

การฟังเป็นทักษะที่สำคัญยิ่งในการใช้โทรศัพท์ เพราะนอกจากจะต้องตั้งใจฟังแล้ว เราต้องทำให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้ว่าเรากำลังฟังด้วย โดยการตอบสนองตามสมควร อาทิเช่น

พูดคำว่า “ครับ” “ผมเข้าใจ” “อย่างนั้นหรือครับ” ฯลฯ เป็นระยะ ๆ อย่างถูกจังหวะ

ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ ทั้งของเราและของอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นตัวเลข วันที่ และเวลา

ช่วงสุดท้ายของการสนทนา ให้สรุปเนื้อหาสำคัญของเรื่องที่ได้พูดไปแล้วอีกครั้งเพื่อความแน่ใจของทั้งสองฝ่าย

อย่างไรก็ตามนอกจากจะต้องแสดงให้เห็นอีกฝ่ายเข้าใจว่าเรากำลังฟังอยู่ โดยอาศัยการกระทำข้างต้นแล้ว เรายังต้องรู้จักเก็บเกี่ยวประโยชน์ด้วยการเรียนรู้จากการฟังนั้นให้เกิดเป็นการพัฒนาทักษะการฟังที่ดีขึ้น ดังนี้

รู้จักกำจัดสิ่งรบกวนในการฟังต่าง ๆ เช่น เสียง ภาพ กิจกรรมของคนรอบข้าง และความกังวลในเรื่องอื่น ๆ ของตัวเราเองให้สมาธิอยู่กับเรื่องที่เราากำลังฟังอยู่เท่านั้น

เตือนตัวเองว่าทำไมเราถึงต้องฟัง และกำลังฟังเรื่องอะไร

เปิดใจให้กว้าง รับฟังเรื่องที่เราคิดว่าน่าเบื่อ หรือขัดแย้งกับทัศนคติส่วนตัวของเรา ลองพยายามแสวงหาสิ่งที่น่าสนใจ หรือประโยชน์จากการฟังนั้นดู

พยายามจับประเด็นหรือคำพูดที่สำคัญ ๆ แทนการหมกมุ่นอยู่กับรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่สำคัญทั้งหลาย

ถ้าอีกฝ่ายขาดทักษะในการพูด ลำดับเรื่องไม่ดี เราก็ต้องพยายามตั้งใจฟังให้มากขึ้น และช่วยทบทวนเรื่องตามความเข้าใจของเรา

จดบันทึกเนื้อหาสาระสำคัญ

มีความตื่นตัวอยู่เสมอในขณะที่ฟัง

3. ต้องรู้จักพฤติกรรมในการโทรศัพท์ของตนเอง

โทรศัพท์ พวงมาลัยรถยนต์ และเครื่องดื่มมีนมเม้าท์ทั้งหลาย มีคุณสมบัติที่เหมือนกันอยู่ อย่างหนึ่งคือ สามารถเปลี่ยน “บุคลิกลักษณะ” ของคนที่สัมผัสพวกมันได้ เคยสังเกตไหมว่า คนบางคนทีพูดจาสุภาพเรียบร้อยนั้น เวลาขับรถจะมีนิสัยเปลี่ยนไปทันที กลายเป็นคนขับบ่น ช่างประชิด ช่างตำหนิ วิพากษ์ วิจารณ์ หรือบางทีก็ซีโมโหขึ้นมาทันตาเห็น โทรศัพท์ก็เช่นกัน เพราะมันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารของพวกเราทุกคน ส่วนที่ว่าจะมีลักษณะออกมาเป็นแบบใด ก็สามารถจะทราบได้ โดยมาลองทำแบบทดสอบง่าย ๆ ดังต่อไปนี้

ในแต่ละข้อคำถามจะมี 3 คำตอบให้คุณเลือกตามที่คุณเป็น โดย

1. ทำเครื่องหมาย ในช่องคำตอบ ที่ตรงกับพฤติกรรมของคุณที่สุด
2. ทำเครื่องหมาย ในช่องคำตอบที่ไม่ตรงกับพฤติกรรมของคุณที่สุด
3. ทิ้งช่องคำตอบที่เหลือให้ว่างไว้

แบบทดสอบ

ก. เมื่อผู้ที่โทรมานั้นต่อว่า หรือตำหนิเกี่ยวกับเรื่องอะไรก็ตาม ซึ่งที่จริงแล้วคุณไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง คุณจะ

1. ขอโทษและรับคำต่อนั้น
2. ทำใจเย็น ๆ และรวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมด
3. ชัดแจ้งหว่าอีกฝ่าย และบอกว่าเรื่องนี้มันไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของคุณ

ข. เวลาที่โทรศัพท์ไปหาใครบางคน และเจอเครื่องตอบรับอัตโนมัติบอกให้ฝากข้อความไว้ คุณจะ

4. อารมณ์เสีย แต่ก็ฝากข้อความสั้น ๆ พร้อมกับชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ
5. ผิดหวังอย่างแรง และวางหูโทรศัพท์โดยไม่ฝากข้อความไว้
6. พูดกับเครื่องตอบรับนั้น เหมือนกับว่ากำลังพูดกับคนที่เรากำลังต้องการพูดด้วยจริง ๆ

๗

ค. เวลาที่ต้องทำงานบางอย่างที่ไม่ควรถูกขัดจังหวะ แต่ก็รู้ว่าไม่อาจหลีกเลี่ยงโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาได้ คุณจะ

- 7. เตรียมการรับมือกับโทรศัพท์ที่จะเข้ามาไว้ล่วงหน้า
- 8. ปลดปล่อยให้โทรศัพท์ดังอยู่สักพักหนึ่ง แล้วค่อยรับสาย
- 9. อารมณ์เสียแต่ก็ยอมรับโทรศัพท์

ง. สมมติว่าคุณต้องโทรศัพท์ไปแจ้งข่าวที่ไม่สู้ดีนักให้แก่ใครบางคน ก่อนโทรคุณจะ

- 10. เลื่อนการโทรนั้นออกไปก่อน เพราะกังวลว่าอีกฝ่ายจะอารมณ์เสียใส่คุณ
- 11. คิดหาวิธีแจ้งข่าวนั้นอย่างตรงไปตรงมา
- 12. ไม่ใส่ใจอะไรกับมันมากนัก เพราะถือว่าเป็นเรื่องปกติที่ต้องทำอยู่เสมอ

จ. เมื่อมีคนโทรมาขายสินค้าบางอย่างที่คุณไม่ต้องการ คุณจะ

- 13. บอกไปตรง ๆ ว่าคุณไม่ต้องการและขอบคุณเขา
- 14. ว่าเขาไปแรง ๆ และบอกให้เขาเลิกรบกวนคุณเสียที
- 15. บอกว่าขอคิดดูก่อน

ฉ. เวลาโทรไปที่ทำงานของใครบางคน และโอเปอเรเตอร์บอกว่าสายของคนที่เรา ต้องการจะพูดด้วยไม่ว่าง คุณจะ

- 16. ฝากชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของคุณไว้ และฝากบอกให้คนๆนั้น ช่วยโทรกลับมาหาคุณ

หาคุณ

- 17. บอกว่าคุณจะโทรกลับไปใหม่
- 18. ให้โอเปอเรเตอร์ช่วยต่อสายไปหาคนอื่น ที่สามารถช่วยคุณได้

ช. เวลารับโทรศัพท์ คุณจะ

- 19. คำนึงโทรศัพท์ขึ้นทันทีที่ได้ยินเสียงสัญญาณ
- 20. ลังเลอยู่ครู่หนึ่งก่อนจะรับสายและบอกชื่อคุณไปเบา ๆ
- 21. รับโทรศัพท์อย่างมั่นใจ และบอกชื่อของคุณพร้อมข้อความเพิ่มเติม เช่น “ยินดีรับใช้ครับ”

ซ. สมมติว่าคุณกำลังถกเถียงปัญหาเรื่องหนึ่งอยู่ในที่ประชุม และรู้สึกว่าจะให้ดีน่าจะโทรไปบอกให้ใครบางคนเข้าร่วมประชุมด้วย

- 22. บอกไปตรง ๆ ว่าอยากให้เขามาร่วมประชุมที่ออฟฟิศของคุณ
- 23. อธิบายว่าคุณกำลังประชุมกันเรื่องอะไร แล้วมันจะมีประโยชน์อย่างไรถ้าเขามาประชุมด้วยชั่วระยะเวลาสั้น ๆ
- 24. บอกเขาไปว่า “เรากำลังพิจารณาปัญหาเรื่อง...อยู่ คุณจะพอมีเวลามาร่วมประชุมกับเราไหม ?”

ญ. สมมติว่า คุณไปติดต่อบุคลากรที่สำนักงานบางแห่ง และขณะที่รออยู่นั้น โทรศัพท์เครื่องหนึ่งก็ดังขึ้น คุณรับสาย และจะ

- 25. บอกไปว่าไม่มีใครอยู่แถวนั้น ขอให้เขาโทรกลับอีกครั้ง
- 26. อธิบายว่าคุณไม่ใช่พนักงานของที่นั่น และไม่สามารถช่วยอะไรเขาได้
- 27. ขอชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของเขา และรับฝากข้อความไว้ให้

ฎ. เวลาที่โทรไปของตัวเครื่องบิน ก่อนวางสายคุณจะ

- 28. เป็นผู้ทวนรายละเอียดเกี่ยวกับ เที่ยวบิน เวลา จุดหมายปลายทาง และตรวจดูว่าตรงกับที่คุณต้องการหรือเปล่า
- 29. ขอให้เจ้าหน้าที่คนนั้นทวนรายละเอียดต่าง ๆ และตรวจดูว่า ตรงกับที่คุณต้องการหรือไม่
- 30. กล่าวขอบคุณและวางหูเลย เพราะวางใจว่ารายละเอียดต่าง ๆ ถูกต้องแล้ว

ฏ. ขณะที่กำลังฟังโทรศัพท์อยู่ และมีคนอื่น/เพื่อนร่วมงานมาถามอะไรบางอย่าง ชัดแจ้งหวัะการโทรศัพท์ของคุณ คุณจะ

- 31. เอมือปิดโทรศัพท์ และตอบคำถามของคนที่ชัดแจ้งหวัะไป
- 32. ไม่สนใจคำถามนั้น และตั้งหน้าตั้งตาฟังโทรศัพท์ต่อ
- 33. บอกคนที่กำลังพูดโทรศัพท์กับเราให้ถือสายรอสักครู่ และตอบคำถามนั้น



944957127

ฐ. ขณะที่พูดโทรศัพท์ คุณจะ

34. ใช้ปากและคางหนีบทูโทรศัพท์ไว้ เพื่อจะใช้มือทั้งสองข้างขีดโน้มนเขียนนี้หรือทำอย่างอื่น
35. กอดหูโทรศัพท์แนบหูของคุณ
37. ถือหูโทรศัพท์แบบสบาย ๆ ห่างจากหูและปากของคุณพอสมควร

4. ข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้รับโทรศัพท์

เมื่อใดก็ตามที่เรารับโทรศัพท์ ก็เท่ากับว่าขณะนั้นเราได้เป็นตัวแทนของบริษัทหรือองค์กร ดังนั้น เพื่อให้ผู้ที่โทรมาเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริษัทหรือองค์กร เราจึงควร

4.1 ยิ้ม และจัดอารมณ์ให้สดใสในขณะที่รับโทรศัพท์

4.2 กล่าวทักทายอย่างสุภาพ

ด้วยคำพูดของเราเอง หรือคำพูดที่บริษัทกำหนดไว้ อย่างเช่น “สวัสดีครับ ศูนย์รถยนต์สุขุมวิท ยินดีรับใช้ครับ” เป็นต้น และควรกล่าวด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น แสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่ผู้โทรมาจะบอก

4.3 เหยยชื่อของอีกฝ่ายหนึ่งบ่อย ๆ

ไม่ว่าจะเป็นคุณสมชาย หรือคุณสมหญิง เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ที่เราจำเขาได้ และเห็นความสำคัญของเขา นอกจากนี้การใช้ชื่อยังสามารถช่วยเพิ่มความเป็นมิตรและความสนิทสนมได้ด้วย

ชื่อเล่นก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงความสนิทสนม เป็นกันเอง แต่อย่างไรก็ดี สำหรับบางคนแล้วเราก็ไม่ควรใช้ชื่อเล่น เช่น คนที่เพิ่งติดต่อกันได้ไม่นาน หรือคนที่ทำงานตำแหน่งสูง ๆ และค่อนข้างไว้ตัว

4.4 เตรียมการทวนทวนใจความสำคัญและสรุปข้อปรึกษาหารือต่าง ๆ ในระหว่างการสนทนานั้น เราควรที่จะจดบันทึกข้อมูลสำคัญ ๆ

4.5 จบการสนทนาอย่างสุภาพนุ่มนวล

การจะบอกให้อีกฝ่ายวางสายนั้น อาจเป็นเรื่องยากที่จะสร้างความลำบากใจให้กับผู้รับโทรศัพท์ เพราะเกรงว่าจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าเราไม่อยากพูดกับเขา แต่ในกรณีที่คู่สนทนาพูดมกไม่ยอมวางสายเสียที่ทั้งที่พูดธุระเสร็จแล้ว เราก็ควรรักษาสีทิตและเวลาในการทำงานของเรา โดยการบอกเป็นนัย ๆ ให้รู้ว่าเราต้องการจะวางสายแล้ว เช่น “ตกลงว่าอาทิตย์หน้าผมจะนำสัญญาเข้าไปให้คุณก็แล้วกันนะครับ”

หรืออาจจะบอกไปตรง ๆ ว่า “ขออนุญาตวางสายก่อนนะครับบังเอิญมีแขกกำลังรพบออยู่” ซึ่งข้ออ้างเหล่านี้อาจจะเป็นเรื่องจริงหรือเรื่องไม่จริงที่เราสร้างขึ้นมาก็ได้ (ถ้าจำเป็น)

5. การใช้เครื่องตอบรับอัตโนมัติ

เชื่อว่าคนส่วนใหญ่คงรู้จักเครื่องตอบรับอัตโนมัติพอสมควร ทั้งในฐานะผู้ที่โทรไปเจอเครื่องตอบรับ หรือในฐานะผู้ใช้เครื่องตอบรับนั่นเอง ซึ่งการใช้เครื่องตอบรับอย่างมีประสิทธิภาพมีหลักการ คือ

5.1 ฝากข้อความให้ผู้โทรเข้ามา ด้วยถ้อยคำที่ฟังดูเป็นมิตร

บอกชื่อเราหรือชื่อองค์กร และกล่าวขอโทษสำหรับกรที่เราไม่สามารถรับโทรศัพท์เองได้ สุดท้ายบอกให้ผู้โทรมาฝากข้อความไว้ เช่น “กรุณาฝากชื่อ หมายเลขโทรศัพท์และข้อความของคุณไว้เพื่อที่เราจะได้โทรกลับไปหาคุณในภายหลัง” และถ้าเป็นไปได้เราก็ควรจะบอกให้เขาแจ้งวันเวลาที่โทรมาด้วย

5.2 ไม่ต้องตื่นเต้นเวลาที่โทรไปเจอเครื่องตอบรับ

ให้ตั้งสติรวบรวมความคิด ขณะที่ฟังคำบอกกล่าวต่างๆ แล้วฝากข้อความของเราไว้สั้น ๆ แต่ชัดเจน ให้พูดกับเครื่องตอบรับ เหมือนกับว่าเรากำลังจับคนที่สั้น ๆ อยู่

5.3 อย่าลืมโทรกลับไปหาผู้ที่ฝากชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ในเครื่องตอบรับของเรา

วิธีใช้โทรศัพท์ในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. การโอนสาย

ไม่ว่าจะเป็นการโอนสายโดยโอเปอเรเตอร์ หรือโดยพนักงานทั่วไปก็ตาม ความผิดพลาดจากการโอนสายผิดก็สามารถเกิดขึ้นได้ และมันเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ถือสายรอกเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจได้ ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งนี้เราจึงควร

ทำความเข้าใจกับระบบโทรศัพท์ในองค์กร หรือในหน่วยงานของเราให้ดี เพื่อให้การโอนสายเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและเกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด

พูดกับผู้โทรมาด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร อย่าบอกชื่อองค์กรของคุณเร็วเกินไป (ในกรณีที่เป็นโอเปอเรเตอร์) และควรพูดให้จบก่อนกดปุ่มใด ๆ เพื่อทำการโอน มิเช่นนั้นแล้วอีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่ได้ยินคำพูดตอนท้าย ๆ ของเรา

ชี้แจงให้ผู้โทรมา ให้เขาได้ทราบด้วยว่าเรากำลังจะทำอะไรให้แก่เขา จะโอนสายไปยังหมายเลขใด?

สอบถามผู้ที่เราโอนสายไปหาว่าใช้คนที่เราต้องการหรือไม่ และถ้าไม่ใช่เขาจะสามารถรับเรื่องแทนได้ไหม ถ้าใช่ หรือเขาสามารถรับเรื่องได้จึงค่อยวางสายของเราลง

ถ้าสายนั้นไม่ว่าง ให้บอกผู้ที่โทรมาว่าเขาจะถือสายรอ จะฝากข้อความ หรือจะโทรกลับมาอีกครั้ง ก็แล้วแต่ความต้องการหรือความสะดวกของเขา

อย่าปล่อยให้สายถือสายรอนานเกินไป โดยไม่มีการติดต่อบอกให้เขาทราบว่าเรากำลังทำอะไรอยู่

ถ้ามีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ภายใน ควรแจ้งให้ทุกคนทราบ เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารทั้งระหว่างบุคคลภายในและกับบุคคลภายนอก

ขณะที่อีกฝ่ายถือสายรอ ควรตั้งโปรแกรมใส่เสียงดนตรีหรือถ้าจะให้ดีก็ควรใส่ข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้ผู้รับเกิดความเบื่อหน่ายหรือกระวนกระวาย

2. การฝาก – การรับฝากข้อความ

สำหรับ ผู้ฝากข้อความ ควรทำดังนี้

ให้เวลาอีกฝ่ายหนึ่งจดข้อความ โดยเว้นระยะการพูดระหว่างแต่ละประโยคให้ดี

เวลาบอกตัวสะกด หรือหมายเลข ต้องเว้นช่องตามคำหรือกลุ่มตัวอักษร เช่น -อี-ก-ช/-เป-อ-ร์/-นี่-ท หรือ 718/1821 เป็นต้น

เขียนข้อความทันที

ใช้กระดาษสำหรับจดบันทึก หลีกเลี่ยงการใช้เศษกระดาษ หรือ กระดาษที่มีความข้อความอื่นจดไว้แล้ว เพราะเราอาจหลงลืมหยิบกระดาษนั้นไปทิ้ง

ถ้าไม่แน่ใจข้อความส่วนไหนให้ถามผู้ฝากข้อความทันที หรือถ้าเป็นคำที่เราสะกดไม่ถูก ก็ขอให้อีกฝ่ายสะกดให้ฟัง

อ่านทวนข้อความที่เราจดไว้ให้อีกฝ่ายฟัง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3. การโทรไปต่อว่า – การรับคำต่อว่า

การตัดพ้อ – ต่อว่า นับว่าเป็นสถานการณ์ที่สามารถสร้างปัญหาให้กับทั้งผู้ที่ต่อว่า และผู้ถูกต่อว่ามากที่สุด เพราะมันอาจทำลายความสัมพันธ์ระหว่างคนทั้งสองลงได้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความรุนแรงของสถานการณ์แบบนี้ก็ได้ ก็คือ

ควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ดี ไม่ว่าจะเป็ฝ่ายที่ต่อว่า หรือเป็นฝ่ายที่รับสาย

อย่าโทรไปในเวลาที่เรารู้สึกโกรธ หรือมีอารมณ์ไม่ดี

หลังจากสงบสติอารมณ์ได้แล้ว เราควรเป็นฝ่ายโรไป มากกว่าจะรอให้อีกฝ่ายโทรมา เพราะเราจะได้เปรียบในการควบคุมสถานการณ์ทั้งในฐานะผู้ต่อว่า หรือผู้รับคำต่อว่า

ควรโทรตั้งแต่เนิ่น ๆ เพื่อจะได้กำจัดความอึดอัดกังวลใจนั้นไปเสียและเราจะได้ทำ
 สิ่งอื่น ๆ ได้อย่างสบายใจ อย่าลืมกฎแห่งความสำเร็จประจำใจของเราทุกคน ก็คือ **“สิ่งใดที่
 สำคัญ ก็จงลงมือทำเสียก่อน”**

ก่อนยกหูโทรศัพท์ ให้ผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยการสูดลมหายใจเข้าลึก ๆ แล้ว
 หายใจออกช้า ๆ ลึก 2 - 3 ครั้ง

3.1 หลักในการโทรไปต่อว่าการโทรไปต่อว่าโดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างกัน มี
 ดังนี้

กำหนดวัตถุประสงค์ในการโทรเสียก่อนว่า จะโทรไปต่อว่าเรื่องอะไร และสิ่งที่
 คาดว่าจะได้จากการต่อว่าครั้งนั้นคือ อะไร เช่น การที่เขาจะรับฟังแต่โดยดี คำขอโทษ หรือการ
 แก้ไขปัญหาให้เรา

เรียบเรียงข้อมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่เราจะต่อว่า

กำหนดกลยุทธ์ว่าจะใช้ไม้นวมหรือไม่แข็ง แล้วเลือกใช้คำพูดอย่างระมัดระวัง

3.2 หลักในการรับคำต่อว่า

เพื่อให้ผู้ต่อว่าเกิดความพอใจ และเราก็ไม่เสียหายมากนัก จึงควรปฏิบัติดังนี้

หยุดทำสิ่งอื่น ๆ ทั้งหมด จงตั้งใจฟังอย่างเต็มที่ และพยายามใช้คำพูดที่แสดง
 ให้อีกฝ่ายเข้าใจได้ว่า เรากำลังรับฟังอย่างจริงจัง

ให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริง มากกว่าอารมณ์ของอีกฝ่ายหนึ่ง

ปลอบโยนผู้ที่ต่อว่าพูดเต็มที่จนจบ อย่าขัดจังหวะ

ใช้กลยุทธ์เอาใจเขามาใส่ใจเรา (บทที่ 2 หัวข้อ 5.2) และขอโทษสำหรับความ
 ผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริง และไม่ควรโยนความผิดไปยังบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น

อย่าด่วนให้สัญญาว่าเราจะแก้ไขหรือทำอะไรให้ ควรคิดให้ละเอียดรอบคอบ
 เสียก่อน และเมื่อสัญญาแล้วก็ควรทำตามสัญญานั้นด้วย

พยายามอย่าให้เกิดข้อผิดพลาดแบบเดิมอีก

ในองค์กรธุรกิจยุคใหม่ ต่างต้องแข่งขันในการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทางหน้าร้าน
 หรือทางโทรศัพท์ ต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) ให้ได้
 สูงสุด องค์กรนั้น ๆ จึงจะพบกับความเจริญรุ่งเรือง การที่ลูกค้าจะโทรศัพท์มาต่อว่าต่อขาน อัน
 ที่จริงแล้วถือว่าเป็นเรื่องที่ดี มีประโยชน์แก่ตัวของเรา องค์กรของเรา เพราะเขาให้ข้อมูลแก่เรา
 เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น - ดีขึ้น ตลอดไป

สรุปเทคนิคการใช้โทรศัพท์แบบมืออาชีพ

เทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาสรุปไว้ในที่นี้ เป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาความสามารถในการใช้โทรศัพท์ของเรา ให้มีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องใช้เทคนิคทุกข้อในทันที แต่ควรฝึกใช้ให้ชำนาญไปที่ละข้อสองข้อ และไม่จำเป็นต้องฝึกไปตามลำดับที่เรียงไว้ต่อไปนี้ด้วย

1. รับโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว ไม่ควรให้เสียงสัญญาณโทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวทักทายอย่างสุภาพ และบอกชื่อองค์กรหรือหน่วยงานของเรา (บางองค์กรอาจจะนิยมบอกชื่อผู้รับสายนั้น ๆ ด้วย อาทิเช่น สถานีตำรวจ “สวัสดิ์ศรีรับ สถานีตำรวจราชบุรีบูรณะ ผมสืบทำรวจโทสมชายรับสายครับ”
3. สอบถามอีกฝ่ายว่ามีเวลาหรือสะดวกจะสนทนากับเราหรือไม่ เช่น “ผมมีเรื่องจะเล่าให้ฟัง คุณมีเวลาสะดวกสัก 2 - 3 นาทีไหมครับ” เพียงแค่นี้อีกฝ่ายก็จะมีความรู้สึที่ดี และมีความตั้งใจฟังมากยิ่งขึ้น และหาสังเกตดูให้ดี จะมีผู้ปฏิเสธว่า “ยังก่อน ผมยังไม่มีเวลารับฟัง” อยู่น้อยเต็มที
3. ถ้าเราไม่สะดวกจะคุยกับฝ่ายที่โทรมาให้ชี้แจงเหตุผล และบอกว่าเราจะโทรกลับไปทีหลัง (ถ้าไม่ใช่คนที่เคยติดต่อให้ขอชื่อและหมายเลขโทรศัพท์เอาไว้)
4. บอกเหตุผลในการโทรอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา
5. พยายามเอ่ย/เรียกชื่อของอีกฝ่ายหนึ่งอยู่เสมอ ในระหว่างการสนทนา
6. ใช้คำถามแบบเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดอธิบายมาก ๆ เช่น “ระบบบริการหลังการขายของคุณเป็นอย่างไร”
7. ตั้งใจฟังให้จบ พยายามอย่าขัดจังหวะอีกฝ่ายหนึ่ง
8. แสดงอาการตอบรับ ให้อีกฝ่ายรู้ว่า เรากำลังฟังอยู่ ด้วยการพูด “ครับ” “อย่างนั้นหรือครับ” เป็นต้น
9. อย่าทำงานอย่างอื่นในขณะที่ใช้โทรศัพท์ เช่น อ่านหนังสือ เขียนจดหมาย หรือทำงานอื่นที่มีเสียงกุกกักน่ารำคาญ อันเป็นการไม่ให้เกิดมิตรคู่สนทนา
10. จดบันทึกและทวนความ ให้อีกฝ่ายฟัง ถ้ามีประเด็นเรื่องสำคัญ ๆ
11. บอกว่าเราจะทำอะไร ก่อนปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งถือสายรอ เช่น “ขอเวลาค้นเอกสารสักครู่ครับ”
12. เสนอความช่วยเหลือ โดยที่ไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายหนึ่งออกปากขอ
13. ให้โทรศัพท์แบบรักษาผลประโยชน์ (บทที่ 2 หัวข้อที่ 4.3 และ หัวข้อ 5) ควบคุมการสนทนาให้ดำเนินไปด้วยดี
14. ยิ้มในขณะที่พูดโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดอารมณ์ที่แจ่มใสและน้ำเสียงของเราฟังดูเป็นมิตร

15. การโทรกลับ ภายหลังจากที่มีผู้รับเรื่อง หรือรับฝากข้อความแทนเราไว้ เราก็ควรจะโทรกลับไปภายในเวลาอย่างช้าไม่เกิน 24 ชั่วโมง การไม่โทรกลับถือเป็นการผิดมารยาทของคนทำงานธุรกิจอย่างร้ายแรง คนที่เขาอยากจะมา “โยงโย” ทางธุรกิจกับเรา เขาจะรู้สึกรังเกียจ และไม่อยากจะคบค้าด้วย

16. การพูดโทรศัพท์ในงานธุรกิจ ไม่ควรกดปุ่ม “Speaker/Phone” ซึ่งเป็นการใช้ทั้งระบบไมค์และลำโพงในเวลาเดียวกัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้อื่นได้ยินกันไปทั่วแล้ว เสียงยังจะก้องกลับไปในโทรศัพท์ และประการที่สำคัญก็คือ อาจเป็นการขัดต่อความประสงค์ของผู้พูด – คู่สนทนาของคุณ ที่ต้องการทั้งความเฉพาะเจาะจง (Exclusivity) และความเป็นส่วนตัว (Privacy) ที่จะคุยกับคุณ

17. ยุติการโทรศัพท์ ด้วยการสรุปผลจากการเจรจาครั้งนั้น

18. ใครเป็นฝ่ายโทรไปก็ควรเป็นฝ่ายบอกลาอย่างสุภาพ เมื่อจะยุติการพูด ซึ่งเป็นมารยาทของการใช้โทรศัพท์อย่างมืออาชีพที่สำคัญประการหนึ่ง

2. รายวิชา การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

(1:2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกรู้จักวิธีการมีส่วนร่วมในบทสนทนา กับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานประจำวันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถบอกความแตกต่างทางความรู้สึกในภาษาอังกฤษได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นเพื่อใช้ในการสนทนาและแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ศัพท์เฉพาะและศัพท์เทคนิคที่ใช้ในโรงแรม บทสนทนาที่ใช้ในการทำงานประจำวัน และการศึกษาความแตกต่างทางความรู้สึกในการใช้ภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติการใช้บทสนทนาพื้นฐานในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / rev: 01102561_13:54:31 / seq: 16

การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

1. การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์ (Reserving a Room)

1.1 การสำรองห้องพักผ่านโทรศัพท์ (Making a Reservation by Phone)

Receptionist: Good morning, Marriott Hotel, Can I help you?

ก๊อตมอร์นิง มารีออตไฮเทล แคน ไอ เฮลป์ยู?
สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ

Good morning, Marriot Hotel, May I help you?

ก๊อตมอร์นิง มารีออตไฮเต็ล เมย์ ไอ เฮลป์ยู?
สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ

Good afternoon, Marriot Hotel, How may I help you?

ก๊อตอัฟเทอร์นูน มารีออตไฮเต็ล ฮาวเมย์ ไอ เฮลป์ยู?
สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ

Good evening, Marriot Hotel, What can I do for you?

ก๊อตอีฟนิง มารีออตไฮเต็ล วอท แคน ไอ ดู ฟอรัยู?
สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ

Customer: I'd like to make a reservation for a room.

ไอด ไลค์ ทู แมค อะ เร็สเซอเวชัน ฟอรั เออะ รูม
ผมต้องการจองห้องพักสัก 1 ห้องครับ

I'd like to have a room for two people for the 15th May.

ไอด ไลค์ ทู แฮฟ อะ รูม ฟอรั ทู พีเพิล ฟอรั เดอะฟิฟท์ทีน
เมย์

ผมต้องการห้องพัก1ห้อง สำหรับสองคนในวันที่ 15 พฤษภาคม

Receptionist: What kind of room would you like, sir?

วอท ไคด์ ออฟ รูม วูด ยู ไลค์ เซอร์?

คุณต้องการห้องแบบไหนคะ?

Would you like a single room or a double room?

วูด ยูไลค์ อะ ซิงเกิ้ล รูม ออรั อะ ดับเบิ้ล รูม ?

คุณต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่คะ?



944957127

Single or double, sir?

ซิงเกิ้ล ออร์ ดับเบิล เซอร์?

เตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่คะ?

Customer: A double room for two people, please.

อะ ดับเบิล รูม ฟอร์ ทู พีเพิล พลีส

ขอห้องเตียงคู่สำหรับ 2 คนครับ

A single room for two people, please.

อะ ซิงเกิ้ล รูม ฟอร์ ทู พีเพิล พลีส

ขอห้องเตียงเดี่ยวสำหรับ 2 คนครับ

Receptionist: For how many nights, sir?

ฟอร์ ฮาว แมนนี่ ไนท์ เซอร์?

พักกี่คืนดีคะ?

How many nights will you be staying?

ฮาว แมนนี่ ไนท์ส วิล ยู บี สเตย์อิง?

ต้องการพักกี่คืนคะ?

How long will you be staying?

ฮาว ลอง วิล ยู บี สเตย์อิง?

คุณจะพักนานแค่ไหนคะ?

Customer: For 3 days

ฟอร์ ทรี เดย์ส

จะพัก 3 วันครับ

1.2 การตอบรับการสำรองห้องพัก (Accepting a Reservation)

Receptionist: Would you like me to keep the room for you?

วูด ยู ไลค์ มี ทู คีพ เดอะ รูม ฟอร์ ยู?

ต้องการให้เก็บห้องนี้ไว้ให้คุณไหมคะ?

Do you want me to book the room for you?

ดู ยู วอนท์ มี ทู บุค เดอะรูม ฟอร์ยู

ต้องการให้ดิฉันจองห้องนี้ให้คุณไหมคะ



944957127

Can I reserve this room for you now?

แคน ไอ รีเซฟ ดีส รুম พอร์ยู นาว?

ต้องการให้ผมสำรองห้องนี้ไว้ให้คุณตอนนี้เลยไหมคะ?

Customer: Yes, please.

เยส พลีส

ใช้ครับ

OK, I take it.

โอเค ไอทาค อิต

ผมตกลงรับห้องนี้

Receptionist: We will see you on the 25th July, then, Mr. John. Thank you.

วี วิล ซียู ออน ดิ ทเวนตีฟิฟท์ จูไล เดน มิสเตอร์จอห์น

แล้วเจอกันในวันที่ 25 กรกฎาคมนะคะ,ขอบคุณค่ะ

Thank you for choosing our Hotel and have a nice day. Good bye.

แธงกิว พอร์ ชูสซิ่ง เอาเวอร์ ไฮเต็ล แอนด์ แฮฟ อะไนส์ เดย์

กู๊ดบาย

ขอบคุณที่เลือกใช้บริการโรงแรม ขอให้มีความสุขในะคะ

ลาก่อนค่ะ

Enjoy your stay!

เอนจอย ยัวร์ สเตย์

ขอให้พักอย่างมีความสุขนะคะ

Customer: I hope so. Thank you.

ไอ ไฮปไซ แธงกิว

ผมก็หวังเช่นนั้น ขอบคุณครับ

ตัวอย่างบทสนทนาการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์

Receptionist: Good morning, Marriot Hotel. May I help you?

กู๊ดมอร์นิง มารีออตไฮเทล แคน ไอ เฮล์ฟยู?

สวัสดีค่ะ โรงแรมมารีออต ยินดีรับใช้ค่ะ

Guest: Yes, I'd like to make a reservation for a room.

ไอด ไลค์ ทู แมค เออะ เร็สเซอเวชัน พอร์ เออะ รุม

ผมต้องการจองห้องพัก 1 ห้องครับ



944957127

Receptionist: When for, sir.?

เวน พอร์ เซอร์
วันไหนคะ?

Guest: July 25th.

จูลไล ทเวนตีฟิฟท์
วันที่ 25 เดือนกรกฎาคม ครับ

Receptionist: For how many nights, sir ?

พอร์ ฮาวแมนี่ ไนท์ซ เซอร์
ต้องการพักกี่คืนคะ?

Guest: 2 nights.

ทู ไนท์ซ
2 คืนครับ

Receptionist: What kind of room would you like, sir? We have double and single rooms.

วีอท โคด์ ออฟ รูม วูด ยูไลค์? วีแฮฟ ดับเบิ้ล แอนด์ ซิงเกิ้ล
รูมซ
คุณต้องการห้องแบบไหนคะ? เรามีห้องเตียงคู่และเตียงเดี่ยว

Guest: Double, please. What's the room rate?

ดับเบิ้ล พลีส. วีอทซ เดอะ รูม เรท?
เอาห้องเตียงคู่ครับ อัตราค่าห้องเท่าไรครับ?

Receptionist: It's 1500 baht a night plus tax and breakfast.

อิทซ วันเธาซันด์ ไฟฟ์ฮันเดรด บาท พลัส แท็กซ แอนด์ เบรก
ฟาส
คืนละ 1500 บาท รวมภาษีและอาหารเช้าด้วยคะ

Would you like me to book the room for you?

วูด ยูไลค์ มี ทูบูค เดอะรูม พอร์ยู
ต้องการให้ดิฉันจองห้องนี้ให้คุณไหมคะ?

Guest: Yes please.

เยส พลีส
ใช่ครับ



944957127

Receptionist: Your name, please?

ยัวร์เนม พลีส
ขอทราบชื่อคะ?

Guest: Nancy Anderson.

แนนซี่ แอนเดอร์สัน
ชื่อ แนนซี่ แอนเดอร์สัน

Receptionist: Miss Anderson, Will you pay by cash or credit card?

มีส แอนเดอร์สัน วิล ยู เพย์ บาย แคช ออร์ เครดิต คาร์ด?
คุณแอนเดอร์สัน ไม่ทราบว่า คุณจะชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต
เครดิตคะ?

Guest: Visa Card.

วีซ่า คาร์ด
บัตรเครดิตคะ

Receptionist: Card number please.

การ์ด 넘เบอร์ พลีส
ขอหมายเลขบัตรหน่อยคะ

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

reservation	เรสเซอร์เวชัน	การจองล่วงหน้า
a moment	เอ โมเมนต์	สักครู่
reserve	เรสเซอร์ฟ	จอง, สำรอง
double bed	ดับเบิล เบด	เตียงคู่
single bed	ซิงเกิ้ล เบด	เตียงเดี่ยว
air conditioning	แอร์ คอนดิชันนิง	ปรับอากาศ
room rate	รูม เรท	อัตราค่าห้อง
confirm	คอนเฟิร์ม	ยืนยัน
plan	แพลน	เตรียมการ
in advance	อิน แอดวานซ์	ทำล่วงหน้า



944957127

2. การแจ้งเข้าพักที่โรงแรม (Checking in)

2.1 การลงทะเบียนโรงแรม (Hotel Registration)

ความประทับใจของแขกโรงแรมคือ การได้รับการต้อนรับ ตั้งแต่พนักงานประจำประตู (Doorman) พนักงานยกกระเป๋า (bellboy or porter) และพนักงานต้อนรับ (receptionist) ที่หน้าเคาเตอร์โรงแรมบ่อยครั้งที่แขกมีเจตคติที่ดีต่อโรงแรมจากการต้อนรับครั้งแรก เนื่องจากแขกเดินทางมาจากบ้านมาเป็นระยะทางไกลสิ่งที่แขกทุกคนต้องการ คือ การต้อนรับที่อบอุ่น และได้เข้าพักเร็วที่สุด โรงแรมเปรียบเสมือนบ้าน หลังที่ 2 ของแขก

ประโยคที่ Receptionist ต้องใช้บ่อย

May I see your passport, please?

เมย์ ไอ ซี ยัวร์ พาสปอร์ต พลีส?

รบกวนขอพาสปอร์ตหน่อยค่ะ?

May I have passport or ID card, please?

เมย์ ไอ แฮฟ พาสปอร์ต ออร์ ไอดี คาร์ด พลีส?

รบกวนขอพาสปอร์ต หรือ บัตรประจำตัวหน่อยค่ะ?

Please fill in this registration form.

พลีส ฟิล อิน ดิส เรจิสเตรชัน ฟอรม

กรุณากรอกใบลงทะเบียนหน่อยค่ะ

Will you please write your name on this card?

วิล ยู พลีส ไรท์ ยัวร์เนม ออน ดิส คาร์ด

กรุณาเขียนชื่อลงในบัตรนี้หน่อยค่ะ

Would you please sign in this registration card?

วูด ยู พลีส ซายน์ อิน ดิส เรจิสเตรชัน คาร์ด?

รบกวนท่านกรุณาลงลายเซ็นในบัตรลงทะเบียนนี้หน่อยค่ะ?

2.2 การแจ้งห้องพักพร้อมอาหารเช้า (เบอร์ห้อง, ห้องอาหาร)

Here is your key. Your room number is 609.

เฮียร์ อีส ยัวร์ คีย์ ยัวร์ รูม นัมเบอร์ อีส ซิก-โอ-ไนน์

นี่กุญแจห้องพักของท่าน หมายเลขห้องท่านคือ 609

You may take the elevator over there.

ยู เมย์ เท็ก ดิ เอเลเวเตอร์ โอเวอร์ แดร์

คุณสามารถใช้ลิฟท์ตรงโน้นได้นะคะ

The bellboy will take you to your room.

เดอะ เบลบอย วิล เท็ก ยู ทู ยัวร์ รูม
พนักงานยกกระเป๋าจะนำคุณไปที่ห้องค่ะ

Breakfast is served from 6 to 10 at Lotus room on the 2nd floor.

เบรคฟาส อีส เซิร์ฟด ฟอรัม ชิกซ ทู เทน แอ็ท โลตัส รูม ออน เดอะ เซกกัน
ฟลอร์

อาหารเช้าจะเสิร์ฟ ตั้งแต่หกโมงเช้าถึงสิบโมง ที่ห้องโลตัส บริเวณชั้น 2
ของโรงแรมค่ะ

Hope you enjoy your stay here.

ไฮป ยู เอ็นจอย ยัวร์ สเตย์ เฮียร์
หวังว่าท่านจะได้รับความสะดวกสบายในการพักผ่อนที่นี่

Here is your breakfast coupon.

เฮียร์ อีส ยัวร์ เบรคฟาส คูปอง
นี่คูปอง อาหารเช้าค่ะ

2.3 ในกรณีที่ยังไม่ได้มีการจองห้องพัก

ในกรณีที่แขกยังไม่ได้จองห้องพัก เราสามารถถามดังนี้

Do you have a reservation?

ดู ยู แฮฟ อะ เรสเซอเวชัน?
ไม่ทราบได้จองห้องไว้หรือเปล่าค่ะ?

We have a vacant room for you.

วีแฮฟ อะ เวคันท์ รูม ฟอรั ยู
เรามีห้องว่างบริการท่านค่ะ

I'm sorry our hotel is (fully) booked.

ไอม ซอร์รี่ เอาเวอร์ ไฮเทล อีส (ฟูลลี่) บุคท์
ต้องขออภัยค่ะ โรงแรมเราถูกจองเต็มแล้วค่ะ

We can put you on a waiting list or we can find you a room in another hotel.

วี แคน พุต ยู ออน อะ เว็ตติง ลิส ออรั วี แคน ไฟด์ ยู อะ รูม อื่น อนัทเธอร์
ไฮเทล
เราจะลงชื่อคุณไว้ในรายการรอห้อง หรือ จะช่วยหาห้องจากโรงแรม
อื่นได้ค่ะ



944957127

ตัวอย่างบทสนทนา 1

Receptionist: Good morning, sir. Can I help you?

ก๊อต มอร์นิง เซอร์ แคน ไอ เฮลป์ ยู
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ไหมค่ะ?

Guest: Yes, I have a booking for tonight. The name's David.

เยส ไอ แฮฟ อะ บุคกิง ฟอร์ ทูไนท์. เดอะ เนม ช เดวิด
ครับ ผมจองห้องไว้สำหรับคืนนี้ ใช้ชื่อ เดวิดครับ

Receptionist: Just a moment, please, Sir. That was a single room with a bath.

จัสท์ อะ โมเมน พลีส เซอร์, แคนท วอล อะ ซิงเกิ้ล รูม วิธ
เดอะ บาท
สักครู่ค่ะ เป็นห้องเตียงเดี่ยวพร้อมอ่างอาบน้ำ

Guest: Yes, that's right.

เยส แคนทช ไรท์
ใช้ครับ

Receptionist: Would you please fill in this card, sir?

วูด ยู พลีส ฟิลล์ อิน ดิส คาร์ด เซอร์?
กรุณากรอกข้อมูลลงในแบบลงทะเบียนหน่อยค่ะ?

ตัวอย่างบทสนทนา 2

Receptionist: Good evening. Can I help you?

ก๊อต อีฟนิง แคน ไอ เฮลป์ ยู?
สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้ไหมค่ะ?

Guest: Yes, please. I'd like a room for the night.

เยส พลีส ไอด ไลท์ อะ รูม ฟอร์ เดอะไนท์
ครับ ผมต้องการห้องพัก สำหรับคืนนี้ครับ

Receptionist: Would you like a single room, or a double room?

วูด ยู ไลท์ อะ ซิงเกิ้ลรูม ออร์ อะ ดับเบิ้ลรูม
ไม่ทราบต้องการห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ค่ะ?

Guest: A single room, please. How much is the room?

เออะ ซิงเกิ้ลรูม พลีส, ฮาวมัช อีส เดอะ รูม?
ขอห้องเตียงเดี่ยวครับ ราคาเท่าไรครับ?



944957127

Receptionist: It's 2000 baht per night.

อิทซ ทู เชาซันด์ บาท เปอร์ ไนท์
ค่าห้องคืนละ 2000 บาทค่ะ

Guest: Can I pay by credit card?

แคน ไอ เพย์ บาย เครดิต คาร์ด?
รับชำระด้วยบัตรเครดิตไหมครับ?

Receptionist: Certainly. We take Visa and Master Card.

Could you fill in this form, please?

เซอร์เพ่นลี วี เทค วีซ่า แอนด์ มาสเตอร์การ์ด
คุณึต ยู ฟิล อิน ดีส ฟอรัม พลีส?
รับคะ เรารับ วีซ่า มาสเตอร์ การ์ด กรุณากรอกแบบฟอร์ม
หน่อยนะคะ?

Guest: Do you need my passport number?

ดู ยู นีด มาย พาสปอร์ต นัมเบอร์
คุณต้องการหมายเลขพาสปอร์ตของผมไหมครับ?

Receptionist: No, just an address and your signature.

โน จัส เอน แอดเดรส แอนด์ ยัวร์ ซิกเนเจอร์
ไม่คะ ขอที่อยู่และลายเซ็นเท่านั้นคะ

Guest: (fills out the form) Here you are.

(ฟิล เอ้า เดอะ ฟอรัม) เฮียร์ ยู อาร์
(กรอกแบบฟอร์ม) เสร็จแล้วครับ

Receptionist: Here's your key. Your room number is 212.

เฮียร์ อีส ยัวร์ คีย์ ยัวร์ รูม นัมเบอร์ อีส ทู วัน ทู
นี่กุญแจห้องพักคะ ห้องพักคุณหมายเลข 212 ค่ะ

Guest: Thank you.

แธงกีว
ขอบคุณครับ

Receptionist: Thank you. If you need anything, just dial 0 for the reception area. Have a good stay!

แธงกีว. อีฟ ยู นีด แอนนิซิง จัสไดล ซีโร่ ฟอรั เดอะ รีเซพชัน



944957127

แอสเรีย แสฟ เออะ กู๊ด สเตย์
 ขอบคุณคะ ถ้าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติม กรุณา กด 0 ไปแผนก
 ต้อนรับคะ พักให้สบายนะค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนา 3

Receptionist: Good afternoon, sir. May I help you?

กู๊ด ออฟเตอร์นูน เซอร์ เมย์ ไอ เฮลฟ ยู?
 สวัสดีค่ะ มีอะไรให้รับใช้คะ?

Guest: Yes, I am James Wilson. Do you have a room for me and my
 wife?

เยส ไอ แอม เจมส์ วิลสัน ดู ยู แสฟ อะ รুম ฟอร์ มี แอนด์
 มายไวฟ
 ครับ ผม เจมส์ วิลสันครับ คุณมีห้องพักให้ผมกับภรรยาไหม
 ครับ?

Receptionist: Mr. James Wilson, one moment, sir. I'll see the list.

มิสเตอร์ เจมส์ วิลสัน วัน โมเมนต์ เซอร์ ไอล ซี เดอะ ลิส
 ลักครูนะค่ะ ดิฉันอนุญาตดูรายการจอง

Yes, we have your reservation. A double room, sir.

เยส วี แสฟ ยัวร์ เรสเซอร์เวชัน อะ ดับเบิ้ล รุม เซอร์
 ค่ะ เรามีห้องที่คุณได้จองเอาไว้ เป็นห้องเตียงคู่ ค่ะ

Guest: That's right.

แดสซ ไรท์
 ใช่ครับ

Receptionist: Will you please register? Please sign your name on this card.

How are you going to pay, sir? Cash or credit card?

วิล ยู พลีส เรจิสเตอร์? พลีส ซายน์ ยัวร์ เนม ออน ดิส คาร์ด.
 ฮาว อาร์ ยู โกอิง ทู เพย์ เซอร์? แดส ออร์ เครดิต คาร์ด
 กรุณาลงทะเบียนก่อนนะค่ะ กรุณาเซ็นชื่อตรงนี้ ไม่ทราบคุณ
 จะจ่ายอย่างไรคะ? เงินสดหรือเครดิตการ์ดคะ?



944957127

Guest: Cash.

แคสซ์
เงินสดครับ

Receptionist: May I see your passports, please?

เมย์ ไอ์ ซี ยัวร์ พาสปอร์ต พลีส?
รบกวนขอพาสปอร์ตหน่อยนะคะ?

Guest: Yes, here they are.

เยส เฮียร์ เดย์ อาร์
ครับ นี่ครับ

Receptionist: Thank you, sir.

แธงก์ยู เซอร์
ขอบคุณ ค่ะ

Here's your key card and your key. Your room number is
308. The porter will show you.

เฮียร์ส ยัวร์ คีย์ การ์ด เอน ยัวร์ คีย์ ยัวร์รูม นัมเบอร์ อีส ตรี-
ไอ-เอท เดอะ พอร์เตอร์ วิลโชว์ยู...
นี่คีย์การ์ดพร้อมกุญแจห้องค่ะ ห้องหมายเลข 308 พนักงาน
กระเป่าจะนำคุณไปที่ห้อง

Have a nice evening, sir.

แฮฟ อะ ไนซ์ อีฟนิง เซอร์
ขอให้มีความสุขค่ำคืนนี้ค่ะ

คำศัพท์ที่มีประโยชน์ Useful Vocabulary

Reservation counters	เรสเซอร์เวชั่น เคาน์เตอร์	เคาน์เตอร์จองล่วงหน้า
Receptionist	รีเซพชันนิส	พนักงานต้อนรับ
Carpet	คาร์เปต	พรม
warm running water	วอร์ม รันนิง วอเตอร์	น้ำร้อนที่ใช้อาบ
tax	แท็กซ	ภาษี
include	อินคลูด	รวมทั้ง
advance	แอดวานซ์	ล่วงหน้า
bill	บิล	ใบเรียกเก็บเงิน



944957127

check out	เช็คเอาท์	เช็คออก(จากโรงแรม)
check out time	เช็คเอาท์ ไทม์	เวลาเช็คออก
sign	ชายน์	เซ็นชื่
registration card	เรจิสเตรชัน คาร์ด	บัตรลงทะเบียน
elevator	เอเลเวเตอร์	ลิฟต์
lift	ลิฟต์	ลิฟต์

3. รายวิชาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (2:0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการปรับปรุงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบันได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกู้วิธีการดูแลช่องทางติดต่อสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการเข้าถึงแหล่งข้อมูลในพื้นที่สถานประกอบการได้อย่างถูกต้อง เทคนิคการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและบริการในแหล่งที่ตั้งสถานประกอบการ การเก็บ ปรับปรุงข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลกับ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน อำเภอแม่สาย จังหวัด

เชิงขยงราย

คำขวัญจังหวัดเชียงขยง	เหนือสุดในสยาม ชายแดนสามแผ่นดิน ถิ่นวัฒนธรรมล้านนา ล้ำค่าพระธาตุดอยตุง
คำขวัญอำเภอแม่สาย	เหนือสุดขยงดในสยาม สีมนามพระธาตเจ้าดอยตุง ผดุงวัฒนธรรมล้านนา เป็ดมรรคาสู้อินโดจีน แผ่นดินพระเจ้าพรหมมหาราช
ที่อยู่ที่ว่าการอำเภอ	100 หมู่ 10 ตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงขยง 57130

หมายเลขโทรศัพท์	0-5373-1396,0-5373-3223
หมายเลขโทรสาร	0-5373-1396,0-5373-3223
เว็บไซต์อำเภอ	http://www.amphoemaesai.com
ข้อมูลทั่วไป	
1. ประวัติความเป็นมา	<p>ประวัติอำเภอแม่สาย</p> <p>อำเภอแม่สายนั้น เดิมเป็นที่ตั้งของเมือง "เวียงศรีทวง" เป็นเมืองของพวกลาว หรือลัวะ เป็นเมืองขึ้นเมืองหนึ่งของอาณาจักร "โยนกนครราชธานีไชยบุรีศรีช้างแสน" (อำเภอเชียงแสนในปัจจุบัน) อันเมืองโยนกนครไชยบุรีศรีช้างแสนนั้น สร้างโดยปฐมกษัตริย์ พระนามว่า พระเจ้าสิงหนวัติราช ก่อนที่จะกล่าวถึงประวัติเมืองเวียงศรีทวง---เวียงพาน---เวียงพานคำ จนถึงเวียงพานคำในปัจจุบัน ก็จะกล่าวถึงประวัติเมืองโยนกนครไชยบุรีศรีช้างแสน พอสังเขป</p> <p>เมืองโยนกนครไชยบุรีศรีช้างแสน (เมืองเวียงพัญญู สิงหนวัตินคร) นครโยนกไชยบุรีศรีช้างแสนนั้น เป็นเมืองโบราณตามตำนานดอยตุงกล่าวไว้ว่า นครนี้สร้างขึ้นสมัยก่อนพุทธกาล แต่ก่อนเคยเป็นอาณาจักร "สุวรรณโคตมคำ" แต่โบราณกาล และเปลี่ยนแปลงมาเป็นอาณาจักรโยนกไชยบุรีศรีช้างแสน เหตุที่เรียกชื่ออย่างนี้ เพราะว่า สร้างนครขึ้นโดยอนุภาพแห่งพญาครุฑราช และพระเจ้าสิงหนวัติราช ซึ่งตรงกับตำนานสิงหนวัติที่เขียนไว้ว่า</p> <p>".....นครทั้งมวลตั้งแต่ปฐมมูล สิงหนวัติกุมาร มาแต่เมืองนครราชคฤห์ หลวงไทยเทศ มาตั้งให้เป็นเมือง พันธุ์สิงหนวัตินคร.....ครั้นต่อมา ก็กลายเป็นเมือง "โยนกนครราชธานีไชยบุรีศรีช้างแสน... กล่าวตำนานเมืองโยนกนครราชธานีศรีช้างแสน ก็สิ้นห้องหนึ่งแต่เท่านี้ก่อนแล"</p>



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

จากเวียงศรีทวง - เวียงพาน - เวียงพานคำ สู่เวียงพงคำ

ครั้นพระองค์เพียง กษัตริย์เมืองโยนกนครราชธานี ไชยบุรีศรีช้างแสน ขึ้นเสวยราชสมบัติศักราชได้ 259 ตัวปี กัดไล่ สวรรคตลง "พระองค์พัง" จึงขึ้นครองเมืองโยนกนครราชธานีศรีช้างแสนเมื่ออายุได้ 18 ปี ต่อมาได้มีพระขอมดำ เจ้าเมืองอุโมงค์เสลานคร ซึ่งเป็นเมืองขึ้นของอาณาจักรโยนกนครฯ เห็นว่าพระองค์พังยังเยาว์ จึงมาตีแล้วขับไล่พระองค์พังออกจากเมืองโยนกนครฯ แล้วตั้งตนเป็นกษัตริย์แทน แล้วขับพระองค์พังไปเป็นแก่บ้าน ตั้งอยู่ที่เวียงศรีทวง ดังตำนานกล่าวไว้ว่า

".....พระยาขอมดำตนนั้นก็ยกเอากำลังมาแสนหนึ่ง แล้วก็มาฟันลูกชิ่งเอาเมืองที่นี่ เดือน 5 แรมค่ำหนึ่ง วันอาทิตย์.....พระองค์เจ้ามีใจอันปกล้าแข็ง ก็ถวายเมืองให้แก่พระยาขอมดำ.....ครั้นมันได้เมืองแล้ว มันก็ขับพระองค์พัง.....ส่วนพระยาขอมตนนั้นก็เป็นกษัตริย์เสวยเมืองโยนกนคร บุรีศรีช้างแสนที่นั่นแล....."

".....แล้วมันก็ขับพระองค์พังเจ้าไปเป็นแก่บ้าน ตั้งอยู่เวียงลวะศรีทวง ริมหนตะวันตกเฉียงเหนือ ริมแม่น้ำใส (แม่น้ำสาย) ภายตะวันออกเฉียงใต้ธาตุเจ้าถ้าแก้วที่นั่น....." สาเหตุที่เรียกว่า "เวียงศรีทวง" เนื่องจากเป็นเมืองของลวะ ขึ้นอยู่กับเมืองโยนกฯ จึงต้องส่งส่วยให้ปีละ "สี่ดวงหมากพิน" (หมากพิน=ผลมะตูม) ดังตำนานกล่าวไว้ว่า

".....เหตุใดแลว่า เวียงศรีทวง นั้นจา...ยังมีขุนลวะผู้หนึ่งเป็นลูกปู่เจ้าลาวจก เป็นแคว้นดอยตุงนั้น (ดอยตุง) ผู้พี่ชื่อลวะกุมโภนั้นมาตั้งอยู่ที่นั่น แล้วส่วยค่าแก่พระยาอุชุตราช กษัตริย์เจ้าของเวียงโยนกนครที่นั่นแล ปีละสี่ทวงหมากพินหน่วยน้อยจึงได้ชื่อว่า เวียงศรีทวงด้วยเหตุอันนั้นแล....."



944957127

เมืองเวียงพาน

พระองค์ฟ้างและมเหสี ถูกพระยาขอมดำจับออก จากเมือง มาเป็นแก่บ้านที่ "เวียงศรีทวง" ต้องส่งส่วยให้ปี ละสี่ดวงหมากพิน อยู่ได้ 1 ปี มเหสีก็ให้กำเนิดบุตร 1 คน คือ ทุกขิตกุมาร พระองค์ฟ้างปกครองเวียงศรีทวง ได้ 3 ปี ก็เกิดเหตุการณ์สำคัญขึ้น อันเป็นที่มาของการเปลี่ยนชื่อ เมือง จากเวียงศรีทวงเป็น "เวียงพาน" กล่าวคือ

ยังมีสามเณรชาวเวียงศรีทวงคนหนึ่งเดินทางไป กราบไหว้พระธาตุแล้วไปพักอาศัย อยู่ที่อารามหลังหนึ่งใน โยนกนคร ครั้นรุ่งเช้าก็ออกเดินบิณฑบาตรไปถึงคุ่ม น้อยของพระยาขอมดำ ก็เข้าไปขอบิณฑบาตร พระยา ขอมดำได้ถามว่าไพร่ว่า เป็นสามเณรชาวเวียงศรีทวงก็ โกรธ ร้องว่า "ลูกข้าส่วยพลอยเข้ามาคุ่มพระองค์ กุดังลือ จา สูอย่าได้เอาข้าวกุใส่บาตรให้มันนะเนอ"

สามเณรน้อยได้ยินคำพระยาขอมดำก็นึกโกรธใน ใจ ออกจากคุ่มพระยาขอมดำเดินไปทางทิศตะวันตกเฉียง เหนือขึ้นสู่ดอยกู่แก้ว กราบพระธาตุ (คาดว่าเป็นพระธาตุ กู่เต้าในปัจจุบัน) แล้วยกบาตรข้าวถวายเป็นอริษฐาน ขอให้ตนตายใน 7 วันข้างหน้า แล้วไปเกิดในท้องของเทวี แห่งผู้เป็นแก่บ้านเวียงศรีทวง พออายุได้ 16 ปี ขอให้ ปราบพระยาขอมดำตนนี้ได้ด้วยเทอญ เนื่องจากพระยา ขอมดำผู้นี้มีรู้จักคุณของพระรัตนตรัย อธิฐานเสร็จแล้ว สามเณรน้อยก็ลงมาติดดอยกู่แก้ว นั่งอยู่ใต้ต้นไม้โดยไม่ กินน้ำกินข้าว 7 วันก็ถึงแก่ความตาย แล้วไปปฏิสนธิใน ท้องของมเหสีพระองค์ฟ้าง

กำเนิดพระพรหมกุมาร

ครั้นมเหสีแห่งพระองค์ฟ้าง ตั้งครรภ์ได้ 10 เดือนก็ ประสูตได้ลูกชายรูปร่างงดงามคนหนึ่ง ได้ชื่อว่า "พระ พรหมกุมาร" ดังความว่า

".....ถึงศักราช 283 ตัวปีกาบไส้ เติง 4 แรม 6 ค่ำ



944957127

วันอาทิตย์....นางก็ได้ประสูติลูกชายคนหนึ่ง เกิดมา มีวรรณเนื้ออันหมดยด.....เบิกบายนามกรเอานิมิตรอันงามเหมือนดั่ง พรหมลงมาเกิดนั้น จึงใส่ชื่อว่า พรหมกุมารนั้นแล....."

พระพรหมกุมาร นั้นเมื่ออายุได้เพียง 7 ขวบ ก็เป็นผู้ที่สนใจในศาสตร์อาวูทั้งหลาย ครั้นอายุได้ 13 ปีก็มีญวาศนาจับได้ข้างเฟือกได้ 1 ตัว ที่แม่น้ำ แต่ข้างเฟือกไม่ยอมขึ้นฝั่งจึงให้คนมาบอกพระองค์ฟั่งผู้เป็นบิดา พระองค์ฟั่งให้หมอดูทำนายทายทัก หมอดูก็ให้เอาทองคำมาตีเป็นพานทองแห่น้ำหน้าข้าง ข้างจึงจะขึ้นจากน้ำ เมื่อพานทองมาแล้วก็ตีพานทองคำลูกนั้น ข้างก็ขึ้นมาจากน้ำ ข้างตัวนั้นจึงได้ชื่อว่า พานคำ ดังว่า

".....ครั้นไปถึงแล้วก็ดีต่ออยยัง พานคำ ลูกนั้น ส่วนว่าข้างเฟือกตัวนั้นได้ยินเสียงพานคำแล้วก็ออกจากแม่น้ำของ ด้วยสวัสดิแล.....ข้างตัวนั้นก็ให้นามชื่อว่า ข้างพานคำนั้นแล....."

ครั้นได้ข้างมงคลมาแล้วก็เลี้ยงดูเป็นอย่างดี เครื่องใช้ต่าง ๆ ของข้างต่างทำด้วยทองคำทั้งสิ้น กาลนั้นพระพรหมกุมารได้ส่งคนไปยังโยนกนครฯ เพื่อคอยสดับรับฟังข่าวร้าย ชาวดีแห่งพระยาขอมมิได้ขาด ส่วนพระองค์ฟั่งก็สั่งให้คนปิดคูเมือง แล้วนำน้ำเข้าคูเมือง โดยจัดทำประตูไว้สำหรับปิด-เปิดน้ำ แล้วก็ให้ชื่อว่า "เวียงพาน"ครั้งนั้น แก่บ้านศรีทวงตนพอกก็ให้คนทั้งหลายตีคูเวียงให้ดีแล้ว ก็แบ่งน้ำมาใส่ให้เต็มคูเวียง แล้วก็แบ่งประตูหับไซให้ดีแล้ว ก็ให้ชื่อว่า เวียงพาน แต่นั้นมาเมืองเวียงพานคำ

เมื่อพระพรหมกุมาร อายุได้ 16 ปี ก็หยุดส่งส่วยแก่พระยาขอมคำ พระยาขอมคำเห็นว่าเวียงศรีทวงหยุดส่งส่วยมาเป็นเวลา 3 ปีแล้ว ก็โกรธ จึงรวบรวมลี้พลยกทัพมาปราบ พระพรหมกุมารก็จัดทัพเข้าต่อสู้ โดยเสด็จขึ้นชี



944957127

หลังช้างเผือกพานคำ มีหมอควาญถือพานคำตีนำหน้า
ยกพลออกจากเวียงพานคำ ดังตำนานบันทึกไว้ว่า

".....ครั้นได้คนหาญมาแล้วก็ขัดสีชัย อันกล้า มีมือ
ถือธนูกับแสงปืน... มีหมอควาญขี่พร้อมพระ ถือพานคำตี
นำหน้ายกพลออกจาก เวียงพานคำ....."

พระยาขอมดำสู้ไม่ได้จึงหนีกลับเข้าเมืองปิดประตู
เมืองทุกแห่ง พระพรหมกุมารได้ตามมาถึงประตูเมือง
แล้วไล่ช้างแหวงประตูเมืองทะเล ขับไล่พระยาขอมออกจาก
เมืองโยนกนครฯ รวมระยะเวลาที่พระยาขอมดำครอง
โยนกนครได้ 19 ปี หลังจากนั้นพระพรหมกุมาร ก็ได้
อัญเชิญพระองค์ฟ้างขึ้นเป็นกษัตริย์เมืองโยนกนครราช
ธานีไชยบุรีศรีช้าง แสน

ส่วนช้างพานคำนั้น ก็ได้หนีออกจากเมืองไปกลาย
ร่างเป็นงูตามเดิม เข้าสู่คอยอันตั้งอยู่กลางทุ่ง ที่นั่นจึงได้
ชื่อว่า "คอยช้างงู" (คาดว่าคอยคองในปัจจุบัน) เมื่อ
พระองค์ฟ้างได้เป็นกษัตริย์ก็ทรงแต่งตั้งให้พระพรหมกุมาร
เป็นอุปราช แต่พระพรหมกุมารไม่รับ ยกให้ทุกขิตผู้ที่เป็น
อุปราชแทน ต่อมาพระองค์ฟ้างได้ส่งขอเอานางแก้วสุภา ลูก
พระยาเรืองแก้ว เวียงไชยনারายณ์ มาอภิเษกให้กับพระ
พรหมกุมาร

เมื่อพระพรหมกุมารได้อภิเษกแล้วก็ขออนุญาต
พระองค์ฟ้างเสด็จไปตั้งเมืองอยู่ที่ไชยปราการ (คาดว่า
เป็น อ.เวียงชัย ในปัจจุบัน) อยู่ห่างจากเวียงโยนกนครฯ
ชั่วระยะเดินทาง 1 วัน ตั้งแต่นั้นมา เวียงโยนกนครฯ เวียง
ไชยনারายณ์ เวียงพานคำ ก็เป็นเมืองที่เมืองน้องสืบกัน
มาดังว่า

".....ลูกแต่เวียงโยนกนครหลวง ไปหาเวียงไชย
ปราการ นั้นไกลกันคันทางหนึ่ง และในเวียงลูกนี้คือวา
เวียงโยนกนครหลวงหนึ่ง เวียงไชยনারายณ์หนึ่ง เวียงไชย
ปราการหนึ่ง เวียงบ้านพานคำแคว้นซ้ายหนึ่ง ที่ตั้งอยู่หน



944957127

	<p>กลาง และนาติดกัน พ่อแม่ไก่ไล่ล่าถึงกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวแล....."</p> <p>เมื่อวิเคราะห์ดูจากบันทึกในตำนานสิงหนวัติแล้ว เชื่อได้ว่าเมืองแม่สายในปัจจุบันนี้ แต่เดิมคือ "เมืองเวียงศรีทวง" หรือ "เวียงสีตวง" ซึ่งต่อมาได้ชื่อว่า "เวียงพานคำ" ตามชื่อของช้างที่พระพรหมกุมารใช้เป็นพาหนะในการออกสู้รบกับพระยาขอมจนได้ รับชัยชนะ และในปัจจุบันตัวเมืองแม่สาย รวมทั้งอาคารที่ว่าการอำเภอแม่สายนั้น ตั้งอยู่ที่ ต.เวียงพานคำ ซึ่งคาดว่าเพี้ยนมาจาก "เวียงพานคำ" นั่นเอง นอกจากนี้ในพื้นที่หมู่ 3 ต.เวียงพานคำ ยังมีบ้านเวียงพาน และวัดเวียงพาน ตั้งอยู่อีกด้วย อนึ่ง ตัวคูเมืองเดิมนั้นมิให้พบเห็นอยู่ทั่วไปในเขตชุมชนเมืองแม่สาย และยังคงมีประโยชน์ในการรับน้ำที่ไหลป่ามาจากเทือกเขาด้านตะวันตกมิให้ไหล เข้ามาท่วมบริเวณตัวเมืองอีกด้วย ประกอบกับในตำนานยังได้กล่าวอ้างถึงสถานที่ตั้งของเมือง "เวียงสีตวง" ว่าอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงเหนือของเวียงโยนกนครฯ (อ.เชียงแสนในปัจจุบัน) ริมแม่น้ำใส ซึ่งก็คือแม่น้ำสาย ในปัจจุบันนั่นเอง</p>
2. เนื้อที่/พื้นที่	285 ตร.กม.
3. สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป	เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู
ข้อมูลการปกครอง	
1. ตำบล 8 แห่ง	3. เทศบาล 4 แห่ง
2. หมู่บ้าน 87 แห่ง	4. อบต. 8 แห่ง
ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	
1. อาชีพหลัก ได้แก่	เกษตร ทำนา ค้าขาย ตามบริเวณด่านพรมแดนไทย - พม่า ทำสวนสตรอเบอร์รี่, ไร่กววมิม
2. อาชีพเสริม ได้แก่	เลี้ยงสัตว์ ผลิตกรรมพื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ OTOP
3. จำนวนธนาคาร	มี 9 แห่ง ได้แก่



944957127

	<p>ธนาคารกรุงไทย โทร.0-5373-1624</p> <p>ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ฯ โทร.0-5373-1748, 0-5373-2952</p> <p>ธนาคารออมสิน โทร.0-5364-0781</p> <p>ธนาคารนครหลวงไทย โทร.0-5373-3166</p> <p>ธนาคารกรุงเทพ โทร.0-5373-1398</p> <p>ธนาคารกสิกรไทย โทร.0-5373-1515</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ โทร.0-5373-2164-5</p> <p>ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โทร.0-5364-0769-71</p>
4. จำนวนห้างสรรพสินค้า	มี 3 แห่ง
ด้านสังคม	
1. โรงเรียนมัธยม ได้แก่	<p>โรงเรียนแม่สายประสิทธิ์ศาสตร์ โทร.0-5373-1007</p> <p>โรงเรียนตรุณราษฎร์ (เอกชน) โทร.-0-5373-1268</p> <p>โรงเรียนพรพิกุลพิทยา (เอกชน) โทร.0-5373-1536</p> <p>โรงเรียนห้วยไคร้วิทยาคม 0-5376-3010</p> <p>โรงเรียนอาชีวศึกษาแม่สาย (เอกชน)</p>
2. มหาวิทยาลัย ได้แก่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย วิทยาเขตแม่สาย (เร็ว ๆ นี้)
ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของอำเภอ	
แม่น้ำสาย แม่น้ำรวก ป่าไม้	



944957127

ด้านประชากร	
1. จำนวนประชากรทั้งสิ้น	รวม 80,578 คน
2. จำนวนประชากรชาย	รวม 39,174 คน
3. จำนวนประชากรหญิง	รวม 41,404 คน
4. ความหนาแน่นของประชากร	282.72 คน/ตร.กม.
ด้านการคมนาคม	
1. ทางบก	- รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 - สถานีขนส่ง หมายเลขโทรศัพท์ 0-5364-6403 - สถานีรถไฟ หมายเลขโทรศัพท์ -
2. ทางน้ำ	- ท่าเรือขนส่งโดยสาร หมายเลขโทรศัพท์ - - ท่าแพขนานยนต์ หมายเลขโทรศัพท์ -
3. ทางอากาศ	- ท่าอากาศยาน หมายเลขโทรศัพท์ -
ด้านการเกษตร และอุตสาหกรรม	
1. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่	ข้าวเหนียว ข้าวเจ้า กระจ่างพื้นเมือง กระจ่างพันธุ์จีน หอมแดง ยาสูบ ถั่วเหลือง สตอร์เบอรี่ แตงโม สับปะรด ลิ้นจี่ ลำไย ดอกเบญจมาศ ใ้กวนอิม
2. ชื่อแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ (แม่น้ำ/บึง/คลอง)	แม่น้ำสาย แม่น้ำรวก อ่างเก็บน้ำห้วยไคร้ อ่างเก็บน้ำถ้ำเสาหินพญานาค
3. โรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่	โรงงานตะเกียบสุจริต บ้านจ้อง ม.1 ต.โป่งผา อ.แม่สาย จ.เชียงราย ผลิตดอกไม้ ผลไม้ประดิดิษฐ์และสินค้าหัตถกรรม ม.8 ต.แม่สาย อ.แม่สาย อบพืช เม็ดพื้นและผลิตผลทางการเกษตรทุกชนิด ม.7 ต.เกาะช้าง อ.แม่สาย เจียรไนพลอยและหยก ม.10 ต.แม่สาย อ.แม่สาย ผลิตกระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา ม.6 ต.โป่งผา อ.แม่สาย อบเมล็ดทานตะวัน ม.4 ต.แม่สาย อ.แม่สาย ทำน้ำแข็ง ม.10 ต.แม่สาย อ.แม่สาย

สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1. โบราณสถาน/โบราณวัตถุ ได้แก่

พระธาตุเจดีย์ดอยตุง ต.ห้วยไคร้ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

วัดพระธาตุดอยเวา ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

วัดถ้ำผาจม ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

พระบรมราชานุสาวรีย์พระเจ้าพรหมมหาราช หน้าท่าว่าการอำเภอแม่สาย อ.แม่สาย จ.

เชียงราย

คูเมืองอำเภอแม่สาย ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

2. สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่

ถ้ำผาจม ต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

ขุนน้ำนางนอน ต.โป่งผา อ.แม่สาย จ.เชียงราย

อ่างเก็บน้ำถ้ำเสาหินพญานาค ต.โป่งงาม อ.แม่สาย จ.เชียงราย

วนอุทยานถ้ำหลวง ต.โป่งผา อ.แม่สาย จ.เชียงราย

ถ้ำป่อม - ถ้ำปลา ต.โป่งงาม อ.แม่สาย จ.เชียงราย

อ่างเก็บน้ำห้วยไคร้ ต.ห้วยไคร้ อ.แม่สาย จ.เชียงราย

3. รายชื่อโรงแรม ได้แก่

โรงแรมวังทองแม่สาย โทร.0-5373-3388

โรงแรมแม่สาย โทร.0-5373-1462

โรงแรมยูนิวาน โทร.0-5364-2169-70

โรงแรมทีโอปออร์ท โทร.0-5373-1955

โรงแรมเบิร์ด โทร.0-5364-0761-2

โรงแรมปิยะพรเพลส โทร. 0-5373-4511-3

โรงแรมแม่สายอินทน์ โทร. 0-5364-6484

โรงแรมลีไอ โทร. 0-5373-3453

โรงแรมไททอง โทร. 0-5373-1975-6

โรงแรมวังเงิน โทร. 0-5373-2589

4. รายชื่อเกสต์เฮ้าส์ ได้แก่

ซัช เกสต์เฮ้าส์ โทร. 0-5373-1975

เพชรเฮ้าส์ โทร. 0-5370-9239

กูดไนท์เฮ้าส์ โทร. 0-5364-6995



944957127

อัมพร รีสอร์ท	โทร. 0-5373-1769
เขื่อนคำ รีสอร์ท	โทร. 0-5364-0761-2
วันลียา รีสอร์ท	โทร. 0-5364-2755
กฤษณา รีสอร์ท	โทร. 0-5373-3888
คุ้มเจ้า รีสอร์ท	โทร. 0-5364-6644
พัชรพร รีสอร์ท	โทร. 0-5373-2245
โอเอซิส	โทร. 0-5364-5269
ห้วยน้ำริน รีสอร์ท	โทร.
เมาเท่นวิว รีสอร์ท	โทร.
ปางสารภี รีสอร์ท	โทร.
ฝายน้ำริมธาร รีสอร์ท	โทร.

5. รายชื่อร้านค้า ร้านอาหาร ได้แก่

ร้านอาหารชุมชนนาน	โทร. 0-5373-2213
ร้านอาหารลานตองเปียร์การ์เด็น	โทร.01-883-9879
ร้านอาหารใจใจ	โทร.0-5373-1662
ร้านอาหารแจ่งโกชนา	โทร.0-5373-1875
ร้านอาหารกุ่มเต็น	โทร.0-5364-6074
ร้านอาหารระเปียงแก้ว	โทร.0-5373-1172
ร้านอาหารสายชล	โทร.0-5373-1353
ร้านอาหารลองชิม	



944957127

อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

คำขวัญจังหวัด	เหนือสุดยอดแดนสยาม ชายแดนสามแผ่นดิน ถิ่นวัฒนธรรมล้านนา ล้ำค่าพระธาตุดอยตุง
คำขวัญอำเภอ	ถิ่นอมตะ พระเชียงแสน แดนสามเหลี่ยม เยี่ยมน้ำโขง จรรโลงศิลปะ
ที่อยู่ว่าการอำเภอ	1 หมู่ที่ 2 ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย 57150
หมายเลขโทรศัพท์	0-5377-7110, 0-5377-7115
หมายเลขโทรสาร	0-5377-7115
เว็บไซต์อำเภอ	www.amphoe.com
ข้อมูลทั่วไป	
1. ประวัติความเป็นมา	<p>(ตำนานเมือง)</p> <p>* * * * *</p> <p>“อำเภอเชียงแสน” เป็นเมืองโบราณในบริเวณภาคเหนือตอนบนที่สำคัญยิ่งเมืองหนึ่งทางประวัติศาสตร์ของแคว้นล้านนา มีแหล่งโบราณคดีที่สมัยก่อนประวัติศาสตร์และสมัยประวัติศาสตร์ปรากฏอยู่จำนวนมาก พระเจ้าแสนภู พระนัดดาของพระเจ้ามังรายมหาราช ทรงสร้างเมืองเชียงแสนขึ้น บนที่ราบสองฝั่งลำน้ำโขงอันเป็นดินแดนดั้งเดิมของบรรพชน เมื่อ พ.ศ. 1871 สำหรับใช้เป็นที่พักเพื่อควบคุมดูแลหัวเมืองต่าง ๆ ในแคว้นโยนกและเป็นปากประตูเพื่อติดต่อกับบ้านเมืองในพื้นที่หวิป ตามเส้นทางแม่น้ำโขง</p> <p>เมืองเชียงแสนแบ่งออกเป็น 3 ยุค คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยุคแรก (ตำนาน) ตั้งแต่ยุคที่ขอมเคลื่อนขึ้นมาตามลำน้ำโขงจากโพธิสารหลวงมาสร้าง เมืองสุวรรณโคฒ์ในใบลานเรียกสุวรรณโคฒ์ประเทศ มีอายุประมาณ 1,300 ปี 2. ยุคที่สอง (โบราณคดี) เมืองเชียงแสนนั้น มีหลักฐาน



944957127

	<p>ปรากฏอยู่ในเอกสารอย่างชัดเจนว่า พระเจ้าแสนภู พระราชนัดดาของพระเจ้ามังราย ทรงสร้างเมืองขึ้นบริเวณซากเมืองรอยเก่าริมฝั่งแม่น้ำโขง เมื่อ พ.ศ. 1871 และขนานนามว่าเมืองหิรัญนครชัยบุรีศรีช้างแสน รวมอายุ 680 ปี</p> <p>3. ยุคที่สาม พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่ง กรุงรัตนโกสินทร์ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระยาเดชดำรงค์ ย้ายที่ทำการเมืองเชียงแสน มาตั้งที่เมืองกาสา (อำเภอแม่จันในปัจจุบัน) ต่อมาทางราชการเห็นว่าที่ตั้งเมืองเชียงแสน ติดกับลำน้ำจัน จึงได้เปลี่ยนชื่อจากอำเภอเชียงแสน เป็น “อำเภอแม่จัน” และต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2470 ได้ยกฐานะเมืองเชียงแสนดั้งเดิมตั้งเป็น “กิ่งอำเภอเชียงแสน” และได้รับยกฐานะเป็น “อำเภอเชียงแสน” เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2501 จนถึงปัจจุบัน</p>
2. เนื้อที่/พื้นที่	554 ตร.กม.
3. สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป	มีอากาศหนาวแบบมรสุมเมืองร้อน
ข้อมูลการปกครอง	
1. ตำบล 6 แห่ง	3. เทศบาล 3 แห่ง
2. หมู่บ้าน 70 แห่ง	4. อบต 4 แห่ง
ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	
1. อาชีพหลัก ได้แก่	การเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำสวนผัก ไร่ข้าวโพด ไร่ยาสูบ
2. อาชีพเสริม ได้แก่	ทำสวนผลไม้ รับจ้างนอกฤดูกาล ค้าขายชายแดน
3. จำนวนธนาคาร	<p>มี 5 แห่ง ได้แก่</p> <p>ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โทร.0-5365-0696</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โทร. 0-5377-7041-3</p> <p>ธนาคารออมสิน</p>



944957127

	โทร. 0-5365-0812 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โทร. 0-5377-7100 ธนาคารกสิกรไทย สาขาเชียงใหม่
4. จำนวนห้างสรรพสินค้า	มี - แห่ง
ด้านสังคม	
1. โรงเรียนมัธยม ได้แก่	รร.ราชประชานุเคราะห์ 15 เทศบาล 053-777105 รร.เชียงใหม่วิทยาคม เทศบาล 053-777104 รร.บ้านแซววิทยาคม 053-182423, 053-182413
2. มหาวิทยาลัย ได้แก่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. 0-5377-7104
ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของอำเภอ	
-	
ด้านประชากร	
1. จำนวนประชากรทั้งสิ้น	รวม 53,500 คน
2. จำนวนประชากรชาย	รวม 26,129 คน
3. จำนวนประชากรหญิง	รวม 27,371 คน
4. ความหนาแน่นของประชากร	- คน/ตร.กม.
ด้านการคมนาคม	
1. ทางบก	-รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข - -สถานีขนส่ง หมายเลขโทรศัพท์ - -สถานีรถไฟ หมายเลขโทรศัพท์ -
2. ทางน้ำ	-ท่าเรือขนส่งโดยสาร หมายเลขโทรศัพท์ - -ท่าแพขนานยนต์ หมายเลขโทรศัพท์ -
3. ทางอากาศ	-ท่าอากาศยาน หมายเลขโทรศัพท์ -
ด้านการเกษตร และอุตสาหกรรม	
1. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่	ข้าวโพด, ยาสูบ, ข้าว
2. ชื่อแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ (แม่น้ำ/บึง/คลอง)	แม่น้ำโขง, แม่น้ำกก, แม่น้ำคำ, แม่น้ำรวก พื้นที่ชุ่มน้ำโลก (หนองบงกาย)



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

3. โรงงานอุตสาหกรรมที่ สำคัญ ได้แก่	โรงงานกระเทียมดอง ต.แม่เงิน
--	-----------------------------

สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร ในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

1. โบราณสถาน/โบราณวัตถุ ได้แก่

วัดพระธาตุเจดีย์หลวง ม.3 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

วัดป่าสัก ม.3 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

วัดพระธาตุภูเข้า ม.1 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

วัดพระธาตุจอมกิตติ ม.6 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

วัดพระธาตุผาเงา ม.5 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

และโบราณสถานวัดเก่า อีก 72 วัดภายในเขตเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน

2. สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่

สามเหลี่ยมทองคำ ม.2 บ้านสบรวก ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

วัดพระธาตุผาเงา ม.5 บ้านสบคำ อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

ทะเลสาบเชียงแสน ม.3 ต.โยนก อ.เชียงแสน จ.เชียงราย

หอดูน (อุทยานสามเหลี่ยมทองคำ)

การท่องเที่ยวรูปแบบโฮมสเตย์ สัมผัสวัฒนธรรมล้านนา วิถีชีวิตแบบล้านนา

(the golden home stay Lanna Cultural Society) ค่าบริการ 400/1ท่าน/คืน รวมอาหาร

เช้าและอาหารเย็น (อาหารท้องถิ่น) ติดต่อคุณ อารีย์ ปัญญา 08-1765-3735

หรือ 147 บ้านสบรวก ม.1 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย 57150

3. รายชื่อโรงแรม ได้แก่

อนันตรา รีสอร์ท รีสอร์ทแอนด์สปา โทร.0-5378-4084-96

ดิอิมพีเรียลโกลเด้นไทรแองเกิ้ล แอนด์รีสอร์ท โทร.0-5365-1100

เชียงแสนเลคไซด์ โทร.0-5365-0599-600

แกรทเธอร์แม่โขงลอร์ด โทร.0-5378-4450-3

เชียงแสนริเวอร์ไซด์ โทร.0-5365-0826

พาราไดร์รีสอร์ท โทร.0-5365-2111

โรงแรมเชียงแสนโกลเด้นแลนด์ 1

บัวคำรีสอร์ท

คำสุขรีสอร์ท

โกลเดินโฮม

สิริยณ

เชียงใหม่โกลเดินแลนด์ รีสอร์ท 2

รุจิรา

เวียงโยนก

บ้านสวนเฮาส์

เคียงคอย

อังคณา

ธัญมาศรีสอร์ท

เมืองหลวงครบวงจร

รุ่งตะวัน

ปติโฮมสเตย์

4. รายชื่อเกสต์เฮ้าส์ ได้แก่

จินต์เกสต์เฮาส์

5. รายชื่อร้านค้า ร้านอาหาร ได้แก่

เชียงใหม่เวอริไซด์ ม.8 บ้านห้วยเกียง ต.เวียง อำเภอเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

โทร.0-5365-1072

ครัวไท ม.8 บ้านห้วยเกียง ต.เวียง อ.เชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ โทร.0-5365-1112

สามหญิง ถนนพหลโยธิน

ริมโขง

บ้านเชียงใหม่

ศรีวรรณ



944957127

อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คำขวัญจังหวัด	เหนือสุดในสยาม ชายแดนสามแผ่นดิน ถิ่นวัฒนธรรมล้านนา ล้ำค่าพระธาตุดอยตุง
คำขวัญอำเภอ	หลวงพ่อพะครุเมือง ลือเลื่องปลาบึกหาดไคร้ แหล่งผ้าทอน้ำไหล ประตูใหม่อินโดจีน
ที่อยู่ว่าการอำเภอ	122 ถนนสายกลาง หมู่ที่ 12 ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย 57140
หมายเลขโทรศัพท์	053-791351
หมายเลขโทรสาร	053-791351/ 053-791870
เว็บไซต์อำเภอ	
ข้อมูลทั่วไป	
1. ประวัติความเป็นมา	อำเภอเชียงของ เคยรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา นครเงินยาง (เชียงแสน) เดิมชื่อ "เมืองขรรษา" ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น "เชียงของ" ขึ้นการปกครองกับเมืองนันทบุรี (น่าน) โดยผู้ครองนครน่าน ได้แต่งตั้งให้เจ้าอรียะวงศ์ เป็นเจ้าเมือง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 1805 และมีผู้ครองเมืองเชียงของสืบต่อกันมา จนถึงเจ้าเมืองคนสุดท้าย คือ พระยาจิตวงษ์วรยศรีรังษี ในปี พ.ศ. 2453 (ร.ศ.129) และอำเภอเชียงของได้รับการยกฐานะ เป็นอำเภอหนึ่ง ขึ้นกับจังหวัดเชียงราย โดยแต่งตั้งพระยาจิตวงษ์วรยศรีรังษี เป็นนายอำเภอคนแรกของอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในปี พ.ศ. 2457
2. เนื้อที่/พื้นที่	837 ตร.กม.
3. สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป	เป็นแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และ ฤดูหนาว อากาศค่อนข้างเย็นสบายตลอดปี
ข้อมูลการปกครอง	
1. ตำบล 7 แห่ง	3. เทศบาล 7 แห่ง
2. หมู่บ้าน 101 แห่ง	4. อบต 1 แห่ง
ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	
1. อาชีพหลัก ได้แก่	การเกษตรกรรม (ทำนา ทำไร่) ค้าขาย



944957127

2. อาชีพเสริม ได้แก่	ประมงน้ำจืด รับจ้าง การค้าขายชายแดน
3. จำนวนธนาคาร	มี 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โทร. 053-791500 ธนาคารออมสิน โทร. 053-791153 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โทร. 053-783325 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย
4. จำนวนห้างสรรพสินค้า	มี - แห่ง
ด้านสังคม	
1. โรงเรียนมัธยม ได้แก่	โรงเรียนเชียงของวิทยาคม โทร. 053-791434 โรงเรียนห้วยซ้อวิทยาคม โทร. โรงเรียนบุญเรืองวิทยาคม โทร. 053-783245
2. มหาวิทยาลัย ได้แก่	-
ด้านทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของอำเภอ	
ป่าไม้ สัตว์น้ำจืด	
ด้านประชากร	
1. จำนวนประชากรทั้งสิ้น	รวม 62,117 คน
2. จำนวนประชากรชาย	รวม 31,018 คน
3. จำนวนประชากรหญิง	รวม 31,099 คน
4. ความหนาแน่นของประชากร	74.21 คน/ตร.กม.
ด้านการคมนาคม	
1. ทางบก	-รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1020, 1129, 1174 -สถานีขนส่ง หมายเลขโทรศัพท์ - -สถานีรถไฟ หมายเลขโทรศัพท์ -
2. ทางน้ำ	- ท่าเรือขนส่งโดยสาร หมายเลขโทรศัพท์ - - ท่าแพขนานยนต์ หมายเลขโทรศัพท์ -
3. ทางอากาศ	- ท่าอากาศยาน หมายเลขโทรศัพท์ -



944957127

ด้านการเกษตร และอุตสาหกรรม	
1. ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่	ข้าว ลำไย ส้มเขียวหวาน ข้าวโพด ชিং
2. ชื่อแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ (แม่น้ำ/บึง/คลอง)	แม่น้ำโขง แม่น้ำอิง
3. โรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่	โรงงานไม้กวาดญี่ปุ่น ม.4 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย

สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก และ ร้านอาหาร ในอำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย

1. โบราณสถาน/โบราณวัตถุ ได้แก่

- หลวงพ่อเพชร วัดศรีดอนชัย ม.12 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย
- พระธาตุนางปูก ม.4 ต.บุญเรือง อ.เชียงของ จ.เชียงราย
- พระธาตุนางแล ม.14 ต.ห้วยซ้อ อ.เชียงของ จ.เชียงราย
- พระธาตุดอยแม่ย่าม่อน ม.2 ต.ศรีดอนชัย อ.เชียงของ จ.เชียงราย
- วัดบ้านเชียงะ ม.5 ต.ศรีดอนชัย อ.เชียงของ จ.เชียงราย

2. สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่

- น้ำตกห้วยเหม็ง ม.6 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย

- จุดชมวิวห้วยทรายมาน ม.7 ต.ริมโขง อ.เชียงของ จ.เชียงราย

- ท่าเรือท่องเที่ยวอำเภอเชียงของ (ท่าเรือบั้ง) ม.1 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย (จากจุดนี้สามารถเดินทางข้ามไปเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว สปป.ลาว โดยนักท่องเที่ยวที่ประสงค์จะเดินทางข้ามไปฝั่ง สปป.ลาว ให้ติดต่อที่ ที่ว่าการอำเภอ หรือ ที่บริเวณชุดปฏิบัติการ อส. ท่าเรือบั้ง โดยมีหลักฐาน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และรูปถ่าย 2 รูป พร้อมค่าธรรมเนียม 30 บาท ต่่านเปิดทุกวัน ค่าเรือโดยสารข้ามฝั่ง เที่ยวละ 20 บาท/ คน และค่าธรรมเนียมผ่านแดน สปป.ลาว คนละ 50 บาท ในวันธรรมดา และ คนละ 70 บาท ในวันหยุด เสาร์ อาทิตย์ หากใช้หนังสือเดินทาง (คนไทย) ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมผ่านแดน สปป.ลาวและ/หรือ จะเดินทางตามแม่น้ำโขง ขึ้นไป ประเทศจีน หรือล่องลงมาไปเมืองหลวงพระบาง เวียงจันทน์ใน สปป.ลาว และกลับเข้าไทย ที่จังหวัดหนองคาย ก็ได้ ติดต่อชมรมท่องเที่ยว อ.เชียงของ โทร. 053 - 791993)

- ท่าเรือสินค้าอำเภอเชียงของ (ท่าเรือน้ำลึก) ม. 1 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย

3. รายชื่อโรงแรม ได้แก่

- เชียงของไฮเต็ล (40 ห้อง / 150 - 350 บาท) โทร. 053-791242 / 053-655640
- เชียงของรีสอร์ท โทร. 053-791882
- พักบ้านเพื่อน โทร. 053-791504
- เรือนไทยโสภภาพรรณ (40 ห้อง / 150 - 500 บาท) โทร. 053-791023
- ริมน้ำเกสท์เฮ้าส์ (20 ห้อง / 500 บาท) โทร. 053-655680
- เชียงของริเวอร์วิว (14 ห้อง / 350 บาท) โทร. 053-791375
- วาเลนไทน์ โทร. 053-791265
- บ้านริมน้ำ
- น้ำโขงริเวอร์ไซด์
- อิงโขง

4. รายชื่อเกสท์เฮ้าส์ ได้แก่

- บ้านตำมิละ (100 - 400 บาท) โทร. 053-791234
- น้ำโขงเกสท์เฮ้าส์ (19 ห้อง / 60 - 200 บาท) โทร. 053-655102
- ออกคิดการ์เด้นเกสท์เฮ้าส์ (5 ห้อง / 60 - 200 บาท) โทร. 053-655196
- เอสพีเกสท์เฮ้าส์ (15 ห้อง / 60 - 200 บาท) โทร. 053-791767
- กรีนทรีเกสท์เฮ้าส์ (8 ห้อง / 60 - 150 บาท) โทร. 053-791301
- บ้านฝ้ายเกสท์เฮ้าส์ (6 ห้อง / 60 - 120 บาท) โทร. 053-791394
- หัวเวียงคันทรีเกสท์เฮ้าส์ (40 ห้อง / 60 - 150 บาท) โทร. 053-791134
- ชมโขงเกสท์เฮ้าส์ (11 ห้อง / 250-300 บาท) โทร. 053-655661
- บ้านทิพย์ (5 ห้อง / 250 บาท) โทร. 053-655859
- อังเคลป๊อบ (6 ห้อง / 60 - 150 บาท) โทร. 053-79192

5. รายชื่อร้านค้า ร้านอาหาร ได้แก่

1. ร้านอาหารไทย

- นางนวล (ท่าจับปลาบึก บ้านหาดไคร้) 277 ม.7 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-791271 / 053-655567 ปลาบึกผัดเผ็ด, ปลาน้ำโขงฟู, ยำส้มโอ, ปลาน้ำโขงต้มยำน้ำใส
- น้องขวัญ 8/3 ม.8 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655372 ซุปชาหมู, ปลาน้ำโขงผัดคึ้นช่าย, ผัดไทย
- ครวัฑิพย์ 400 ม.1 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-792010 ปลาดี้น้ำขุ่น, ต้มยำปลาน้ำโขง, ปลาผัดเปรี้ยวหวาน



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

-ริมน้ำ 302 ม.12 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655684 ปลาน้ำโขงผัดพริกไทยดำ , ปลาน้ำโขงผัดจ๋า, ไก่มะนาว

-ริมโขง 167/1 ม.12 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655099 มัจฉาเกยหาด, ปลาน้ำโขงทอดราดซอสมะขาม, ยำหลอแหล

-จันทร์ยิ้ม 526 ม.10 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655807 เอ็นไก่ทอด, ยำไส้ตัน, ปลาตุ๋นทอด

-ริมตลิ่ง 99/4 ม.3 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-791613 ยำเชียงไต้, ยำหมูหิมะ, ปลาจุ่ม

-โสบบาย 34/7 ม.3 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 06-179086 ชาหมู, มะระตุ๋น, หมูกรอบ

-อ้อยนาง 36/ 1 ม.1 ต.ศรี อ.เชียงของ โทร. 053-783195, 06-1897657 นางพญาสองหน้า, ลาบปลาช่อน

-สวนอาหารจิราพร ม.12 ต.เวียง อ.เชียงของ

2. ร้านอาหารยุโรป

-บ้านชมโขง 149 ม.12 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655661 ซุปปลา, อาหารสไตล์ยุโรป, พ็อคชอป, มัสมั่น

-ชายโขง 171/3 ม.8 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655204 สเต็กปลา-เนื้อ, แสมเบอเกอร์, มัสมั่น

3. ร้านอาหารอื่น ๆ

-แจ่ม 202 ม.1 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-655646

-บ้านเชียงของ 354 ม.8 ต.เวียง อ.เชียงของ โทร. 053-791468

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถเตรียมการเพื่อต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพักได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักได้
4. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการคืนห้องพักได้
5. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถดำเนินการเตรียมทะเบียนประวัติและรายงานได้



944957127

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับเตรียมการเพื่อการต้อนรับลูกค้าก่อนการเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การให้บริการในขณะที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรม การคืนห้องพัก และการเตรียมทะเบียนประวัติการเข้าพักของลูกค้า รวมถึงการจัดทำรายงานการเข้าพักของลูกค้า ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมการก่อนการเข้าพักของลูกค้า ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก รวมถึงขั้นตอนการจัดทำทะเบียนประวัติและรายงานการเข้าพักของลูกค้า

สมรรถนะตามหน้าที่

1. รายวิชาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

การบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ความสำคัญของส่วนหน้าของโรงแรม

ในโรงแรมทุกแห่งทั่วโลกไม่ว่าจะอยู่ในประเทศใด เมื่อแขกต้องการเข้ามาพักในโรงแรม หรือต้องการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ กับโรงแรมหรือติดต่อกับผู้ที่พักอยู่ในโรงแรม แขกจะต้องเข้ามาติดต่อกับส่วนหน้าของโรงแรมก่อนเสมอ ดังนั้นส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operations) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและให้บริการของโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดที่ถือว่าเป็นสำคัญและเป็นจุดศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรมเป็นส่วนที่แผนกหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะต้องส่งข้อมูลมาให้ เปรียบได้เหมือนกับเป็นเส้นเลือดใหญ่ของโรงแรมทีเดียว การติดต่อขอรับบริการจากพนักงานโรงแรมทั้งหมดของแขกก็สามารถทำได้ โดยแจ้งที่ส่วนหน้าของโรงแรมเช่นกัน นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึง พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม และต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกไม่ว่าจะเป็นด้วยบุคลิกท่าทาง การวางตัว กิริยามารยาท การใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขกการตอบสนองความต้องการของแขก

เนื่องจากส่วนหน้าของโรงแรมเปรียบเสมือนศูนย์กลางของข้อมูลซึ่งเป็นหัวใจหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและกระจายงานไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อให้บริการแก่แขกอย่างรวดเร็ว ด้วยมาตรฐานและคุณภาพของบริการ ซึ่งในการกระจายงานหรือส่งข้อมูลข่าวสารจะต้องกระทำอย่างรวดเร็วและไม่ผิดพลาด ดังนั้น แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะต้องเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ ทั้งโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม (General Management) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) แผนกการตลาด (Sales & Marketing Department) แผนกบัญชี (Accounting Beverage

Department) และแผนกอื่น ๆ ดังนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจึงต้องปฏิบัติงาน ใกล้ชิดกับแขกอยู่ตลอดเวลาและมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ ของโรงแรม

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Department) เป็นแผนกแรกสุดที่แขก ทั้งจากภายในและภายนอกโรงแรมและแขกที่พักอยู่ในโรงแรมต้องเข้ามาติดต่อ และขอใช้ บริการเป็นแผนกที่เป็นหน้าเป็นตา เป็นตัวแทนของโรงแรมในภาพรวม หากสามารถสร้างความ ประทับใจในครั้งแรก (First Impression) ให้กับผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นเป็น กันเอง รู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีและต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือแขกของ โรงแรม ได้แก่ พนักงานเปิด-ปิดประตู พนักงานยกกระเป๋าหรือพนักงานขนสัมภาระพนักงาน อาคันตุกะสัมพันธมิตร พนักงานชุมชนสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานให้ข้อมูลข่าวสาร พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ พนักงานบริการติดต่อสื่อสารทาง โทรศัพท์ พนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ พนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้า พนักงาน ประจำตู้นิรภัย ฯลฯ ซึ่งจะปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณห้องโถง (Lobby) ของโรงแรมเพื่อให้แขก สามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จึงเรียกว่าเป็น “ส่วนหน้าของโรงแรม”

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่แขกที่เข้าพักโรงแรม โดยเริ่มจากการรับจองห้องพักการเตรียมห้องพักที่ว่างสำหรับแขกที่ จะเข้าพัก การต้อนรับแขก บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รับผิดชอบการบริการอำนวยความสะดวกทุกอย่างระหว่างที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ตั้งแต่วันที่แขกเริ่มเข้าพักจนกระทั่งออกไปจาก โรงแรม

การแบ่งสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้า

ส่วนหน้าของโรงแรมประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในบริเวณห้องโถงของ โรงแรมทั้งหมด โดยปกติแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะมีจำนวนมากหรือน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม จำนวนห้องพัก นโยบายในการบริหารงานและการ ให้บริการ

ในโรงแรมขนาดประหยัดหรือโรงแรมขนาดเล็กพนักงานบริการส่วนหน้าอาจมีจำนวน น้อย แต่หน้าที่บริการส่วนหน้าทั้งหมดยังคงเป็นของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมขนาดเล็ก บางแห่งมีพนักงานเพียงคนเดียว และเมื่อโรงแรมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีจำนวนห้องพักที่ให้บริการ มากขึ้น จำนวนพนักงานบริการส่วนหน้าก็จะเพิ่มขึ้น มีการกระจายงานมากขึ้น ส่วนในโรงแรม ขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องพักหลายร้อยห้องจนกระทั่งถึงเป็นพันห้อง สามารถให้การบริการ และการต้อนรับแขกพร้อมกันครั้งเดียวได้ในจำนวนมาก ๆ การกระจายงานก็จะยิ่งมากขึ้น มี

การแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้จำนวนพนักงานบริการส่วนหน้ามากขึ้นด้วย

โรงแรมขนาดเล็ก



ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็กเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็กอาจเป็นเจ้าของโรงแรมหรือผู้จัดการโรงแรมเองก็ได้ ซึ่งอาจเป็นลูกจ้างที่เจ้าของโรงแรมจ้างเข้ามาทำงาน โดยต้องทำงานขนสัมภาระ รับลงทะเบียนเข้าพัก นำแขกไปชมห้องพัก ขนสัมภาระไปส่งให้แขกที่เข้าพักในแต่ละห้อง รับฝากกุญแจห้อง ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เรียกรถรับจ้าง และงานอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก

โรงแรมขนาดกลาง



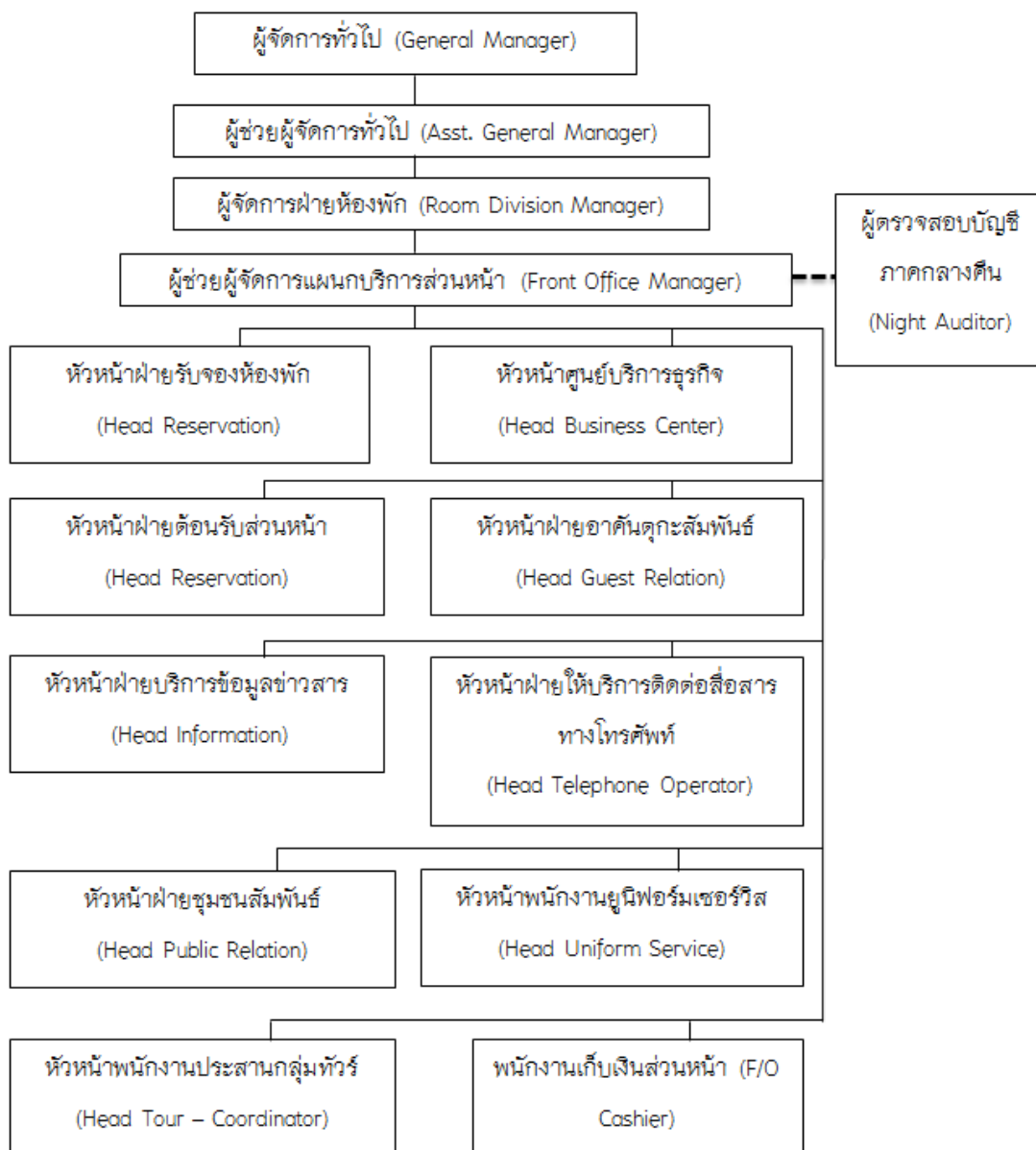
ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลางเน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลางส่วนใหญ่มักมีจำนวนมากกว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก อาจมีการแบ่งอำนาจหน้าที่กันอย่างไม่ชัดเจนมากนัก เพราะต้องมีการช่วยเหลือกันในการให้บริการแขก พนักงานแต่ละคนที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ จะมีงานหลักซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องปฏิบัติชัดเจนแน่นอน เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ในการต้อนรับและรับลงทะเบียนแขกที่เข้าพัก มอบกุญแจ ทำการบันทึกข้อมูลการเข้าพักของแขกลงในเอกสารต่าง ๆ หรือ ในคอมพิวเตอร์ แต่เมื่อมีงานมาก ๆ อาจเข้าไปช่วยงานของพนักงานรับจองห้องพักด้วย หากมีแขกจองห้องพักเข้ามามากและพนักงานรับจองห้องพักทำงานไม่ทัน ดังนั้น พนักงานแต่ละคนอาจต้องทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ทัน ดังนั้น พนักงานแต่ละคนอาจต้องทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ในโรงแรมขนาดกลางบางแห่งอาจมีการจ้างพนักงานบริการส่วนหน้าในตำแหน่งต่าง ๆ มากกว่าที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กรตามตัวอย่าง ทั้งนี้แล้วแต่นโยบายของโรงแรมและภาระงานในการให้บริการแขกพนักงาน โรงแรมขนาดกลางบางแห่งใช้วิธีจ้างพนักงานชั่วคราว (Part Time) เข้ามาปฏิบัติงานในช่วงที่แขกเข้ามาใช้บริการของโรงแรมมาก ๆ และเมื่อถึงเวลาที่แขกมาใช้บริการน้อยลงก็เลิกจ้างพนักงานชั่วคราว เหลือแต่พนักงานประจำของโรงแรมที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามความจำเป็นเท่านั้น



944957127

โรงแรมขนาดใหญ่



ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของโรงแรมใหญ่เน้นเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรม



944957127

การแบ่งสายงานและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรมและรูปแบบของการบริหารงานโรงแรมว่าจะจัดแบ่งพนักงานส่วนหน้าออกเป็นกี่สายงาน และแต่ละสายงานมีตำแหน่งอะไรบ้าง พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานใดบ้าง โครงสร้างองค์กรที่ ยกตัวอย่างจึงไม่ใช่รูปแบบที่กำหนดไว้แน่นอนว่าโรงแรมขนาดใหญ่ทุกแห่งจะต้องมีการแบ่งสายงานและอำนาจหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในรูปแบบนี้ บางโรงแรมอาจมีการแบ่งสายงานน้อยกว่าหรือมากกว่าก็ได้ จะมีการแบ่งงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและมีแบบแผน สายการบังคับบัญชาชัดเจนมากขึ้น พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งใด สายงานใดก็จะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานเฉพาะในตำแหน่งของตนเท่านั้น ไม่มีการก้าวล่วงงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้อื่น ยกเว้นเมื่อมีแขกเข้ามาพักในโรงแรมจำนวนมาก พนักงานในตำแหน่งใดไม่สามารถทำงานให้บริการได้ทันพนักงานส่วนหน้าบางตำแหน่งอาจต้องไปช่วยกัน ซึ่งถือเป็นการช่วยงานเฉพาะกิจ

พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีดังนี้

ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Room Division Manager) เป็นตำแหน่งที่บางโรงแรมอาจไม่มี ขึ้นอยู่กับนโยบายและโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายห้องพักเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม และแผนกแม่บ้าน จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการบริหารงานโรงแรมทั้งส่วนของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมและแผนกแม่บ้าน เพื่อให้การให้บริการแก่แขกในส่วนของห้องพักเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการประสานงานระหว่างทั้งสองแผนกได้อย่างคล่องตัว สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น มีความสามารถในการบริหารงานโรงแรม การวางแผนระยะยาว และกำหนดนโยบายหรือวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงานของสองแผนกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรม

ในโรงแรมบางแห่งอาจมีผู้จัดการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นผู้บริหารสูงสุดของแผนกบริการส่วนหน้าและมีผู้บริหารแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) จะต้องเป็นผู้บริหารสูงสุดของแผนกแม่บ้าน

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) จะต้องเป็นผู้มีทักษะความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรม เพราะต้องเป็นผู้ดูแลควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแผนกบริการส่วนหน้า เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายการ

ปฏิบัติงานทั้งหมดภายในแผนก เพื่อให้การปฏิบัติงานและการประสานงานในแผนกเป็นไปได้อย่างราบรื่น สามารถจัดทำแผนระยะยาว แผนระยะกลาง และประมาณการณ์การขายห้องพักของแผนกได้

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager) ต้องเป็นผู้มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม สามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานและตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เมื่อผู้จัดการแผนกไม่อยู่ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

หัวหน้าฝ่ายรับจองห้องพัก (Head Reservation) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการรับจองห้องพักทั้งหมด สอนงาน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในฝ่ายของตน ตรวจสอบความถูกต้องของการทำงาน รายงานต่างๆ ของฝ่าย ดูแลและความเรียบร้อยในการจองห้องพักให้แก่แขก ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานรับจองห้องพัก ประกอบด้วย ผู้ดูแลงานรับจองห้องพัก (Reservation Supervisor) และพนักงานรับจองห้องพัก (Reservation Clerk) มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการรับจองห้องพักจากแขกที่ต้องการเข้าพัก ไม่ว่าจะจองเข้ามาโดยวิธีการใด เช่น ทางอินเทอร์เน็ต (Internet) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โทรศัพท์ โทรพิมพ์ จดหมาย โทรสาร หรือเข้ามาติดต่อจองห้องพักด้วยตนเองที่โรงแรม โดยผู้ดูแลงานรับจองห้องพักจะเป็นผู้มีความรับผิดชอบและความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานรับจองห้องพัก จึงต้องสอนงานให้คำปรึกษาและแนะนำการปฏิบัติงานแก่พนักงานรับจองห้องพัก

งานในส่วนการรับจองห้องพัก ได้แก่ การรับจองห้องพักล่วงหน้า ตอบจดหมายยืนยันการจองห้องพักของแขก ทำการคาดการณ์การจองห้องพักล่วงหน้า (Reservation Forecast) จัดเก็บข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับการจองห้องพัก การยกเลิกการจองห้องพัก รวบรวมประวัติการเข้าพักของแขกทั่วไปและแขกพิเศษ ตรวจสอบสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่จะจัดให้แก่แขกแต่ละคน ตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก และส่วนลดที่จะให้แก่แขกเมื่อเข้าพักในช่วงเวลาต่าง ๆ ของปี

หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ (Head Reception) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในส่วนของการต้อนรับแขกทั้งหมด สอนงาน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตนดูแลความเรียบร้อยในการต้อนรับแขกทั้งที่เป็นแขกที่พักอยู่ในโรงแรม และแขกที่ไม่ได้พักอยู่ในโรงแรม ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Reception) ประกอบด้วย ผู้ดูแลงานต้อนรับส่วนหน้า (Reception Supervisor) และพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Reception Clerk) มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการต้อนรับแขกการรับลงทะเบียนเข้าพัก ไม่ว่าจะแขกจะได้ทำการจองห้องพักเข้ามาก่อนล่วงหน้าหรือไม่ ผู้ดูแลงานต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้ประสานการและความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จึงต้องสอนงานให้คำปรึกษาและแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า การปฏิบัติงานประจำวันในฝ่ายนี้ คือ จัดทำรายงานการเข้าพักของแขกที่ทำการจองห้องพักเข้ามาล่วงหน้าทำการเปลี่ยนห้องพักให้แก่แขกในกรณีที่แขกไม่พอใจห้องพักที่จัดเตรียมไว้ให้

หัวหน้าฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ (Head Guest Relation) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในส่วนของการต้อนรับแขกคนสำคัญ (Very Important Person: VIP) หรือแขกกลุ่มสำคัญ (Very Important Group) ที่เข้าพักในโรงแรม สอนงาน ควบคุมการทำงาน และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตน ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการต้อนรับแขกคนสำคัญของโรงแรม

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ ประกอบด้วย ผู้ดูแลงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relation Supervisor) และพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relation Staff) มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำวันทางด้านต้อนรับและดูแลแขกคนสำคัญของโรงแรม ตั้งแต่แขกเข้ามาในโรงแรมจนกระทั่งออกไปจากโรงแรม โดยผู้ดูแลงานอาคันตุกะสัมพันธ์จะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ จึงต้องสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ หน้าที่ของพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ คือ การเตรียมเอกสารลงทะเบียนเข้าพักของแขกคนสำคัญที่จะเข้าพักในห้องพัก และนำแขกที่มาเยี่ยมชมกิจการของโรงแรมชมส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

หัวหน้าฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (Head Public Relation) อาจเป็นหน่วยงานหนึ่งในแผนกต้อนรับส่วนหน้าหรือแผนกการตลาดของโรงแรม ขึ้นอยู่กับนโยบายและโครงสร้างองค์กรของโรงแรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในส่วนของการสร้างภาพลักษณ์ ชื่อเสียงและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงแรมกับชุมชนที่โรงแรมนั้นตั้งอยู่กับองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ภายในชุมชนสอนงาน ควบคุมการทำงาน และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตนและฝ่ายอื่น ๆ ภายในโรงแรมและหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ภายนอกโรงแรม ในกรณีที่มีการขอความร่วมมือกัน

พนักงานชุมชนสัมพันธ์ ประกอบด้วย ผู้ดูแลงานชุมชนสัมพันธ์ (Guest Relation Supervisor) และพนักงานชุมชนสัมพันธ์ (Guest Relation Clerk) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวัน

ทางด้าน การสร้างภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมกับพนักงานชุมชนสัมพันธ์ จึงต้องสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานชุมชนสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างโรงแรม ชุมชน บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ และหน่วยงานในท้องถิ่น โดยการไปร่วมงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชุมชนที่ต้องการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการและจัดขึ้น

หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร (Head Information) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมแก่แขกตามความเป็นจริง สอนงาน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายของตน ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนและฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรม บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ และหน่วยงานในท้องถิ่น โดยการไปร่วมงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชุมชนจัดขึ้น

หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร (Head Information) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมแก่แขกตามความเป็นจริง สอนงาน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายของตน ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนและฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรม บริษัท และหน่วยงานจากภายนอกที่ต้องการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการและการท่องเที่ยวแก่แขก

พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย ผู้ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Supervisor) และพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Clerk) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการบริการให้ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมแก่แขกตามที่แขกต้องการ โดยผู้ดูแลการให้บริการข้อมูลข่าวสารจะเป็นผู้มีประสบการณ์และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร จึงต้องสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร

การปฏิบัติงานของพนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร คือ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่แขกไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่โรงแรมจัดไว้เพื่อบริการแขกที่เข้าพักในโรงแรมหรือแขกที่เป็นผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น (Local Guest) รับข่าวสารที่มีผู้ติดต่อเข้ามาหาแขกที่พักรในโรงแรม แล้วส่งข่าวสารนั้นให้แก่แขก ทั้งจดหมาย เอกสาร พัสดุไปรษณีย์ทำหน้าที่ตามหาแขกเพื่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้แขกทราบ

หัวหน้าฝ่ายให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือ หัวหน้าฝ่ายรับโทรศัพท์ (Chief Telephone Operator or Head Telephone Operator) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการด้านโทรศัพท์ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม สำหรับการติดต่อทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ แก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาในโรงแรม หรือแขกโทรศัพท์จากภายในโรงแรมออกสู่ภายนอก และการที่แขกโทรศัพท์จากภายในโรงแรมไปยังส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ภายในโรงแรม หัวหน้าฝ่ายให้บริการ



944957127

ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ต้องสอนงาน ควบคุมการทำงาน และช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตน ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่น ๆ ภายในโรงแรมและกับบุคคลภายนอก

พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย ผู้ดูแลการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Operator Supervisor) และพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Operator) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการให้บริการโทรศัพท์ทั้งจากภายในและภายนอกโรงแรมแก่ผู้ใช้โทรศัพท์ตามที่ต้องการ โดยผู้ดูแลและการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ จะเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานให้บริการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

การปฏิบัติงานของพนักงานรับโทรศัพท์ คือ รับและติดต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของโรงแรมให้แก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามบริการด้านหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการโทรศัพท์ติดต่อทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ปลุกแขกทางโทรศัพท์ในกรณีที่แขกต้องการให้ปลุกในเวลาต่าง ๆ

หัวหน้าพนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ (Head Business Center) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการทางด้านการติดต่อธุรกิจของแขกทั้งหมด เพื่อให้แขกได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการติดต่อธุรกิจ มีหน้าที่สอนงานควบคุมการทำงาน รวมทั้งช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตน ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และบุคคลภายนอก

พนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center Supervisor) และพนักงานประจำศูนย์บริการ (Business Center Clerk) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันทางด้านให้บริการติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โทรสาร โทรเลข การผลิตเอกสาร เช่น การพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร การเข้ายืมสื่อหรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ทำงานด้านธุรกิจ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เลขานุการส่วนตัว เครื่องถ่ายวิดีโอ เครื่องฉายวิดีโอ เครื่องฉายสไลด์ ฯลฯ ตามที่แขกต้องการ โดยผู้ดูแลงานประจำศูนย์บริการธุรกิจจะเป็นผู้มีความรับผิดชอบและความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ จึงต้องสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ การปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ คือ ดูแลการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด บริการเลขานุการส่วนตัว รับและส่งโทรสาร จดหมาย พัสดุไปรษณีย์ ให้เช่าเครื่องฉายสไลด์ เครื่องเล่นวีดิโอเทป โทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ



944957127

พนักงานส่งเอกสาร (Page Boy or Message Boy or Messenger) มีหน้าที่รับและส่งเอกสาร จากภายในโรงแรมสู่หน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ภายนอกโรงแรม เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการรับและส่งเอกสารต่าง ๆ ระหว่างโรงแรมกับหน่วยงาน องค์กรธุรกิจอื่น ๆ

หัวหน้าพนักงานประสานกลุ่มทัวร์ (Head Tour – coordinator) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในส่วนของการจองห้องพัก การต้อนรับ และการลงทะเบียนเข้าพักของกลุ่มทัวร์ทั้งหมด รวมทั้งการสอนงาน ควบคุมการทำงาน และช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในฝ่ายของตน ดูแลและความเรียบร้อยในการเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม (Group) ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงแรม

พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ ประกอบด้วย ผู้ดูแลงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Tour – coordinator Supervisor) และพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Tour – coordinator Clerk) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันทางด้านการรับจองห้องพัก การต้อนรับ และรับลงทะเบียนเข้าพักของกลุ่มทัวร์ต่าง ๆ ที่เข้ามาพักในโรงแรม ผู้ดูแลการประสานงานกลุ่มทัวร์จะเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์จึงต้องสอนงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์

การปฏิบัติงานของพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ คือ ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มทัวร์ (Tour Leader) และมัคคุเทศก์ (Tour Guide) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกกลุ่มทัวร์ที่เข้าพักในโรงแรมในแต่ละวัน เตรียมห้องพัก ให้การต้อนรับ และรับการลงทะเบียน เข้าพัก ดูแลความเรียบร้อยในการเข้าพักของกลุ่มทัวร์

หัวหน้าพนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้า (Chief Concierge) รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในส่วนของการให้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่แขกเป็นการเฉพาะกิจสำหรับแขกที่ร้องขอเป็นรายบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขณะที่พักอยู่ในโรงแรม ทำหน้าที่สอนงาน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแขกในเรื่องต่าง ๆ แก่พนักงานในฝ่ายของตนดูแลความเรียบร้อยในการให้บริการแขกที่มาติดต่อขอใช้บริการ ประสานงานระหว่างฝ่ายของตนกับฝ่ายอื่น ๆ ในโรงแรม รวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่แขกต้องการ

พนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้า (Concierge Staff) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันในการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่แขกต้องการนอกเหนือจากที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น จองที่พักโรงแรมอื่น สถานบริการ



944957127

ด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจรูปแบบอื่นเช่น จองที่นั่งการท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูปหรือเหมาจ่าย (Package Tour) ซึ่งบัตรเข้าชมภาพยนตร์ กีฬา การแสดง ฯลฯ แล้วแต่ความต้องการของแขกแต่ละคน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของแขกตามที่แขกร้องขอ

หัวหน้าพนักงานยูนิฟอร์มเซอร์วิส (Head Uniform Service) รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการอำนวยความสะดวกภายในห้องโถงของโรงแรม การเข้าพักและออกจากโรงแรมของแขก โดยหัวหน้าพนักงานยูนิฟอร์มเซอร์วิสจะต้องควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานขับรถ พนักงานเปิด - ปิดประตูพนักงานขนสัมภาระ พนักงานประจำลิฟต์ พนักงานตามหาแขก พนักงานดูแลตู้নিরภัยในบางประเทศหรือโรงแรมบางแห่งอาจรวมถึงพนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้าพนักงานรับฝากเสื้อผ้าคลุม และพนักงานจอตลอดด้วย

พนักงานขับรถ (Driver) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในตำแหน่งนี้อาจมีหรือไม่มีก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบาย ลักษณะ ประเภท และทำเลที่ตั้งของโรงแรม ในโรงแรมบางแห่งที่อยู่ในย่านธุรกิจใจกลางเมืองที่มีการคมนาคมขนส่งสะดวกสบาย อาจไม่จำเป็นต้องมีพนักงานขับรถของโรงแรม หากต้องการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมและอำนวยความสะดวกในการเดินทางของแขกก็มักจะมีพนักงานในตำแหน่งนี้ด้วย พนักงานขับรถของโรงแรมจะต้องทำหน้าที่รับและส่งแขกไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่แขกต้องการ เช่น สนามบิน ศูนย์ธุรกิจ ภัตตาคาร ฯลฯ ลักษณะการบริการขึ้นอยู่กับชนิดของรถและความต้องการของแขก เช่น รถบัสของโรงแรม อาจให้บริการแก่แขกมากกว่า 12 คน รถตู้ให้บริการแขก 5 คนขึ้นไป หรือความต้องการของแขก เป็นต้น

พนักงานเปิด - ปิดประตู (Door Man or Door Attendant) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันในการต้อนรับแขกที่ลาสนจอตลอดหน้าห้องโถงของโรงแรม อำนวยความสะดวกในการขึ้นและลงรถ และนำแขกเข้าสู่ห้องโถงของโรงแรม โดยการช่วยเปิดประตูลงและเปิดประตูโรงแรมให้แก่แขก

พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำวันในการขนสัมภาระของแขกที่จะเข้าพักออกจากรถไปรอให้แขกทำการลงทะเบียนเข้าพัก และเมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้วจึงนำสัมภาระของแขกไปที่ห้องพัก เมื่อแขกจะออกจากโรงแรมจะต้องขนสัมภาระของแขกออกจากห้องพักลงไปที่บริเวณเคาน์เตอร์ของพนักงานบริการส่วนหน้า เพื่อให้แขกชำระค่าบริการ เมื่อแขกชำระค่าบริการแล้วจึงนำสัมภาระของแขกไปยังรถ และช่วยนำสัมภาระของแขกใส่ในรถให้เรียบร้อย



944957127

พนักงานประจำลิฟต์ (Lift Attendant) มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่แขกในการใช้ลิฟต์ขึ้นและลง เนื่องจากแขกอาจไม่สะดวกในการใช้ลิฟต์ด้วยตนเอง ไม่เข้าใจภาษาที่เขียนกำกับไว้ในลิฟต์ ไม่ทราบว่าส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมอยู่ที่ชั้นใด จึงต้องมีพนักงานประจำลิฟต์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก

พนักงานตามหาแขก (Page Boy) มีหน้าที่ในการตามหาแขกและเชิญแขกไปพบกับบุคคลที่มาพบแขกหรือโทรศัพท์ รับจดหมาย รับโทรสารที่ติดต่อเข้ามายังแขก ในการบางครั้งขณะที่แขกยังอยู่ในบริเวณห้องโถงของโรงแรม และเนื่องจากแขกที่เข้ามาใช้บริการห้องโถงของโรงแรมมีจำนวนมาก พนักงานตามหาแขกจึงต้องใช้ป้ายติดชื่อของแขก โดยแขวนกระดิ่งไว้ที่ป้ายเพื่อเรียกความสนใจจากแขกที่อยู่ในบริเวณนั้นเดินไปทั่วห้องโถงของโรงแรม เมื่อแขกเห็นจะได้มารับโทรศัพท์ หรือพบกับบุคคลที่มาหาแขกได้อย่างรวดเร็วและไม่รบกวนแขกคนอื่นที่อยู่ในบริเวณห้องโถงของโรงแรมมากนัก

พนักงานดูแลและตู้নিরক্ষ (Save Deposit Clerk) มีหน้าที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับสิ่งของที่แขกนำมาฝากไว้ในตู้নিরক্ষของโรงแรม ทำการรับของเข้าตู้নিরক্ষและจ่ายออกของที่ฝากไว้

พนักงานรับฝากเสื้อผ้าคลุม (Cloakroom Attendant) มีหน้าที่ถอดเสื้อผ้าคลุมและรับฝากเสื้อผ้าคลุมของแขกที่เข้ามาในโรงแรมรวมทั้งคืนเสื้อผ้าคลุมให้กับแขกเมื่อแขกออกจากโรงแรม ซึ่งมักมีพนักงานรับฝากเสื้อผ้าคลุมในประเทศที่มีอากาศหนาวและฝนตกมากเท่านั้น

พนักงานจอดรถ (Parking Attendant) มีหน้าที่นำรถของแขกไปจอดในที่จอดรถของโรงแรมและนำรถของแขกจากที่จอดรถของโรงแรมมาให้แขกที่บริเวณที่จอดรถหน้าห้องโถงของโรงแรม ในประเทศไทยไม่นิยมการให้บริการจอดรถ แต่ในต่างประเทศเป็นบริการโดยปกติที่แขกของโรงแรมใช้บริการอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังมีพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนหน้าของโรงแรมแต่ขึ้นตรงกับแผนกบัญชีได้แก่

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier) มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก บริการอาหารและเครื่องดื่มบริการซักรีด และบริการอื่น ๆ ที่โรงแรมได้ให้บริการแก่แขกที่พักอยู่ในโรงแรมไปแล้วแต่แขกยังไม่ได้ชำระค่าบริการ ในขณะที่แขกพักอยู่ในโรงแรม พนักงานการเงินส่วนหน้าจะเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าวจากแขกพร้อมกับค่าบริการห้องพักก่อนที่แขกจะคืนห้องพักและออกจากโรงแรม และจัดทำรายงานทางบัญชีเพื่อเป็นหลักฐานการเรียกเก็บเงินจากแขกส่งให้กับแผนกบัญชี

ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคือ (Night Auditor) มีหน้าที่ตรวจสอบรายงานและเอกสารต่าง ๆ ที่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจัดทำขึ้นในแต่ละวันและลงบัญชีไว้เป็นหลักฐาน



944957127

รายงานผลการดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้าในลักษณะตัวเลขทางบัญชีให้แก่แผนกบัญชีและผู้บริหารโรงแรม เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับรายรับ สถานะทางการเงินของโรงแรมในแต่ละวัน

จากหน้าที่งานต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งหมด จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเป็นพนักงานที่จะต้องให้บริการแขกอย่างใกล้ชิด เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารและกระจายงานแก่แผนก ฝ่าย และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงแรม การที่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ติดกับบริเวณห้องโถงของโรงแรมเพื่อให้แขกสามารถเข้าไปติดต่อได้สะดวก ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการต้อนรับและให้บริการได้รวดเร็วขึ้น เช่น การลงทะเบียนเข้าพัก ระบุกุญแจห้องพัก แจ้งความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม รับแจ้งข้อบกพร่องในการบริการและการเข้าพักในโรงแรมที่เกิดจากแผนก ฝ่าย หรือหน่วยงานต่าง ๆ

หน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมยังรวมถึงการรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ส่งมาถึงแขกและแจ้งให้ทราบเป็นรายบุคคล การคิดค่าบริการต่าง ๆ ที่แขกเข้ามาใช้บริการของโรงแรม จัดทำบัญชีแขกพัก รายงานการเข้าพักและการคืนห้องพักประจำวันซึ่งโดยภาพรวมการทำงานของส่วนหน้าของโรงแรม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ต้อนรับแขกอย่างมีไมตรีจิต
2. รับจองห้องพักสำหรับแขกทั้งที่จองห้องพักไว้ล่วงหน้าและไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า
3. ขายห้องพัก การขายห้องพักของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่โรงแรมที่มากเป็นอันดับต้น ๆ ของรายได้ทั้งหมดของโรงแรม
4. รับลงทะเบียนเข้าพัก ไม่ว่าจะแขกผู้นั้นจะทำการจองห้องพักเข้ามาก่อนหรือไม่ในกรณีที่ห้องพักว่างและแขกติดต่อเข้าพักกับพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมโดยตรง
5. เปลี่ยนห้องพักให้แขกในกรณีที่แขกปฏิเสธที่จะเข้าพักในห้องที่จัดเตรียมไว้ให้ พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องจัดหาห้องพักใหม่ที่แขกพอใจ
6. ประสานงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก โดยติดต่อให้ฝ่ายหรือแผนกที่รับผิดชอบทราบ
7. แจ้งรายละเอียดเรื่องต่าง ๆ ที่แขกจำเป็นต้องทราบ เช่น เรื่องการบริการต่าง ๆ ของโรงแรม การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ งานเทศกาลต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นในท้องถิ่นในช่วงเวลาที่แขกเข้าพัก การจองห้องอาหารหรือภัตตาคารที่มีชื่อเสียงในท้องถิ่น



944957127

UP_Thesis_55078926_dissertation / recv: 01102561_13:54:31 / seq: 16

8. เป็นศูนย์กลางในการแจ้งสถานภาพห้องพักแก่แผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเก็บรักษากุญแจห้องพักร่วมกับแผนกแม่บ้าน

9. จัดทำรายการทางบัญชีและรายชื่อแขกรายบุคคล เพื่อใช้ในการเรียกเก็บค่าบริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมที่แขกใช้บริการแต่ยังไม่ได้ชำระค่าบริการ

10. ให้บริการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากบริการปกติที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ ตามความต้องการของแขกเมื่อได้รับการร้องขอเป็นรายบุคคล

11. ส่งข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่แขก

12. ดูแลรักษาทรัพย์สิน สิ่งของที่สำคัญและมีค่าให้แขก

13. อำนวยความสะดวกในการจัดทำและส่งเอกสารด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

14. อำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์

15. อำนวยความสะดวกในการขนย้ายสัมภาระ

16. เก็บรักษาข้อมูลการเข้าพักของแขก ฯลฯ

จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีหน้าที่รับผิดชอบมากมาย ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดของการปฏิบัติงานในบทต่อ ๆ ไป

เวลาทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

โดยปกติแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะมีเวลาในการทำงานแตกต่างกันไปจากพนักงานฝ่ายสนับสนุน โดยพนักงานบริการส่วนหน้าจะทำงานอย่างน้อยคนละ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในประเทศไทยพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะทำงานโดยเฉลี่ยคนละ 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ไม่นับรวมถึงการทำงานล่วงเวลา (Over Time) โดยปกติแล้วช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมแบ่งออกเป็น 3 รอบเวลา ได้แก่

รอบเช้า ระหว่างเวลา 06.00 a.m. – 03.00 p.m.

รอบบ่าย ระหว่างเวลา 02.00 p.m. – 11.00 p.m.

รอบดึก ระหว่างเวลา 10.00 p.m. – 07.00 a.m.

ในแต่ละช่วงเวลาจะมีเวลาที่คาบเกี่ยวกันประมาณ 1 ชั่วโมง เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้มีเวลาในการส่งมอบงาน อธิบายลักษณะงานและปัญหาที่เกิดขึ้นยังไม่ได้บริการแก้ไข เพื่อให้พนักงานช่วงต่อไปที่มาปฏิบัติงานต่อได้อย่างถูกต้อง ทันเหตุการณ์และต่อเนื่อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการแก่แขกของโรงแรมด้วย



944957127

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรม

เป้าหมายและกลยุทธ์ของส่วนหน้าของโรงแรมขึ้นอยู่กับภารกิจ (Mission) และเป้าหมายโดยรวมของโรงแรม เป้าหมายของส่วนหน้าของโรงแรมที่เห็นได้ชัด ได้แก่

1. เพิ่มจำนวนแขกที่เดินเข้ามาติดต่อสอบถามราคาห้องพักหรือแขกที่ไม่ได้จองพักล่วงหน้า (Walk – in Guest) และเพิ่มจำนวนแขกที่ตัดสินใจเข้าพักในโรงแรมหลังจากสอบถามราคาห้องพักแล้ว โดยกำหนดตัวเลขเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอนสามารถวัดค่าได้
2. เพิ่มเปอร์เซ็นต์การเข้าพักในโรงแรม (Occupancy Percentage) ให้มากขึ้น โดยกำหนดเป็นตัวเลขที่แน่นอน
3. รักษาจำนวนแขกที่เคยใช้บริการโรงแรมให้ได้มากที่สุด กำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์หรือตัวเลขที่แน่นอน

เมื่อได้เป้าหมายของแผนกแล้วจึงนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์และแผนเพื่อดำเนินงานต่อไป เช่น

1. ให้ข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียด เกี่ยวกับการให้บริการภายในห้องพัก และบริการเสริมอื่น ๆ แก่แขกอย่างครบถ้วน ขณะที่แขกเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลกับพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
2. แจกเอกสาร แผ่นพับ (Brochure) และเอกสารแสดงรายการราคาห้องพัก (Room Tariff) ให้แขกนำกลับไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
3. มีการแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการให้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมแก่ลูกค้าเก่าของโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

การให้บริการแขกและการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม

การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าพักและใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรม การออกแบบพื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพของพนักงาน

สำหรับแขกส่วนใหญ่ “ส่วนหน้าของโรงแรมก็คือตัวโรงแรม (Front Office is the Hotel)” เพราะเป็นศูนย์กลางในการประสานงานเพื่อตอบสนองความต้องการและให้บริการแก่แขก พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจึงจำเป็นต้องทราบวงจรหรือขั้นตอนการเข้าพักโรงแรมของแขกตามวงจรการให้บริการแขก ซึ่งแขกทุกคนที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมจะต้องเป็นไปตามวงจรนี้จนกระทั่งออกจากโรงแรมไป

วงจรการให้บริการแขก

เดิมวงจรการให้บริการแขกมีอยู่ 3 ขั้นตอน ได้แก่ (Kasavana and Brooks. 1995)

1. ขั้นตอนก่อนที่จะเกิดการขาย (Pre – sale)
2. ขั้นตอนขณะที่ขาย (Point – of – sale)
3. ขั้นตอนหลังจากการขาย (Post – sale)

ขั้นตอนดังกล่าวได้พัฒนาขึ้นมาเป็นวงจรการให้บริการแขกที่เห็นได้ชัดเจนมากขึ้นแต่ยังคงเค้าโครงเดิมไว้ เพื่อให้พนักงานโรงแรมและผู้บริหารโรงแรมและผู้บริหารโรงแรมสามารถบริหารงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามขั้นตอนมากขึ้น อย่างไรก็ตามพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องตระหนักอยู่เสมอว่า หากเข้าใจวงจรการให้บริการแขกแล้ว จะสามารถให้บริการแขกได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น สามารถเห็นความเปลี่ยนแปลงและลักษณะเฉพาะของการบริการแขกของโรงแรมมากขึ้น

การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ตามประเภทของแขกที่มาถึงโรงแรม ได้แก่ แขกที่จองห้องพักมาก่อนล่วงหน้า และแขกที่ไม่ได้จองห้องพักเข้ามาก่อนล่วงหน้า

การต้อนรับแขกที่จองห้องพักเข้ามาล่วงหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบรายชื่อแขกในเอกสารแสดงรายชื่อแขกที่จะเข้าพักประจำวันหรืออาจเปิดดูจากข้อมูลการจองห้องพักคอมพิวเตอร์ เมื่อแขกเข้ามาติดต่อและทราบว่าแขกผู้นั้นได้จองห้องพักเข้ามาล่วงหน้าจริง ก็สามารถนำเอกสารลงทะเบียนเข้าพักที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า แล้วให้แขกตรวจสอบความถูกต้อง และหากแขกชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตจะต้องตรวจดูชื่อในบัตรเครดิต จดหมายเลขบัตร และทำสำเนาบัตรเครดิตไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่บัตรมีการระบุอายุบัตรจะต้องตรวจดูให้แน่ชัดว่าบัตรนั้นยังไม่หมดอายุ ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือเดินทางของแขกว่าตรงกับหมายเลขที่ให้ไว้หรือไม่ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงให้แขกลงนามในเอกสารลงทะเบียนเข้า และอธิบายการใช้คูปองอาหาร สถานที่ที่แขกไปใช้บริการอาหารมื้อต่าง ๆ ในกรณีที่มีเครื่องดื่มเพื่อการต้อนรับจะมอบบัตรเครื่องดื่มเพื่อการต้อนรับแขกเพื่อที่แขกจะได้นำไปแลกเครื่องดื่ม เพื่อการต้อนรับดื่มก่อนที่จะขึ้นไปยังห้องพัก หากแขกถือใบสำคัญจ่ายมาติดต่อเข้าพักให้ตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดก่อนรับ หรือหากต้องเก็บค่านัดจำห้องพักต้องเรียกเก็บขณะที่แขกทำการลงทะเบียนเข้าพักก่อนที่แขกจะขึ้นห้องพัก ก่อนจะมอบกุญแจห้องพักให้พนักงานขนสัมภาระที่คอยบริการแขกเพื่อให้นำแขกและสัมภาระไปยังห้องพัก



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

การต้อนรับแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า แขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้าอาจเข้ามาในหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นแขกคนเดียว แขกกลุ่มเล็กและแขกกลุ่มใหญ่ ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องให้บริการอย่างดีที่สุดเพราะหากแขกไม่ประทับใจการบริการตั้งแต่แรกแขกอาจเปลี่ยนใจไม่เข้าพักในโรงแรมก็ได้ ดังนั้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องรีบทักทายต้อนรับแขกด้วยความเอาใจใส่ โดยมีขั้นตอน คือ

1. ตรวจสอบห้องว่าง ประเภทและจำนวนห้องพักที่แขกต้องการว่ามีหรือไม่หากไม่มีให้เสนอห้องพักประเภทอื่นให้แก่แขก ตรวจสอบชื่อแขกว่ามีอยู่ในบัญชีดำหรือไม่หากไม่มีจึงให้แขกกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก
2. จัดทำเอกสารในการจ่ายเงินค่าบริการของแขก หากต้องมีการจ่ายค่ามัดจำควรขอให้แขกชำระค่ามัดจำตามนโยบายของโรงแรมด้วย
3. จัดเตรียมกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แก่แขก
4. ในกรณีแขกต้องการใช้บริการทั้งห้องพักและอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องเตรียมคูปองอาหารให้แก่แขกด้วย
5. มอบกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แขกหรือมอบให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกไปยังห้องพัก
6. หากเป็นโรงแรมที่ไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนจะต้องบันทึกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของแขกลงในเอกสารแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน และในเอกสารแสดงรายชื่อแขกที่เข้าพักโดยไม่มี การจองห้องพักล่วงหน้าแจ้งรายละเอียดหมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก และวันที่จะออกจากโรงแรมของแขก และสถานภาพห้องพักที่เปลี่ยนไปให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบ ในกรณีที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกครบถ้วนแล้วเครื่องจะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพัก รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ในรายงาน เกี่ยวกับการขายห้องพักโดยอัตโนมัติ
7. จัดเก็บเอกสารในฝ่ายของตนเข้าที่และส่งเอกสารซึ่งเป็นสำเนาไปให้แผนกและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม

ในกรณีที่โรงแรมมีการแยกหน่วยงานของส่วนหน้าของโรงแรมออกมาเพื่อต้อนรับและให้บริการแขกที่มาเป็นกลุ่ม ซึ่งหน่วยงานนี้เรียกว่า “พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์” พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์จะทำหน้าที่ในการต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มทัวร์ กลุ่มการประชุม กลุ่มธุรกิจ ซึ่งอาจตั้งโต๊ะรับลงทะเบียนแยกต่างหากจากเคาน์เตอร์พนักงานบริการส่วนหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกทั้ง 2 ประเภท



944957127

คือ แยกที่ไม่ได้มาเป็นกลุ่มและแยกที่มาเป็นกลุ่ม สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและรวดเร็วขึ้น

ลักษณะการรับลงทะเบียนแยกที่มาเป็นกลุ่มมี 2 ลักษณะ คือ

1. พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ติดต่อกับผู้ที่เป็นหัวหน้ากลุ่มทัวร์หรือผู้จัดเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องในการเข้าพักของกลุ่มทั้งหมด หากถูกต้องแล้วจึงให้หัวหน้ากลุ่มทัวร์หรือผู้จัดทำกรลงทะเบียนเข้าพักแทนกลุ่มทั้งหมดและรับกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพัก รวมทั้งคูปองอาหารไปแจกให้ทุกคนในกลุ่มเอง

2. ทุกคนในกลุ่มทัวร์หรือผู้เป็นเจ้าของห้องพักแต่ละห้อง ทำกรลงทะเบียนเข้าพักและรับกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพักด้วยตนเอง โดยรายละเอียดต่าง ๆ ในการลงทะเบียนเข้าพักพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าแล้ว แยกเพียงแต่ตรวจสอบความถูกต้องและลงนามเท่านั้น โดยคูปองอาหารของแยกแต่ละคนจะจัดเตรียมไว้ในซองกุญแจหรือซองใส่บัตรเปิดประตูห้องพักแล้ว

การชำระค่าบริการส่วนใหญ่จะทำโดยใช้ใบสำคัญจ่ายและบางส่วนอาจชำระโดยบัตรเครดิตหรือเช็คก็ได้

เมื่อแยกทำการลงทะเบียนเข้าพักแล้วไม่ว่าจะโดยวิธีใด แยกแต่ละห้องจะได้รับป้ายชื่อแสดงหมายเลขห้องพัก (Name Tag) สำหรับติดกระเป๋าเดินทางของตนเองเพื่อให้พนักงานขนส่งนำกระเป๋าไปส่งให้แก่แยกบนห้องพักได้ถูกต้อง

การลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแยกคนสำคัญ

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์จะเป็นผู้รับผิดชอบในการเตรียมงานและการลงทะเบียนเข้าพัก โยให้แยกลงทะเบียนเข้าพักบริเวณเคาน์เตอร์ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ ในบริเวณห้องโถงของโรงแรมหรือบนห้องพักของแยกเอง พร้อมทั้งมอบกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แก่แยก ซึ่งในขณะที่ทำการลงทะเบียนเข้าพักนั้นอาจจะมีการเสิร์ฟเครื่องดื่มเพื่อการต้อนรับด้วย

หากแยกพิเศษที่เป็นบุคคลสำคัญระดับประเทศหรือ ระดับสากล ที่มีความสำคัญมาก ผู้บริการของโรงแรมจะเป็นผู้ต้อนรับแยกด้วยตนเองและให้พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ทำการลงทะเบียนเข้าพัก

การลงทะเบียนเข้าพักโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

ในโรงแรมที่แยกสามารถทำการลงทะเบียนเข้าพักด้วยตนเองโดยผ่านคอมพิวเตอร์ แยกจะกรอกข้อมูลชื่อของตนเองและตอบคำถามต่างๆ ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ถามเมื่อตอบครบทุกคำถามและไม่มีปัญหาใด ๆ เครื่องจะรับลงทะเบียนเข้าพักและจองห้องพักให้แยกในกรณีที่

เครื่องมีความสามารถสูง แต่หากเครื่องไม่สามารถทำได้ จะทำการพิมพ์เอกสารการลงทะเบียนให้แก่แขกและแขกจะต้องไปลงทะเบียนเข้าพักที่เคาน์เตอร์พนักงานต้อนรับส่วนหน้า โดยจะเป็นไปตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว แขกจะได้รับกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพักจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและสามารถเข้าพักในห้องพักได้

การจัดทำรายงานการเข้าพักของแขก

1. รายงานการขายห้องพักประเภทต่าง ๆ ให้แก่แขกทั่วไปที่ไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้า
2. รายงานจำนวนห้องพักที่ขายได้ทั้งหมดประจำวัน
3. รายงานการขายห้องพักและการเข้าพักของแขกเป็นกลุ่มและแขกที่เข้าพักโดยผ่านตัวแทนการท่องเที่ยวของโรงแรม (Group & Agent Production Report)
4. รายงานรายได้จากการขายห้องพักประจำวัน (Daily Room Revenue Report)
5. รายงานสรุปการขอเปลี่ยนห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน
6. เอกสารการแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน
7. รายงานการให้ส่วนลดแก่แขก (Discount Report)
8. รายงานการคืนห้องพักและออกจาโรงแรมของแขก
9. รายงานรายชื่อแขกที่พักอยู่ในโรงแรมในวันนั้น (In – house Guest List)

ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานต้อนรับ

1. การต้องปฏิเสธแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า เนื่องจากห้องพักเต็มจากการเข้าพักเป็นกลุ่มและการจองห้องพักล่วงหน้า ในกรณีที่แขกเข้าพักเป็นกลุ่มในโรงแรมหรือมีการจองห้องพักเข้ามาจนห้องพักของโรงแรมเต็ม ไม่สามารถรับแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้าได้อีก ทำให้โรงแรมเสียรายได้ส่วนต่างของอัตราค่าห้องพักของแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้ากับแขกกลุ่มหรือแขกที่จองห้องพักล่วงหน้าไป ซึ่งพบมาในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว
2. ปัญหาแขกต้องการส่วนลดจากราคาห้องพัก เป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุดในกลุ่มลูกค้าภายในประเทศ เพราะกาดัดสินใจเข้าพักในโรงแรมระดับเดียวกันของแขกจะคำนึงถึงราคาห้องพักเป็นหลัก หากโรงแรมได้มีการให้ส่วนลดและทำให้ราคาห้องพักต่ำกว่าคู่แข่งแขกจะตัดสินใจใช้บริการโรงแรมนั้นทันที โดยปกติแล้วพนักงานต้อนรับส่วนหน้าหรือพนักงานรับจองห้องพักสามารถให้ส่วนลดแก่แขกได้ตามนโยบายที่โรงแรมกำหนด แต่หากแขกต้องการส่วนลดมากกว่านั้นจะต้องได้รับการยินยอมจากเจรจากับผู้บริหารโรงแรมซึ่งควรแจ้งล่วงหน้าก่อนจะทำการลงทะเบียนเข้าพัก



944957127

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องอธิบายให้แขกเข้าใจเหตุผล หลักเกณฑ์และนโยบายการให้ส่วนลดของโรงแรม ควรให้ส่วนลดแก่แขกมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดภายใต้นโยบายของโรงแรมและตามขอบเขตอำนาจที่ตนได้รับผิดชอบ

3. ปัญหาคารบັນที่กิจการจองห้องพักผิดพลาด เกิดจากการบันที่กิจการจองห้องพักของพนักงานรับจองห้องพัก อันเกิดจากการเข้าใจความหมายผิดพลาด การส่งสารไม่ครบถ้วน การเพอเรอของพนักงานที่บันทึกรหัส การจองห้องพัก การไม่ทราบวิธีบันทึกรหัส การจองห้องพัก ความเข้าใจผิดของแขก หรือผู้จองเอง ความผิดพลาดจากวิธีการสื่อสาร เช่น โทรสารไม่ชัด โทรศัพท์ขัดข้องและการบันที่กิจการจองห้องพักล่วงหน้าเดินทางมาถึงโรงแรมและติดต่อลงทะเบียนเข้าพักกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า อาจทำให้การเตรียมห้องพักไม่ตรงตามความต้องการของแขกการจัดเตรียมบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่โรงแรมเตรียมไว้ให้บริการแขกทั่วไปไม่ได้เป็นไปตามความต้องการของแขก รวมทั้งการไม่ได้จัดเตรียมห้องพักสำหรับแขกที่จองเข้ามา และการบันที่ถือชื่อผู้จองเป็นผู้ที่จะเข้าพัก (เนื่องจากอาจเป็นคนเดียวกันหรือคนละคนกันก็ได้) ซึ่งจะต้องอธิบายเหตุผลที่เกิดความผิดพลาดและจัดหาห้องพักที่ตรงกับความต้องการของแขกให้ได้

4. ปัญหาขอเปลี่ยนห้องพักของแขก เกิดจากการที่แขกได้ตรวจดูห้องพักที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเตรียมเอาไว้ให้แล้วไม่พอใจในสถานภาพห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักที่จัดไว้ให้และขอเปลี่ยนห้องพัก พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบห้องพักที่ว่างและเสนอห้องพักใหม่ที่ตรงกับความต้องการของแขกมากที่สุดให้แทนห้องเดิม

5. ปัญหาการไม่สามารถหาห้องพักที่แขกต้องการได้ เกิดจากการที่แขกระบุประเภทห้องพัก ลักษณะทำเลที่ตั้งของห้องพักอย่างเฉพาะเจาะจง หรือในกรณีแขกเข้ามาติดต่อเพื่อเข้าพักในโรงแรมโดยไม่มี การจองห้องพักเข้ามาล่วงหน้า และโรงแรมรับแขกเข้าพักในห้องพักที่แขกต้องการเต็มแล้ว จึงมีความจำเป็นจะต้องปฏิเสธการขอเข้าพักของแขก แต่หากมีโรงแรมที่เป็นพันธมิตรกันอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับเดียวกันก็สามารถแนะนำหรือช่วยแขกติดต่อเพื่อเข้าพักในโรงแรมอื่น ๆ ได้

6. ปัญหาแขกเข้าพักในห้องเดียวกันมากกว่าจำนวนที่โรงแรมกำหนดให้ โดยปกติแล้วโรงแรมแต่ละแห่งจะกำหนดจำนวนผู้ที่สามารถเข้าพักได้ในห้องพักแต่ละประเภทแต่มีแขกที่เข้าพักในห้องพักประเภทต่าง ๆ ให้ห้องเดียวกันมากกว่า จำนวนผู้เข้าพักที่โรงแรมกำหนดไว้ซึ่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องคอยสังเกตความเป็นไป การขึ้นและลงจากห้องพักของแขก และจำนวนแขกที่ถือสัมภาระของตนเองขึ้นไปยังเขตห้องพัก เนื่องจากโดยปกติแล้วพนักงานขนสัมภาระจะต้องเป็นผู้นำแขกที่เพิ่งมาถึงโรงแรมและลงทะเบียนเข้าพักแล้วไปพักยังห้องพัก แต่แขกมักจะเข้าห้องพักในครั้งแรกต่อหน้าพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานขนสัมภาระตาม



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

จำนวนที่โรงแรมกำหนดไว้ในการเข้าพักในห้องพักแต่ละประเภท แต่ในกรณีนี้แขกจะให้ผู้ที่เข้าพักด้วยตามเข้ามาพักในห้องพักภายหลังจากที่พนักงานชนสัมภาระกลับไปแล้ว ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน เพราะพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานชนสัมภาระ และพนักงานแม่บ้านประจำชั้นไม่สามารถเข้าไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของแขกในห้องพักได้ จะทราบได้ก็ต่อเมื่อแขกเข้าพักในห้องพักมากกว่า 1 คืน และมีสัมภาระในห้องมากเกินกว่าที่จำนวนคนเข้าพักในห้องจะใช้ได้ ในกรณีนี้พนักงานแม่บ้านที่เข้าไปทำความสะอาดห้องพักต้องแจ้งไปยังพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เพื่อให้ทราบว่าจำนวนแขกที่เข้าพักมากกว่าจำนวนที่โรงแรมกำหนด และพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องติดต่อกับแขก เพื่อขอให้แขกปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมที่กำหนดไว้ปัญหาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าบันทึกการเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกผิดพลาดตามขั้นตอนที่ถูกต้องพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพักจะต้องให้แขกที่จะเข้าพักกรอกรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก แสดงเอกสาร หลักฐาน และวิธีการชำระค่าห้องพัก หรือจ่ายค่ามัดจำในการเข้าพักล่วงหน้าก่อนที่จะมอบกุญแจห้องพักให้แก่แขก โดยให้พนักงานชนสัมภาระเป็นผู้นำแขกขึ้นไปพักบนห้องพัก แต่ในกรณีนี้มักเกิดขึ้นในขณะที่แขกเข้ามาติดต่อกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพร้อมกันเป็นจำนวนมากเกิดกว่าจะสามารถให้บริการพร้อมกันได้ พนักงานจึงรีบมอบกุญแจห้องพักให้แก่แขกหรือพนักงานชนสัมภาระแล้วไม่ได้ลงบันทึกการเข้าพักในห้องพักหมายเลขดังกล่าวในคอมพิวเตอร์ หรือสมุดบันทึกจึงไม่ได้มีการเปลี่ยนสถานะภาพห้องพักหมายเลขนั้น แต่มีแขกเข้าพักในห้องพักแล้ว หรืออาจจะทำการบันทึกแล้วแต่ลงรายการบันทึกในหมายเลขห้องพักไม่ถูกต้องตรงกับห้องที่แขก เข้าพักจริง เช่น แขกเข้าพักในห้องพักหมายเลข 210 และมอบกุญแจห้องพักไม่ถูกต้องตรงกับห้องที่แขกเป็นห้องพักหมายเลข 210 แต่บันทึกการเข้าพักของแขกในคอมพิวเตอร์ว่าเป็นห้องพักหมายเลข 211 ทำให้สถานะภาพห้องพักห้อง 210 ยังคงเป็นห้องว่างที่สามารถรับแขกเข้าพักของแขกในคอมพิวเตอร์ว่าเป็นห้องพักหมายเลข 211 มีแขกเข้าพัก และรายงานสถานะภาพห้องพักของแขกในวันนั้นจะขัดแย้งกับสถานะภาพห้องพักในความเป็นจริงของแผนกแม่บ้าน

ในทางการเงิน การโอนย้ายหรือโยกย้ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะที่แขกพักในโรงแรมจะเปลี่ยนไปตามลักษณะเฉพาะของธุรกิจและสินทรัพย์ของธุรกิจ โดยวงจรการดำเนินงานในการให้บริการแขกของธุรกิจโรงแรมสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน เรียกว่าเป็น “วงจรการให้บริการแขก (The Guest Cycle)” ซึ่งได้แก่ (Kasavana and Brooks. 1995)

1. ขั้นตอนก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม
2. ขั้นตอนเมื่อแขกมาถึงโรงแรม



944957127

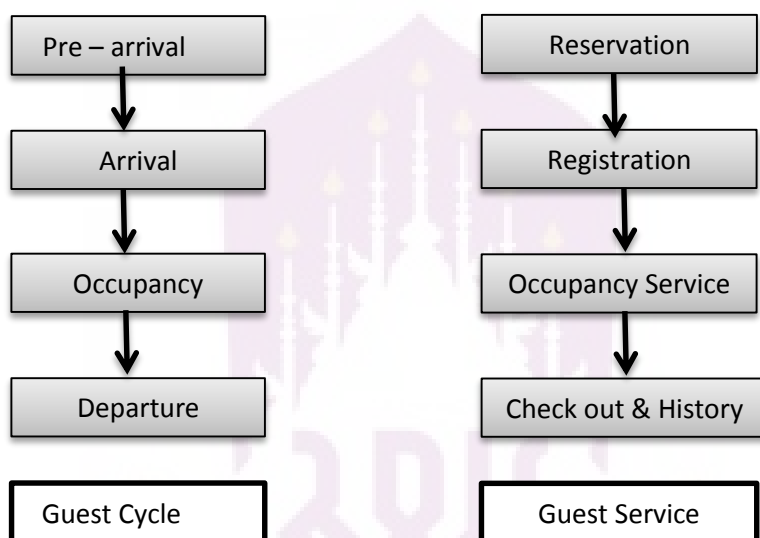
UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

3. ขั้นตอนเมื่อแขกกำลังเข้าพักในโรงแรม

4. ขั้นตอนเมื่อแขกออกจากโรงแรม

ในแต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์กับลักษณะการบริการและเรียกเก็บค่าบริการจากแขกและมีการบริการบางอย่างที่แขกได้รับระหว่างที่อยู่ในขั้นตอนที่คาบเกี่ยวกัน

ในส่วนของการบริการส่วนหน้าของโรงแรม เมื่อกล่าวถึงคำว่า “วงจรกิจการให้บริการแขก” แล้วยังมีอีกคำหนึ่งเพิ่มขึ้นมาในลักษณะที่สัมพันธ์กันโดยตรง คือ คำว่า “การให้บริการแขก (Guest Service)” ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ให้เห็นได้ดังในภาพ



ภาพแสดงวงจรกิจการให้บริการแขกและการให้บริการแขก

ที่มา: Kasavana and Brooks.

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ของ “วงจรกิจการให้บริการแขก” และ “การให้บริการแขก” จะต้องทำไปพร้อม ๆ กัน เป็นลำดับขั้นตอน

ขั้นตอนก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม (Pre - arrival) เป็นขั้นตอนแรกสุดของวงจรแขก จะเลือกโรงแรมที่จะพักจากรายชื่อโรงแรมทั้งหมดที่มีข้อมูลอยู่ การตัดสินใจเลือกมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะจากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของโรงแรมรวมทั้งโรงแรมอื่น ๆ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของโรงแรมในสื่อต่าง ๆ การให้คำแนะนำของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agent) บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) การบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Mouth) ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลด้านชื่อเสียงที่ดี เกี่ยวกับ

โรงแรม หรือพนักงานโรงแรม สถานที่ตั้ง การเข้าสู่ระบบแฟรนไชส์ (Franchise) ของโรงแรม ความสะดวกในการจองห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม อัตราค่าห้องพัก (Room Rate) ความพอใจ ความผูกพันกับโรงแรมหรือพนักงานโรงแรม ซึ่งสามารถสร้างได้ด้วย การฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมทุกคนให้สามารถเป็นพนักงานขายได้ โดยสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการ ให้ความรู้ในการบริการที่ถูกต้องทำให้ประสิทธิภาพในการบริการสูงขึ้น รักษาและเพิ่มคุณภาพในการบริการ และสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีของโรงแรม

ในขั้นตอนนี้พนักงานรับจองห้องพักควรปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำในการจัดห้องพักให้ตรงกับความต้องการของแขก ข้อมูลที่ถูกต้องที่จะได้จากแขกและการจัดห้องพักให้แขกมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านที่พัก โรงแรม เพราะกระบวนการในการรับจองห้องพักสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการบริการให้แก่แขกได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อมาจากแขกโดยตรง จากบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว เพราะการให้บริการรับจองห้องพักสามารถทำให้การเตรียมงานบริการในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้โดยสะดวก รวดเร็ว และพร้อมที่จะให้บริการแขกในวันและเวลาที่แขกจะมาพัก

การตอบรับการจองห้องพักและการยืนยันการจองห้องพักของแขก ทำให้โรงแรมสามารถทราบความต้องการที่แท้จริงในการเข้าพักของแขก รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง และเวลาในการเข้าพักของแขกคร่าว ๆ ได้ แขกสามารถมั่นใจว่าโรงแรมจะเตรียมการให้บริการที่ดีที่สุดแก่แขกได้โดยอาศัยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากการจองห้องพักในการเตรียมงานพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถเตรียมการลงทะเบียนเข้าพัก (Pre – registration) ได้ก่อนที่แขกจะมาถึง และเตรียมการเปิดบัญชีการใช้บริการ (Guest Account) ให้แก่แขกได้

กระบวนการในการรับจองห้องพักที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยในการเพิ่มยอดขายห้องพักจากการคำนวณจำนวนห้องพักที่ยังว่างอยู่ในช่วงเวลาต่าง ๆ และรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการขายห้องพักล่วงหน้า ทำให้ทราบลักษณะและแนวโน้มของการเข้าพักของแขกล่วงหน้าและเตรียมการได้อย่างราบรื่น

โดยปกติแล้วก่อนที่แขกจะเข้าพักในโรงแรม 1 – 2 วัน แขกจะโทรศัพท์หรือติดต่อเข้ามายังโรงแรมโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งเพื่อยืนยันการจองห้องพักและการเข้าพักอีกครั้ง พนักงานรับจองห้องพักจะต้องสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจนและถูกต้องอีกครั้ง หลังจากนั้นต้องจัดเตรียมทุกอย่างให้พร้อมในการรับแขกเข้าพัก

ขั้นตอนเมื่อแขกมาถึงโรงแรม (Arrival) การปฏิบัติงานในขั้นตอนนี้ คือ การให้แขกทำการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) และการนำแขกเข้าพักในห้องพัก เมื่อแขกมาถึงโรงแรม



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

แล้วพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องสร้างความเป็นกันเองด้วยการต้อนรับที่อบอุ่นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแขกในฐานะเป็นตัวแทนของโรงแรมและพนักงานบริการทุกคนของโรงแรม โดยแขกที่จองห้องพักเข้ามาล่วงหน้าจะสามารถลงทะเบียนได้รวดเร็วกว่าแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า

ในกรณีที่แขกไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า เป็นหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก อัตราค่าห้องพัก การบริการเสริมอื่น ๆ ที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่แขกทั่วไปและแขกที่เข้าพักโรงแรมแล้ว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องพิจารณาจัดห้องพักที่ยังว่างและทำความสะอาด (Vacant and Ready) ให้แก่แขก แต่ต้องไม่ใช่ห้องที่จัดเตรียมไว้ให้แขกที่จองห้องพักล่วงหน้าเข้าพักในวันนั้น

ในการลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกที่จองห้องพักล่วงหน้าจะเสร็จสิ้นเมื่อแขกได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองในการเข้าพักที่พนักงานรับจองห้องพักเตรียมไว้ในเอกสารลงทะเบียนเข้าพักก่อนที่แขกจะมาถึง เช่น ตัวเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง (Passport Number) ที่มีการตรวจลงตรา (Visa) วิธีการชำระค่าบริการ กำหนดวันที่ที่จะคืนห้องพักจำนวนคนเข้าพัก เรียงเด็กหรือเตียงเสริมที่ต้องการ หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับได้ที่ถูกต้อง แล้วจึงให้แขกลงนามในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก

หากไม่มีการลงนามของแขกผู้เข้าพักในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก การลงทะเบียนเข้าพักถือว่าไม่สมบูรณ์และไม่สามารถใช้เป็นหลักฐานในการส่งให้ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) เพื่อให้ตรวจสอบการเข้าพักของคนเข้าเมืองได้ การลงนามของแขกยังเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในการเข้าพัก รวมถึงแสดงความผูกพันในฐานะผู้ให้บริการกับผู้รับบริการกับโรงแรมด้วย ในโรงแรมบางแห่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะขอให้แขกแสดงบัตรเครดิตพร้อมทั้งทำสำเนาบัตรเครดิตไว้ก่อนล่วงหน้าและให้แขกลงนามในเอกสารที่เป็นสำเนา เพื่อให้สามารถเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ ได้หากแขกออกจากโรงแรมโดยไม่ทำการคืนห้องพัก หรืออาจขอให้แขกวางมัดจำค่าบริการห้องพักไว้ล่วงหน้าก่อนตามจำนวนเงินที่โรงแรมโดยไม่ได้ทำการคืนห้องพัก หรืออาจขอให้แขกวางมัดจำค่าบริการห้องพักไว้ล่วงหน้าก่อนตามจำนวนเงินที่โรงแรมกำหนดนโยบายไว้ ในกรณีที่แขกเป็นแขกประจำของโรงแรมอาจมีการผ่อนปรนกฎเกณฑ์บางอย่างในการลงทะเบียนเข้าพัก

พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องจดจำรายละเอียดปลีกย่อยที่เด่นชัดบางประการของแขกเพื่อเป็นข้อมูลในการบริการเมื่อแขกพักอยู่ในโรงแรม รวมถึงความต้องการพิเศษ



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ความชอบของแขกแต่ละคน แล้วจึงจัดห้องพักให้แขกเข้าพักพร้อมทั้งกำหนดอัตราค่าห้องพักสำหรับแขกที่ไม่ได้จองห้องพักไว้ล่วงหน้า จากนั้นจึงมอบกุญแจห้องพักให้แก่แขก

นอกเหนือจากการรับลงทะเบียนเข้าพักแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องทำการสรุปจำนวนแขกพักในแต่ละวัน ลงบันทึกการเข้าพักและรายละเอียดอื่น ๆ เปิดบัญชีแขกพักสรุปจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการในแต่ละวันตามประเภทของห้องพัก คาดการณ์อัตรา

การเข้าพักล่วงหน้า เมื่อแขกคืนห้องพักและออกจากโรงแรม ข้อมูลทั้งหมดในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก รายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่แขกชำระจะถูกเก็บไว้เป็นข้อมูลประวัติของแขกต่อไป เมื่อแขกกลับมาใช้บริการอีกก็สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์หรืออาจนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการตลาดของโรงแรมต่อไป

การกำหนดอัตราค่าห้องพักขึ้นอยู่กับสิทธิพิเศษที่แขกได้รับจากโรงแรม ระยะเวลาในการพัก ช่วงเวลาที่แขกเข้าพักในโรงแรมว่าเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือนอกฤดูกาลท่องเที่ยว และลักษณะการเข้าพักของแขก ซึ่งมักจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารโรงแรมหรือตามนโยบายที่กำหนดไว้ให้พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมปฏิบัติตาม

เมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักแล้ว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะแจ้งสถานภาพห้องพักไปยังแผนกแม่บ้าน หรือหากมีการลงทะเบียนเข้าพักด้วยระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติคอมพิวเตอร์ จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลการเข้าพักของแขกไปยังแผนกแม่บ้าน เพื่อรายงานสถานภาพห้องพัก ถูกต้องให้ตรงตามความเป็นจริง และทำการแจ้งไปยังแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทราบด้วยเพื่อเตรียมการให้บริการแขกที่พักในโรงแรมตามความต้องการของแขก

ขั้นตอนเมื่อแขกกำลังเข้าพักในโรงแรม (Occupancy) ส่วนหน้าของโรงแรมเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและแจกจ่ายงานในการให้บริการแขกไปยังหน่วยงาน แผนกฝ่ายต่าง ๆ ในโรงแรม เพื่อให้กระบวนการในการให้บริการตามวงจรการให้บริการแขกถูกต้องในแต่ละช่วงเวลาเป็นการสร้างและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของแขก

วัตถุประสงค์หลักของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม คือ เพื่อให้การบริการแขกอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีคุณภาพสูง แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ จนกระทั่งเป็นลูกค้าประจำที่มีความไว้วางใจ ความศรัทธาในการให้บริการของโรงแรมและกลับมาใช้บริการของโรงแรมทุกครั้งที่มีโอกาส ซึ่งพนักงานโรงแรมสามารถสร้างสิ่งเหล่านี้ได้ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับแขกด้วยการพูดคุย ทักทาย สอบถามความเป็นไป ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรม รับฟังคำติชมของแขกเพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการบริการ



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ในขณะที่แขกพักอยู่โรงแรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของแขกเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและเป็นหัวใจหลักของขั้นตอนนี้ พนักงานบริการส่วนหน้าจึงต้องทำให้แขกรู้สึกปลอดภัย โดยการรับฝากกุญแจห้องพักและทรัพย์สินมีค่าของแขก ซึ่งอาจจะรับฝากทรัพย์สินมีค่าของแขกไว้ในตู้นิรภัยที่โรงแรมจัดไว้บริการ และมีพนักงานดูแลตลอดเวลาที่แขกพักอยู่ในโรงแรม

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่แขกพักอยู่ในโรงแรมมีผลต่อรายได้ กระแสเงินสด และการบัญชีของโรงแรม รายได้ของโรงแรมส่วนใหญ่เกิดจากการขายห้องพักตามอัตราค่าห้องพักของโรงแรม การบริการอาหาร เครื่องดื่ม โทรศัพท์ และบริการอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่แขกยังไม่ได้ชำระเมื่อพักอยู่ในโรงแรมจะถูกรวบรวมไว้ในบัญชีแยกประเภทลูกหนี้แขกพัก เพื่อเรียกเก็บจากแขกก่อนที่จะคืนห้องพักและออกจากโรงแรม ซึ่งบัญชีของแขกแต่ละคนจะมีวงเงินกำหนดไว้ พนักงานบริการส่วนหน้าต้องตรวจสอบอย่าให้เกินวงเงินนั้นหากยอดค่าใช้จ่ายเกินวงเงินที่กำหนดไว้จะต้องเรียกเก็บค่างวดจากแขกเพิ่ม

การบันทึกบัญชีและการทำบัญชีทั้งหมดในแต่ละวันของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจะถูกตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน เพื่อให้บัญชีทั้งหมดถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

ขั้นตอนเมื่อแขกออกจากโรงแรม (Departure) การบริการแขกและวงจรการให้บริการแขกจะสิ้นสุดในขั้นตอนนี้ บัญชีลูกหนี้แขกพักจะถูกชำระโดยแขกก่อนที่จะออกจากโรงแรมหรืออาจส่งไปเรียกเก็บจากผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกพร้อมกับหลักฐานในการใช้บริการของแขก เมื่อแขกออกจากโรงแรมไปแล้ว ประวัติการเข้าพัก การใช้บริการต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดไว้บริการของแขก จะถูกบันทึกไว้เป็นข้อมูลของโรงแรมต่อไป

ในการคืนห้องพักแขกจะเก็บสัมภาระส่วนตัวทั้งหมดออกจากห้องพัก แล้วไปติดต่อพนักงานบริการส่วนหน้าเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแสดงรายการค่าบริการ ที่แขกต้องชำระ (Guest Folio) คืนกุญแจห้องพัก ชำระค่าบริการทั้งหมดและออกจากโรงแรมเมื่อแขกออกจากห้องพักและออกจากโรงแรมไปแล้ว พนักงานบริการส่วนหน้าจะแจ้งเปลี่ยนสถานะภาพห้องพักเป็นห้องว่างแต่สกปรกเพื่อแผนกแม่บ้านทำความสะอาดเตรียมรับแขกใหม่ต่อไป

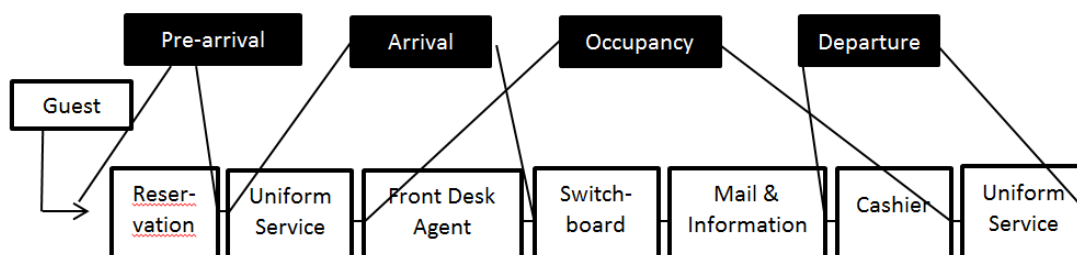
เมื่อแขกออกจากโรงแรมแล้วพนักงานบริการส่วนหน้าจะคำนวณจำนวนวันพักเฉลี่ยของแขกรายงานต่อผู้บริหารแผนก พร้อมกับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเข้าพักของแขก ความบกพร่องในการให้บริการแขกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ฝ่ายบริหารทำการแก้ไขปรับปรุง แจ้ง



944957127

การใช้บริการในส่วน (Outlets) ต่าง ๆ ของโรงแรมโดยเฉลี่ยของแขก รวมทั้งแนวโน้มการใช้บริการในอนาคตด้วย

การจัดทำรายงานการเข้าพักและการคืนห้องพักประจำวันจะแสดงให้เห็นถึงรายรับต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็น รายได้จากการขายห้องพัก และรายได้จากการขายบริการอื่น ๆ ของโรงแรม ซึ่งทำให้เห็นถึงสถานะการใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เพื่อให้ฝ่ายบริหารใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป



ภาพแสดงการบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่สัมพันธ์กับวงจรการให้บริการแขก

ที่มา: Kasavana and Brooks. 1955 : 78

ระบบการทำงานของส่วนหน้าของโรงแรม

การทำงานของส่วนหน้าของโรงแรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (Kasavana and Brooks, 1995)

1. การทำงานโดยไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์
2. การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน
3. การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด

1. การทำงานโดยไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์ (Non – automated or Manual)

เป็นการทำงานที่อาศัยแรงงานมนุษย์ล้วน ๆ มักพบเห็นในโรงแรมขนาดเล็กหรือที่พักรประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่โรงแรม เช่น เกสต์เฮ้าส์ บ้านเช่า หอพัก ปัจจุบันยังคงพบเห็นได้ทั่วไปในโรงแรมหรือที่พักที่ให้บริการแขกจำนวนน้อย มีห้องพักไม่มากนัก และพนักงานปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย

กิจกรรมก่อนแขกเข้ามาถึงโรงแรม (Pre – arrival Activities) พนักงานบริการส่วนหน้าจะบันทึกการจองห้องพักลงในสมุดรับจองเครื่องคอมพิวเตอร์จะรับจอง

ห้องพักล่วงหน้าก่อนแขกจะมาพักประมาณ 6 เดือน มักจะมีการยืนยันการเข้าพัก การเตรียมงานก่อนแขกจะลงทะเบียนเข้าพักและการทำนายอัตราการเข้าพักโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการจองห้องพักของแขกจะได้รับการทำตารางหรือ กราฟ (Graph) เพื่อให้เห็นแนวโน้มในอนาคตของการขายห้องพักและจำนวนห้องพักที่ว่าง ในการทำตารางการจองห้องพักมักจะเขียนแสดงบนกระดานเพื่อให้เห็นได้ชัดเจน แถงที่เป็นแถวจะแสดงวันหรือเดือน ส่วนหมายเลขห้องพักทั้งหมดจะเป็นแกนคอลัมน์ หรืออาจสลับแกนกันก็ได้ ในกรณีที่มีแขกจองห้องพักเข้ามา การกำหนดห้องพักจะเขียนไว้ในคอลัมน์หรือแถวโดยเขียนชื่อผู้พักลงในช่องหมายเลขห้องตามวันที่ที่แขกจะเข้าพักหรืออาจใช้กระดาษสีเขียนชื่อผู้พักติดไว้ในช่องวันที่และห้องพักที่จองก็ได้

หมายเลขห้อง วันที่												
1 ม.ค. 46												
2 ม.ค. 46												
3 ม.ค. 46												
4 ม.ค. 46												
5 ม.ค. 46												
.												
.												
.												
.												
31 ม.ค. 46												

ภาพแสดงตารางการจองห้องพักแบบไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

กิจกรรมเมื่อแขกมาถึงโรงแรม (Arrival Activities) แขกที่จะเข้าพักจะลงชื่อและประวัติในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Form or Registration Card) หรือ ในสมุดลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Book) พนักงานบริการส่วนหน้าจะมอบกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักแก่แขกหลังจากลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว

กุญแจจะถูกหยิบจากชั้นเก็บกุญแจห้องพัก (Key Rack) ซึ่งจะสามารถใช้แสดงสถานภาพห้องพักได้ว่ามีแขกเข้าพักในห้องพักหมายเลขใดบ้าง หากว่าห้องพักใดไม่มีกุญแจอยู่ใน

ชั้นแสดงว่ามีการใช้ห้องพัก เป็นการยืนยันให้ถูกต้องตรงกันกับชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก (Room Rack) ซึ่งจะใส่เอกสารการลงทะเบียนเข้าพักและเอกสารเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ ของแขก

กิจกรรมขณะแขกพักอยู่ในโรงแรม (Occupancy Activities) เอกสารลงทะเบียนเข้าพักของแขกจะถูกคัดลอกเป็นหลายสำเนา เพื่อส่งไปยังพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ พนักงานยูนิฟอร์มเซอร์วิส เก็บไว้เป็นหลักฐานในการเข้าพักของแขก และส่งไปยังตำรวจตรวจเข้าเมือง

บัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่แขกไปใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม จะถูกส่งมายังส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องทำการลงรายการในบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกแต่ละคนหรือแต่ละห้อง ในขณะที่แขกเข้าไปใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม จะมีการลงบันทึกการให้บริการแสดงค่าบริการเก็บไว้ที่หน่วยงานของตนเองด้วยเพื่อให้สามารถทำการตรวจสอบได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตามแผนกบัญชีของโรงแรมจะต้องมีเครื่องบันทึกเงินสดเพื่อช่วยในการคำนวณและบันทึกรายการที่แขกใช้บริการไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีระบบ

กิจกรรมเมื่อแขกจะออกจากโรงแรม (Departure Activities) เมื่อแขกจะออกจากโรงแรม แขกจะต้องชำระค่าบริการทั้งหมดและคืนกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แก่พนักงานบริการส่วนหน้า พนักงานบริการส่วนหน้าจะแจ้งกับแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ตรวจสอบความเสียหายของห้องพัก การใช้บริการมินิบาร์ในห้องพักและเรียกเก็บค่าบริการจากแขกก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรม เมื่อแขกชำระค่าบริการแล้ว เอกสารลงทะเบียนเข้าพักและเอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก (Room Rack Slip) จะถูกนำออกจากชั้นเก็บเอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักและทำสัญลักษณ์ว่าแขกได้ชำระค่าบริการและออกจากโรงแรมแล้ว ข้อมูลประวัติของแขกจะถูกเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลประวัติแขกพัก

2. การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน (Semi – automated or Electro – Mechanical) เป็นการทำงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์บางส่วน มักพบในโรงแรมขนาดกลางและเล็ก การทำงานจะสะดวกเร็วขึ้น การรายงานผลการตรวจสอบข้อมูลจะง่ายขึ้น มีระบบมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดลงได้บางส่วนแต่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเครื่องมือบางชนิดมากขึ้น กว่าการทำงานแบบที่ไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

กิจกรรมก่อนแขกจะมาถึงโรงแรม หากโรงแรมมีการเข้าไปอยู่ในระบบเครือข่ายโรงแรมระหว่างชาติ แขกจะติดต่อจองห้องพักเข้ามาทางเครือข่าย หรืออาจจะติดต่อโดยตรงมายังพนักงานฝ่ายรับจองห้องพัก เพื่อให้การจองห้องพักสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดย



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

พนักงานรับจองห้องพักจะเตรียมเอกสารลงทะเบียนเข้าพักและบัญชีการให้บริการ เพื่อบันทึกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่าง ๆ ของแขกเมื่อพักอยู่โรงแรมสำหรับแขกแต่ละคนหรือแต่ละห้อง หากมีห้องว่างจะทำการจัดห้องพักให้แขกโดยดูจากชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก โดยมีการใช้กระดานแสดงความหนาแน่นของห้องพักที่รับจองไว้ (Reservation Density Board) เช่นเดียวกับการจองห้องพักโดยไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

กิจกรรมเมื่อแขกมาถึงโรงแรม เมื่อแขกที่ทำการจองห้องพักไว้แล้วมาถึงโรงแรมพนักงานบริการส่วนหน้าจะตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและประวัติของแขก ให้แขกลงนามในเอกสารลงทะเบียนเข้าพักที่จัดทำไว้แล้วล่วงหน้า ส่วนแขกที่ไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้าจะต้องกรอกรายละเอียดในเอกสารลงทะเบียนเข้าพักด้วยตนเอง ซึ่งจะมีหลายสำเนาเพื่อเก็บไว้ในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก ส่งไปยังพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และเก็บไว้ในชั้นเก็บรายชื่อแขก (Information Rack)

กิจกรรมขณะแขกพักอยู่ในโรงแรม ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องมือบางชนิดช่วยในการปฏิบัติงาน แต่อาจไม่ได้ลดปริมาณเอกสารที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานเท่าใดนัก โดยเฉพาะเอกสารี่มาจากแผนต่าง ๆ ที่ส่งมายังส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งจะต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลอีกครั้ง แต่การปฏิบัติงานจะรวดเร็วขึ้นโดยใช้เครื่องบันทึกบัญชี (Account Posting Machine) การตรวจสอบความถูกต้องจะทำโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน

กิจกรรมเมื่อแขกออกจากโรงแรม การตรวจสอบบัญชีจะทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นทำให้การคืนห้องพักรวมถึงการชำระค่าบริการทำได้สะดวก รวดเร็วขึ้นด้วย เป็นการเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าและการเก็บรักษาข้อมูลมากขึ้น

3. การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด (Fully Automated or Computer – based) การปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมเริ่มขึ้นตั้งแต่ประมาณ ปี ค.ศ. 1970 คอมพิวเตอร์มีราคาถูกลง ใช้งานขึ้น โรงแรมต่าง ๆ ใช้กันมากขึ้นในปัจจุบันโรงแรมทั้งขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ต่างใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้า

กิจกรรมก่อนแขกจะมาถึงโรงแรม ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์มักใช้คอมพิวเตอร์ที่มีการวางระบบเพื่อติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรม มีระบบจองห้องพักผ่านระบบเครือข่ายและระบบการสำรองห้องพักอัตโนมัติ การเตรียมเอกสารต่าง ๆ ก่อนการเข้าพักของแขก การตอบรับโดยการออกจดหมายยืนยันการจองห้องพักอัตโนมัติการคำนวณจำนวนแขกที่เข้าพักในแต่ละวัน การทำนายเปอร์เซ็นต์การขายห้องพัก รายได้และการจัดทำรายงานต่าง ๆ ทำได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสูง



944957127

UP -Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

กิจกรรมเมื่อแขกมาถึงโรงแรม ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับแขกที่จะเข้าพักถูกเก็บรวบรวมไว้เมื่อมีการจองห้องพักเข้ามาและข้อมูลจะถูกโอนไปยังแผนกต่าง ๆ จากข้อมูลที่บันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของแผนกต้อนรับห้องพัก และพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในกรณีที่แขกไม่ได้จองห้องพักเข้ามาล่วงหน้า ข้อมูลต่าง ๆ ในการเข้าพักของแขกจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยพนักงานต้อนรับส่วนหน้าขณะที่แขกทำการลงทะเบียนเข้าพัก

หากแขกที่เข้าพักในโรงแรมต้องการชำระค่าบริการโดยบัตรเครดิต จะมีการบันทึกชื่อบริษัทเจ้าของบัตร ประเภท และหมายเลขบัตรเครดิตไว้ในขณะที่แขกทำการลงทะเบียนเข้าพัก การเก็บรายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ ของแขกไว้ในขณะที่ทำการลงทะเบียนเข้าพัก การเก็บรายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ ของแขกไว้ในขณะที่แขกทำการลงทะเบียนเข้าพักไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้ชั้นเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักและชั้นเก็บรายชื่อแขก การทำบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกสามารถทำได้โดยตรงโดยบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อข้อมูลและแสดงรายการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมในบัญชีแยกประเภทลูกหนี้แขกพักได้ทันที

ในปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ในโรงแรมพัฒนามากขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งสามารถให้แขกที่ต้องการเข้าพักสามารถกรอกข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักได้ด้วยตนเอง คอมพิวเตอร์ระบบนี้ยังคงมีราคาแพงมากและไม่เป็นที่ยอมรับของแขกมากนัก ในอนาคตคาดว่าแขกจะยอมรับระบบนี้มากขึ้น การใช้ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพักด้วยตนเองนั้น แขกจะสอดบัตรเครดิตเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องจะอ่านรหัสบัตรเครดิต และติดต่อไปยังระบบจัดการทรัพย์สินของโรงแรม ระบบการจัดการทรัพย์สินของโรงแรมจะค้นหาการจองห้องพักและแจ้งข้อมูลกลับมายังเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อแสดงชื่อแขกที่จอง วันที่ที่จะออกจากโรงแรมอัตราค่าห้องพัก ประเภทห้องพัก หมายเลขห้องพัก ระบบคอมพิวเตอร์บางระบบสามารถให้แขกเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง แต่บางระบบจะแจ้งให้แขกติดต่อกับพนักงานบริการส่วนหน้าหากต้องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเข้าพัก เช่น หมายเลขห้อง ประเภทห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก จำนวนแขกที่เข้าพัก ฯลฯ เมื่อแขกพอใจในห้องพักแล้ว เครื่องจะพิมพ์เอกสารแสดงการจัดห้องพักให้แขก (Rooming Slips) แขกจะนำเอกสารไปยื่นที่เคาน์เตอร์พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อรับกุญแจห้องพัก หากระบบมีการพัฒนามากขึ้น เครื่องคอมพิวเตอร์จะจัดทำบัตรเปิดประตูห้องพัก (Electronic Room Key) ที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแขกได้ทันทีที่แขกตกลงยอมรับข้อมูลตามที่เครื่องแจ้งโดยไม่ต้องไปรับกุญแจที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

อย่างไรก็ตามโรงแรมระดับโลกส่วนใหญ่ไม่ใช้ระบบการลงทะเบียนเข้าพักด้วยตนเองเพราะการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างแขกกับพนักงานของโรงแรม แต่โรงแรมประเภทศูนย์การประชุม (Convention Hotel) ที่ต้องต้อนรับแขกมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน มักใช้ระบบดังกล่าว เพื่อประสิทธิภาพในการบริการต้อนรับ ลงทะเบียนเข้าพัก และคืนห้องพักอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์จึงถูกนำมาใช้ในกระบวนการนี้

กิจกรรมขณะแขกพักอยู่ในโรงแรม ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักชั้นเก็บรายชื่อแขก และเครื่องบันทึกบัญชีจะถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ การบันทึกรายการการใช้บริการต่าง ๆ ที่แขกชำระจะทำการบันทึกโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในโรงแรม และโอนข้อมูลมายังส่วนหน้าของโรงแรมเพื่อใช้ในการจัดทำบัญชีลูกหนี้แขกพัก เพื่อให้ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืนทำการตรวจสอบต่อไป

กิจกรรมเมื่อแขกออกจากโรงแรม การบันทึกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมโดยคอมพิวเตอร์จะช่วยให้แขกมั่นใจและเชื่อมั่นมากขึ้นในความถูกต้องของรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระ และเมื่อแขกออกจากโรงแรมไปแล้วข้อมูลประวัติการเข้าพักของแขกจะถูกเก็บไว้ในส่วนของข้อมูลประวัติแขกพัก (Guest History)

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติ

การปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรมมีเอกสารหลายชนิดที่ใช้ในการควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่แขกใช้บริการห้องพักและส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เมื่อพิจารณาตามวงจรการให้บริการแขกแล้ว สามารถแยกออกได้ดังนี้

ขั้นตอนก่อนที่แขกจะมาถึงโรงแรม เนื่องจากการจองห้องพักมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการแขก เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการให้บริการแขก จึงต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในเอกสารการจองห้องพัก (Reservation Record) หรือบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ในแฟ้มข้อมูลการจองห้องพัก (Reservation file) แขกอาจจะส่งจดหมายหรือเอกสารยืนยันการจองห้องพัก (Letter of Confirmation) เพื่อให้แน่ใจว่ามีการบันทึกการจองห้องพักแน่นอน ในโรงแรมที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการจองห้องพักจะมีชั้นเก็บเอกสารจองห้องพัก (Reservation Rack) สำหรับเก็บเอกสารการจองห้องพัก (Reservation Rack Slip) ซึ่งเป็นกระดาษสีต่าง ๆ บอกรายละเอียดของผู้จองและวันที่เข้าพักเมื่อตรวจสอบจากชั้นเอกสารการจองห้องพักจะทราบได้ทันทีว่าห้องพักห้องใดมีการจองไว้แล้วและไม่สามารถเปิดห้องนั้นให้บริการแก่แขกคนอื่นได้

ขั้นตอนเมื่อแขกมาถึงโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าจะใช้เอกสารลงทะเบียนเข้าพักหรือคอมพิวเตอร์บันทึกมูลประวัติส่วนบุคคล ระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรม และจะ

เดินทางต่อไปที่ใด โดยปกติเอกสารลงทะเบียนเข้าพักจะบันทึกอัตราค่าห้องพักเอาไว้ด้วย เพื่อให้แขกทราบ ยืนยัน และยอมรับ เป็นการลดปัญหาก่อนการเข้าพักและการคืนห้องพักให้น้อยลง

ในโรงแรมที่ใช้ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก ตลอดระยะเวลาแขกพักอยู่ในโรงแรมจะมีเอกสารการจองห้องพักเก็บอยู่ในช่องหมายเลขห้องพักของแขก ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลประวัติส่วนบุคคล อัตราค่าห้องพัก วัน เวลาที่จะคืนห้องพักและออกจากโรงแรมรวมทั้ง หมายเลขห้องพัก

ข้อมูลอัตราค่าห้องพักของแขกในแต่ละช่องของชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก จะช่วยให้พนักงานบริการส่วนหน้าสามารถจัดทำรายงานรายได้จากการขายห้องพัก (Room Revenue Report) ได้ง่ายขึ้น ข้อมูลวันที่แขกจะออกจากโรงแรมช่วยให้สามารถประมาณการณจำนวนห้องพักที่ว่างได้ ส่วนเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักที่อยู่ในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักสามารถแสดงถึงสถานภาพห้องพักในขณะนั้นได้ สำเนาเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักจะถูกส่งไปยังแผนกให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และจัดเรียงตามลำดับอักษรในชั้นเก็บรายชื่อแขก

ขั้นตอนเมื่อแขกกำลังเข้าพักโรงแรม ขณะที่แขกลงทะเบียนเข้าพักพนักงานบริการส่วนหน้าจะเปิดบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกเพื่อบันทึกรายละเอียดรายการใช้บริการและค่าบริการที่แขกต้องชำระเพื่อเรียกเก็บค่าบริการจากแขก ข้อมูลเกี่ยวกับแขกจะถูกตรวจสอบยืนยันกับข้อมูลที่พนักงานบริการส่วนหน้าเก็บไว้ ก่อนกำหนดหมายเลขเอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระ แล้วนำหมายเลขนั้นไปบันทึกลงในเอกสารลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบยืนยันกับเอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระของแต่ละคนซึ่งจะมีหลายสำเนา ขึ้นอยู่กับนโยบายและวิธีการจัดการของแต่ละโรงแรม สำเนาแรกจะอยู่ที่แผนกบริการส่วนหน้าเพื่อเป็นเอกสารแสดงว่าแขกเข้าพักในโรงแรม สำเนาสองจะให้แก่แขกเมื่อชำระค่าบริการทั้งหมดก่อนคืนห้องพักและออกจากโรงแรม สำเนาอื่น ๆ จะส่งไปยังแผนกต่าง ๆ เพื่อแสดงรายได้ของแต่ละแผนก หน่วยงาน หรือส่วนต่าง ๆ สร้างให้กับโรงแรม

ในโรงแรมที่มีระบบการทำงานไม่ใช่เครื่องคอมพิวเตอร์ เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระจะมีช่องหลายช่องเพื่อให้สามารถบันทึกรายละเอียดรายการที่แขกใช้บริการได้มากขึ้น มีทั้งช่องเดบิต(Debit or Charge) ช่องเครดิต(Credit of Payment) และช่องสถานะปัจจุบัน (Balance) ทุกวันจะมีการตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงตัวเลขในช่องสถานะปัจจุบัน



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq: 16

ในโรงแรมที่ใช้เครื่องบันทึกบัญชี การโอนข้อมูลของแผนกต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในเอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระและค่านวณสถานะปัจจุบันของเอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระทุกวัน ทุกรายการจนกระทั่งถึงวันที่แขกชำระค่าบริการและออกจากโรงแรม

ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระจะถูกจัดทำขึ้นอัตโนมัติโดยคอมพิวเตอร์ทันทีที่แขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว คอมพิวเตอร์จะช่วยในการสร้างบัญชีแขกพักที่ไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้า เมื่อพนักงานบริการส่วนห้่าบันทึกข้อมูลของแขกครบถ้วนและสามารถรับการโอนข้อมูลจากฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ได้ทันที ซึ่งสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา โดยการสั่งให้คอมพิวเตอร์พิมพ์ข้อมูลลงในกระดาษ

“ใบสำคัญ (Voucher)” คือ เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระค่าบริการที่บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวออกให้กับแขกเพื่อแสดงว่าแขกที่ถือใบสำคัญได้จองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวและแขกได้ชำระเงินผ่านทางบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวแล้ว

โรงแรมจะใช้ใบสำคัญดังกล่าวในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่ระบุไว้ในใบสำคัญนั้นจากบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว

สาระสำคัญที่ระบุในใบสำคัญ

1. ชื่อของโรงแรมที่แขกจะเข้าพักและสถานที่ตั้ง
2. ชื่อ สกุลของแขกที่จะเข้าพัก
3. วันที่แขกเข้าพัก (Arrival Date)
4. วันที่แขกจะออกจากโรงแรม (Departure Date)
5. จำนวนคืนที่แขกพักอยู่ในโรงแรม
6. ประเภทของห้องพัก ลักษณะห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก
7. จำนวนห้องพัก ลักษณะห้องพัก สถานที่ตั้งของห้องพัก
8. คำสั่งหรือความต้องการพิเศษที่แขกต้องการใช้บริหารของโรงแรม
9. มืออาหารและเครื่องดื่มที่แขกต้องการใช้บริหารของโรงแรม
10. รายการค่าใช้จ่ายที่สามารถเก็บได้จากบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่สามารถเรียกเก็บได้จากแขก

ประเภทของใบสำคัญที่แขกนำมาแสดงเป็นหลักฐานก่อนการเข้าพัก

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (Kasavanan and Brooks, 1995)

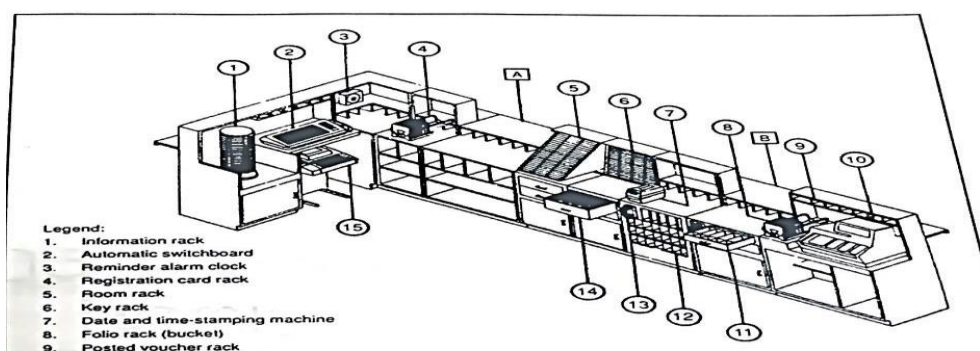
1. ใบสำคัญจ่ายด้วยบัตรเครดิต (Credit Card Voucher) คือ เอกสารที่บริษัทเจ้าของบัตรเครดิตออกให้แก่แขกและสามารถเรียกเก็บค่าบริการจากบริษัทได้
2. ใบสำคัญจ่ายด้วยเงินสด (Cash Voucher) คือ เอกสารที่สามารถเรียกเก็บเงินสดจากผู้ออกใบสำคัญได้ตามจำนวนที่ระบุ
3. ใบสำคัญการโอน (Transfer Voucher) คือ เอกสารที่ใช้ลดเงินเรียกเก็บจากตัวเลขบัญชีหนึ่งและไปเพิ่มในจำนวนเท่ากันในอีกบัญชีหนึ่ง ใช้ในการโอนค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บจากแขกไปสู่ค่าใช้จ่ายที่ต้องเรียกเก็บจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

ขั้นตอนเมื่อแขกออกจากโรงแรม เอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระจะต้องแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาขณะที่แขกพักอยู่โรงแรม เมื่อแขกชำระค่าบริการต่าง ๆ และออกจากโรงแรม พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจะต้องเรียกเก็บค่าบริการจากแขกได้ทันที ไม่ว่าจะแขกจะชำระด้วยวิธีการใด เมื่อแขกชำระค่าบริการแล้ว ข้อมูลประวัติส่วนบุคคล ประวัติการเข้าพัก และประวัติการใช้บริการต่าง ๆ ในโรงแรมของแขกจะถูกเก็บไว้เป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการเข้าพักของแขกครั้งต่อไปให้มีขั้นตอนลดลง ใช้ในการทำกิจกรรมด้านการตลาด ตามกฎหมายข้อมูลการเข้าพักของแขกจะต้องเก็บไว้เป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะเป็นระยะเวลาเท่าใดขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของกฎหมายของเมืองรัฐ หรือประเทศนั้น

เครื่องมือ โปรแกรมประยุกต์และระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า

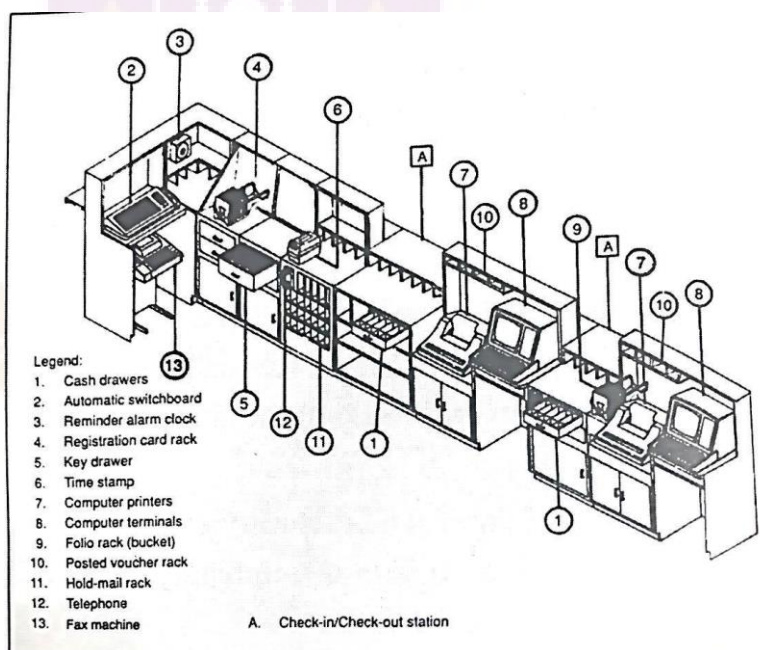
ในโรงแรมที่มีการทำงานโดยไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโรงแรมที่มีการทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน การจัดรูปแบบและการจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมักจะอยู่ที่ศูนย์กลางของโถงหรือเคาน์เตอร์พนักงานบริการส่วนหน้าชั้นเก็บเอกสาร เครื่องมือบางชนิดที่สำคัญสำหรับการสร้าง จัดเก็บและแสดงผลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานส่วนหน้าจะอยู่ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัด สามารถหยิบจับเพื่อใช้งานได้สะดวก

ในโรงแรมที่มีการทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนจะมีชั้นเก็บเอกสาร (Rack) ข้างๆ เครื่องบันทึกบัญชีและเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการทำงาน ดังภาพ



ภาพแสดงการจัดวางอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้า
ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์บางส่วน

ที่มา: Kasavana and Brooks, 1995, p. 94



ภาพแสดงการจัดวางอุปกรณ์ที่ใช้ในงานการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้า
ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด

ที่มา: kasavana and Brooks, 1995, p. 95

ในโรงแรมที่มีการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด อุปกรณ์ เครื่องมือบางชนิดจะ
ถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ ดังภาพ



944957127

เครื่องมือในการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม

1. ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก (Room Rack)

เป็นชั้นเหล็กหรือไม้ ลักษณะเป็นช่องสำหรับเก็บเอกสารที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับแขกและสถานภาพของห้องพัก ปกติชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักจะวางอยู่ที่เคาน์เตอร์ด้านในหรือแขวนไว้ในที่ที่แขกมองไม่เห็น หากโรงแรมนั้นใช้กุญแจเป็นดอกโดยไม่ใช้บัตรเปิดประตูห้องพัก ชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักจะวางอยู่ติดกับชั้นกุญแจ

เอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักเป็นแผ่นกระดาษที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันของห้องพักแต่ละห้อง จะทำให้ทราบทันทีว่าห้องนั้นเป็นห้องที่มีแขกกำลังพักอยู่ ห้องว่าง ห้องที่กำลังทำความสะอาด หรือห้องที่อยู่ระหว่างทำการซ่อมแซมโดยจะมีประวัติส่วนบุคคล ประวัติในการเข้าพักของแขก หมายเลขห้องพัก อัตราค่าห้องพัก ชนิดของห้องพัก

จากชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก พนักงานจะทราบว่า

1. ห้องใดเป็นห้องว่างที่สามารถขายได้
2. ห้องใดเป็นห้องที่มีแขกพักอยู่แล้ว และแขกที่พักชื่ออะไร
3. ห้องใดเป็นห้องที่กำลังทำความสะอาด
4. ห้องใดเป็นห้องที่ชำรุด
5. ห้องนั้นมีอัตราค่าห้องพักเท่าใด
6. ประเภทของห้องพักห้องนั้นเป็นแบบใด

ข้อมูลในเอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักจะต้องแม่นยำทันเหตุการณ์อยู่เสมอ และต้องถูกต้องเพื่อให้สามารถขายห้องพักได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสนเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม

เอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก มีข้อมูลดังต่อไปนี้

1. หมายเลขห้อง (Room Number)
2. คำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุลของแขก (Title and Guest Name)
3. ที่อยู่ของแขก (Address)
4. วันที่จะเข้าพักและวันที่จะคืนห้องพัก
5. จำนวนผู้พัก (No of Guest)
6. อัตราค่าห้องพัก
7. การชำระค่าบริการ (Payment)

8. การจัดอาหารบริการแขก ระบุชัดเจนว่ารวมอาหารกี่มื้อ โดยทั่วไปมักรวมอาหารเช้า รวมอาหาร 2 มื้อ หรือรวมอาหาร 3 มื้อ

9. ชื่อผู้พิมพ์หรือผู้จัดทำ

โรงแรมบางแห่งอาจเก็บเอกสารลงทะเบียนเข้าพักในชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักแทนเอกสารในชั้นเก็บเอกสารแสดงสภาพห้องพัก



ภาพแสดงชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพัก (Room Rack)

ที่มา: Kasavana and Brooks, 1995, p. 96

2. ชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพัก (Reservation Rack) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

2.1 ชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพักล่วงหน้า (Advance Reservation Rack) การจัดเรียงในชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพักจะเรียงตามวันที่แขกจะเข้าพัก โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ แยกที่ไม่ได้มากับกลุ่มทัวร์และแยกที่มากับกลุ่มทัวร์ ซึ่งจะจัดเรียงตามอักษรในแต่ละกลุ่มอีกด้วย

2.2 ชั้นเก็บเอกสารการจองห้องพักของวันนั้น (Current Reservation Rack) ใช้เก็บเอกสารการจองห้องพักของวันนั้นเป็นชั้นที่สามารถเคลื่อนย้ายได้โดยชั้นจะถูกย้ายไปที่ส่วนที่พนักงานบริการส่วนหน้าปฏิบัติงานอยู่ เพื่อใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักของแขกต่อไป

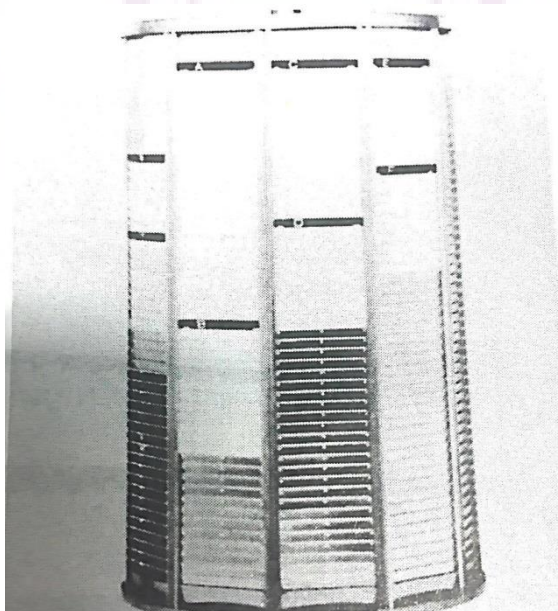
เอกสารการจองห้องพัก คือ ใบจองห้องพักอย่างย่อของแขกที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมจะมีข้อมูลดังนี้

1. คำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุลของแขก

2. วันที่จะเข้าพัก
3. ชนิดของห้องพัก (Room Type)
4. ระยะเวลาที่จะเข้าพัก (Length of stay)
5. ชื่อของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน
6. วันที่จองเข้ามา (Reservation Date)
7. การได้รับการยืนยันการจองห้องพัก (Confirmation)
8. อัตราค่าห้องพัก
9. ชื่อผู้รับจอง (Reservationist)

3. ชั้นเก็บรายชื่อแขก (Information Rack)

เป็นชั้นเก็บรายชื่อและนามสกุลของแขก โดยเรียงนามสกุลของแขกตามลำดับอักษรชั้นเก็บรายชื่อแขกใช้ช่วยในการค้นหาห้องพักและชื่อแขก อำนวยความสะดวกในการจัดแยกจดหมาย เอกสาร และพัสดุไปรษณีย์ แต่ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์สามารถช่วยในการค้นหาชื่อแขกและหมายเลขห้องพักได้รวดเร็วกว่าจึงเข้ามาแทนที่ชั้นเก็บรายชื่อแขกได้อย่างสมบูรณ์



ภาพแสดงชั้นเก็บรายชื่อแขกแบบหมุนได้ (Rotary Information Rack)

ที่มา: Kasavana and Brooks, 1955, p. 97

4. ชั้นเก็บจดหมาย บันทึกรหัสข้อความและกุญแจ (Mail, Message and Key Rack)

เป็นชั้นเก็บกุญแจ ใช้สำหรับเก็บกุญแจห้องพัก ประวัติของแขก มักจะวางไว้ในที่ที่พนักงานส่วนหน้าสามารถมองเห็นและสามารถรักษาความปลอดภัยของกุญแจได้ง่าย ชั้นเก็บกุญแจทำให้พนักงานทราบสถานภาพของห้องพักแต่ละห้อง และสถานภาพห้องพักของโรงแรมโดยรวม โดยสังเกตได้จากจำนวนกุญแจห้องพักที่อยู่ภายในชั้นเก็บกุญแจชั้นเก็บกุญแจอาจถูกติดไว้กับผนังทางด้านหลังของพนักงานบริการส่วนหน้าหรือใต้เคาน์เตอร์ส่วนหน้าเพื่อให้ง่ายต่อการรักษาความปลอดภัย

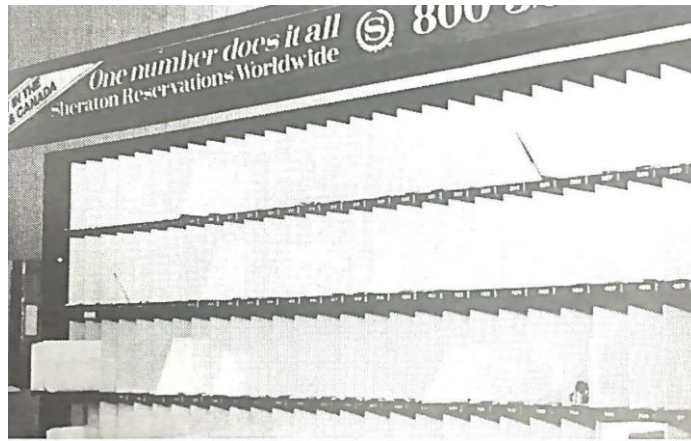
เพื่อเป็นการลดพื้นที่และอุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมจึงมักใช้ชั้นเก็บกุญแจเป็นช่องเก็บจดหมายและบันทึกรหัสข้อความ (Mail and Message) ด้วย เพื่อให้พนักงานบริการส่วนหน้าและพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ใช้ข้อมูลจากชั้นเก็บกุญแจได้ทั้งสองฝ่าย จึงมักติดตั้งอยู่ระหว่างพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานบริการส่วนหน้าและพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เนื่องจากทั้งพนักงานส่วนหน้าและพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มีหน้าที่รับฝากข้อความจากผู้มาติดต่อกับแขกที่ส่วนหน้าของโรงแรมและรับฝากข้อความทางโทรศัพท์ซึ่งจะต้องเก็บไว้ในชั้นเดียวกัน และเมื่อแขกกลับเข้ามาโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าสามารถนำจดหมายและบันทึกรหัสข้อความส่งให้แขกพร้อมกับกุญแจห้องพักได้ทันที

ในโรงแรมบางแห่งที่มีโทรศัพท์ภายในห้องพักและมีไฟแสดงว่ามีจดหมายหรือบันทึกรหัสข้อความของแขกหรือมีบุคคลมาขอพบแขกที่เคาน์เตอร์พนักงานบริการส่วนหน้า ขณะที่แขกอยู่ในห้องพัก เมื่อไฟสัญญาณติดขึ้นแขกจะติดต่อกลับหรือไปที่เคาน์เตอร์พนักงานบริการส่วนหน้าทันที

ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จะมีเพียงชั้นหรือชั้นสำหรับใส่เอกสารหรือจดหมาย ส่วนชั้นเก็บกุญแจจะถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ โรงแรมบางแห่งมีบริการรับฝากข้อความทางโทรศัพท์ (State – of – the – art Voice Mail Messaging Systems) เพื่อบันทึกรหัสข้อความที่มีผู้ติดต่อมาถึงแขก และจะเปิดเมื่อแขกต้องการโดยใช้โทรศัพท์ภายในโรงแรมหรือภายในห้องพักหรือเมื่อมีผู้ฝากข้อความถึงแขกและมีสัญญาณไฟแสดงขึ้นที่โทรศัพท์ในห้องพักของแขก



944957127



ภาพแสดงชั้นเก็บจดหมาย บันทึกรหัสข้อความ และกุญแจ
(Mail, Message and key Rack)

ที่มา: Kasavana and Brooks, 1994, p. 112

5. ถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการ (Folio Trays or Folio Bucket)

สำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกแต่ละคนขณะที่พักอยู่ในโรงแรม เรียงตามหมายเลขห้องพัก เพื่อให้พนักงานการเงินส่วนหน้าได้จัดทำบัญชี ค่าใช้จ่ายในโรงแรมที่ไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโรงแรมที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วน บัญชีค่าใช้จ่ายของแขกจะเก็บไว้ที่ส่วนหน้าของโรงแรม โดยได้จัดเก็บเรียงตามวันที่และหมายเลขห้องพักของแขก และจะอยู่ในถาดหรือตะแกรงสำหรับใส่เอกสารแสดงรายการค่าบริการ จนกระทั่งแขกคืนห้องพักและจะออกจากโรงแรม นอกจากสำเนาแรกซึ่งอยู่ที่พนักงานบริการส่วนหน้าแล้ว อีกสำเนาหนึ่งจะอยู่ที่แผนกบัญชี และเมื่อแขกชำระค่าบริการที่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าและพนักงานบัญชีตรวจสอบความถูกต้องแล้ว เอกสารแสดงรายการค่าบริการ และใบสำคัญรับเงินจะถูกเก็บไว้เพื่อเป็นเอกสารยืนยันในแผนกบัญชีต่อไป

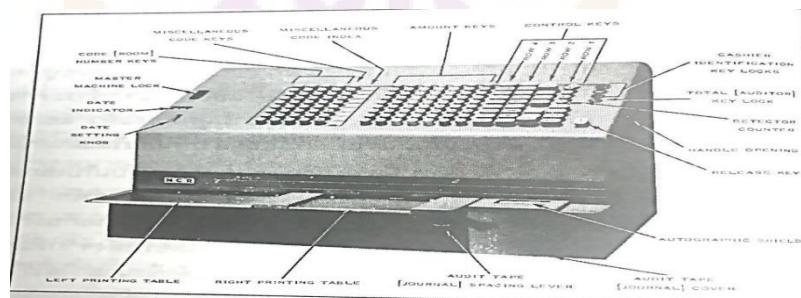
ในโรงแรมที่ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด ถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการที่แขกต้องชำระจะใช้เพื่อเก็บเอกสารลงทะเบียนแขกพัก ละสำเนาบัตรเครดิต เมื่อแขกจะทำการคืนห้องพักและชำระค่าบริการที่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกจะถูกพิมพ์ออกมาจากคอมพิวเตอร์หลังจากที่แขกแจ้งกับพนักงานบริการส่วนหน้าว่าจะคืนห้องพักและชำระค่าบริการ เพื่อรอให้แขกมาชำระค่าบริการต่อไป

6. เครื่องบันทึกบัญชี (Account Posting Machine)

ใช้ในการทำบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกตลอดระยะเวลาที่แขกพักอยู่ในโรงแรม คवरจัดวางใกล้กับถาดหรือตะแกรงสำหรับเก็บเอกสารแสดงรายการค่าบริการและใบสำคัญต่าง ๆ หรือสำเนาบัตรเครดิต

เครื่องบันทึกบัญชีมีประโยชน์ในการ

1. ทำให้รายการต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการนั้นถูกบันทึกเป็นบัญชีค่าใช้จ่ายรูปแบบมาตรฐาน
 2. รายการโอนจากแผนกหรือส่วนต่าง ๆ ถูกบันทึกอย่างถูกต้อง และมีการตรวจสอบยืนยัน
 3. ใช้เป็นเอกสารในการเรียกเก็บค่าบริการจากแขกหรือผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายของแขกที่ชัดเจนและอ่านง่าย
 4. สรุปรายการขายของแผนกหรือส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม
 5. สามารถตรวจสอบความเป็นมาของรายได้และค่าใช้จ่ายของแต่ละหน่วยงานได้
 6. ใช้เป็นหลักฐานในการทำประวัติการใช้บริการต่าง ๆ ของแขกแต่ละคนได้
- ปัจจุบันเครื่องบันทึกบัญชีถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ แต่โรงแรมบางแห่งยังคงใช้เครื่องบันทึกคำนวณเพื่อยืนยันความถูกต้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย



ภาพแสดงเครื่องบันทึกบัญชี

ที่มา: Kasavana and Brooks, 1995, p. 98

7. ชั้นเก็บใบสำคัญ (Voucher Rack)

ใช้เก็บใบสำคัญประเภทต่างๆ ของแขกที่ใช้ยืนยันการเข้าพักและการใช้บริการส่วนอื่น ๆ ในโรงแรมซึ่งบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวออกไว้ให้แขก เพื่อใช้ส่วนอื่น

ๆ ในโรงแรมซึ่งบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวออกไว้ให้แขก เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันความสามารถในการใช้บริการส่วนต่างๆ ของโรงแรม เพราะแขกได้ชำระเงินล่วงหน้าแล้วหรือมีผู้ชำระค่าบริการให้แขก มักตั้งอยู่ข้างเครื่องบันทึกบัญชี

8. เครื่องบันทึกเงินสด (Cash Register)

ใช้ในการบันทึกและคิดเงินรวมสำหรับค่าบริการต่าง ๆ ที่แขกใช้ไป

9. โทรศัพท์ (Telephone)

ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมและภายในและภายนอกประเทศ

10. เครื่องเรียกเก็บค่าโทรศัพท์ (Call Accounting Systems)

ใช้สำหรับบันทึกรายการโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ และเวลาที่แขกใช้โทรศัพท์ในห้องพักโทรออกไปภายนอกโรงแรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ และแจ้งราคาค่าโทรศัพท์และค่าบริการ (Service Charge) ข้อมูลจากเครื่องเรียกเก็บค่าโทรศัพท์จะไปปรากฏในเอกสารแสดงรายการค่าบริการทันที โดยพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่ต้องจัดทำเอกสารใด ๆ อีก

11. เครื่องปลุกแขกอัตโนมัติ (Automatic call Dispensing)

พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์จะกรอกข้อมูลหมายเลขห้องพักและเวลาที่แขกต้องการให้ปลุกลงในคอมพิวเตอร์ เมื่อถึงเวลาที่ตั้งไว้เครื่องจะทำงานอัตโนมัติให้โทรศัพท์ในห้องพักแขกดังขึ้น เมื่อแขกยกหูโทรศัพท์ขึ้นฟัง เครื่องบันทึกเสียงจะรายงานเวลาที่ปลุก อุณหภูมิอากาศ สภาพอากาศภายในวันนั้น และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่บันทึกไว้ในกรณีที่มีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นในโรงแรมก็สามารถใช้ระบบโทรศัพท์นี้แจ้งเหตุได้ หรือกรณีที่แขกมาด้วยกันเป็นกลุ่มและมีการนัดประชุมก็สามารถใช้ในการเตือนความจำแขกเมื่อถึงเวลาประชุมได้ โรงแรมบางแห่งใช้เครื่องช่วยปลุกแขก (Wake up Devices) ซึ่งสามารถตั้งเวลาสำหรับปลุกแขกได้หลายเวลาในเครื่องเดียวกัน เพื่อเตือนให้พนักงานปลุกแขกตามหมายเลขห้องที่กำหนด

นาฬิกาที่ตั้งในเครื่องนี้จะถูกเรียกว่า “นาฬิกาของโรงแรม (Hotel Clock)” เพราะทุกโรงแรมที่อยู่ในเมืองหรือบริเวณใกล้เคียงกันนั้นจะต้องปลุกแขกกลุ่มกันที่อยู่ตามโรงแรมต่างๆ ในเวลาเดียวกัน เพื่อให้แขกทำกิจกรรมต่างๆ ได้ตรงเวลาเหมือนกันทั้งหมด จึงมีการตั้งเวลาให้นาฬิกาของโรงแรมแต่ละแห่งตรงกัน และเวลาที่แสดงในนาฬิกาของโรงแรมซึ่งสำหรับปลุกแขก ต้องตรงกับเวลาหรือนาฬิกาในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก (Room Service) รวมถึงนาฬิกาในแผนกต่างๆ และเครื่องบันทึกเวลาของโรงแรมด้วย

12. ระบบโทรศัพท์รายงานสถานภาพห้องพัก (Telephone Room Status System)

ใช้ช่วยในการรายงานสถานภาพห้องพักและการจัดการงานต่าง ๆ ในห้องพัก โดยห้องที่เป็นห้องว่างจะไม่สามารถโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรมได้ แต่สามารถใช้โทรศัพท์ติดต่อภายในได้ เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารภายในโรงแรม เช่น การใช้บริการเครื่องดื่มในห้องพัก (Minibar or In-room Bar) แจ้งการซ่อมแซมห้องพักแจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพัก

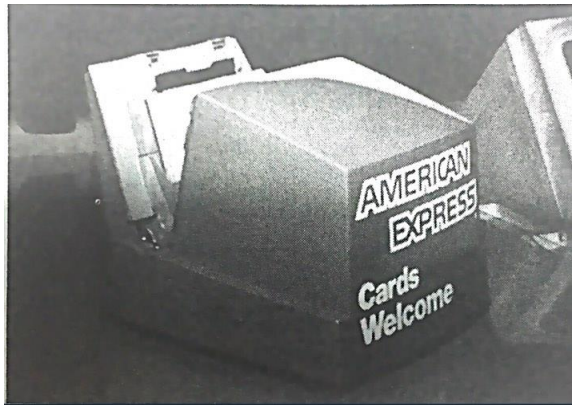
13. เครื่องป้องกันการโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม (Call Detection)

ในโรงแรมบางแห่งมีเครื่องป้องกันการโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม ซึ่งใช้ในการป้องกันแขกหรือพนักงานโรงแรมใช้โทรศัพท์โทรออก หากจะโทรออกต้องกดรหัสพินโฟน (Pin Phone) เสียก่อน เครื่องนี้สามารถช่วยความยุ่งยากในการป้องกันการที่แขกใช้โทรศัพท์ของโรงแรมโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม ในกรณีที่แขกตกลงกับโรงแรมล่วงหน้าว่าจะชำระเฉพาะค่าห้องพัก หรือในกรณีที่แขกถือใบสำคัญเข้ามาแสดงต่อโรงแรมในการเข้าพัก แต่ใบสำคัญดังกล่าวระบุว่าไม่รวมค่าโทรศัพท์

14. เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต (Credit Card Imprinter)

ใช้ทำสำเนาบัตรเครดิต เพื่อให้หมายเลขของบัตร ชื่อเจ้าของบัตร วันที่บัตรหมดอายุ ประทับลงไปในเอกสารเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิต ที่เรียกว่า “ใบสำคัญจ่ายด้วยบัตรเครดิต (Credit Card Voucher)” เพื่อเรียกเก็บเงินจากแขกต่อไป

เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิตนี้มี 2 ระบบ คือ เครื่องทำสำเนาบัตรเครดิตแบบใช้แรงงานมนุษย์ (Manual) และเครื่องทำสำเนาบัตรเครดิตแบบไฟฟ้า (Electric) ซึ่งจะเชื่อมต่อกันเครื่องป้องกันการโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม เพื่อให้ห้องพักหมายเลขที่แขกเข้าพักสามารถใช้โทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรมได้เนื่องจากบัตรเครดิตที่ทำสำเนาแล้วจะมีการเชื่อมต่อกับระบบการโทรศัพท์ออกภายนอกโรงแรม แขกสามารถโทรศัพท์ออกจากห้องพักได้โดยไม่ต้องแจ้งกับพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์



ภาพแสดงเครื่องทำสำเนาบัตรเครดิต

ที่มา: Renner.1994 : 144

15. เครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก (Magnet Strip Reader)

ใช้อ่านข้อมูลที่เป็นรหัสรวมเก็บไว้ในแถบแม่เหล็ก ซึ่งอยู่ด้านหลังบัตรเครดิต ในกรณีที่โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยทางการเงินและบัญชี คือ มีเครื่องรับชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในโรงแรมโดยบัตรเครดิตแทนเงินสด เมื่อพนักงานบริการส่วนหน้าใส่บัตรเครดิตลงในเครื่องอ่านแถบแม่เหล็กแล้ว เครื่องอ่านแถบแม่เหล็กจะทำงานเชื่อมกับเครื่องทำสำเนาบัตรเครดิตที่อยู่ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมให้ยอมรับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตใบนั้น ในกรณีที่แขกต้องการชำระค่าบริการอื่น ๆ ผ่านบัตรเครดิต



ภาพแสดงเครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก

ที่มา: Renner.1994 : 142

16. เครื่องส่งข้อความ (Telewriter)

ใช้ในการเขียนข้อความด้วยลายมือ โดยใช้ปากกาเขียนลงบนผิวหน้าของเครื่องส่งข้อความ เครื่องจะส่งข้อความที่เขียนนั้นไปยังเครื่องส่งข้อความที่ปลายทางโดยจะมีสายเชื่อมต่อระหว่างเครื่องส่งข้อความแต่ละเครื่อง ซึ่งเป็นระบบกับสายใช้โทรสาร

17. เครื่องบันทึกเวลา (Time Stamp Device)

ใช้บันทึกเวลา วันที่ของบัญชีค่าใช้จ่าย จดหมาย และเอกสารต่าง ๆ ของแขกเพื่อความสะดวกในการเรียงเอกสารตามลำดับก่อน – หลัง และเป็นหลักฐานยืนยันการจัดทำเอกสารฉบับนั้น ๆ

18. เครื่องช่วยดูแลความปลอดภัย (Security Monitor)

เป็นโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อช่วยพนักงานบริการส่วนหน้าและพนักงานรักษาความปลอดภัยในการดูแลความปลอดภัยภายในบริเวณห้องโถง

19. เครื่องบันทึกรหัสในบัตรเปิดประตูห้องพัก

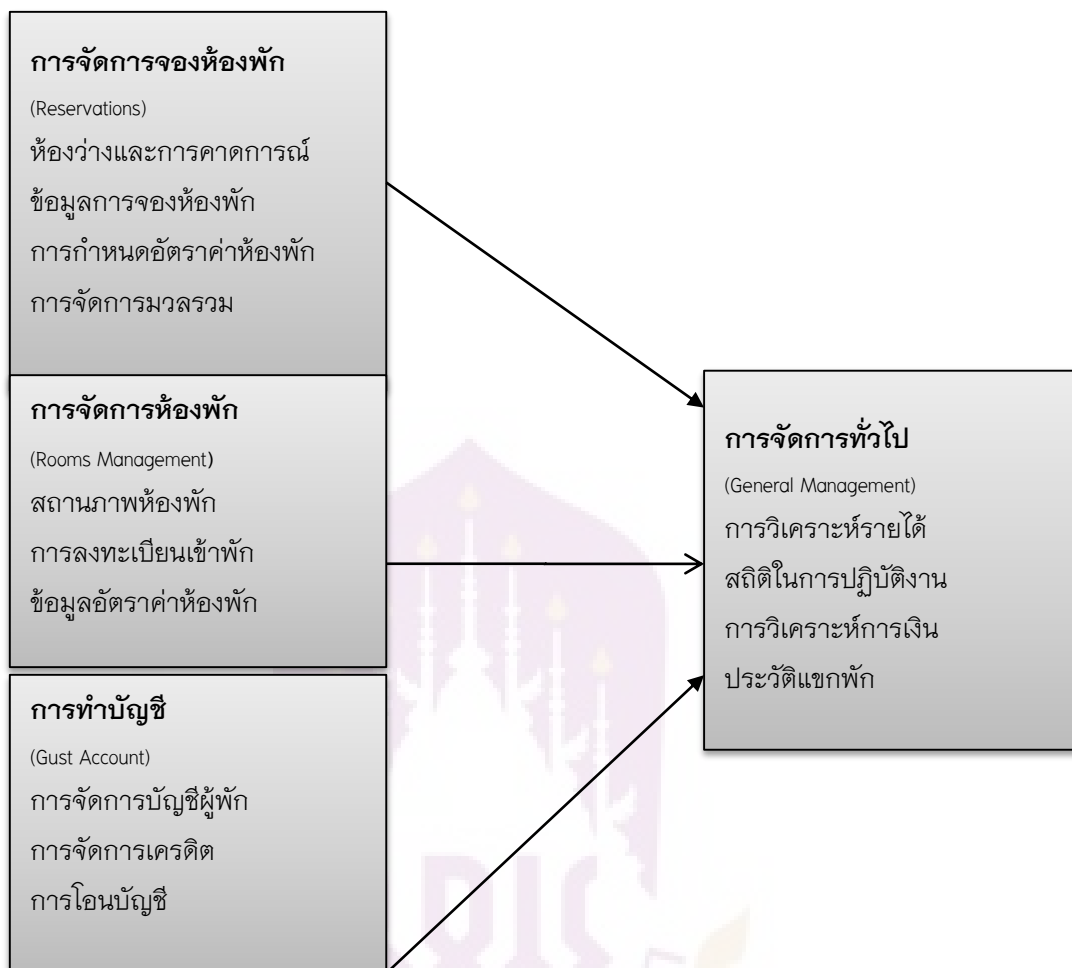
ใช้ในการบันทึกรหัสเฉพาะสำหรับเปิดปิดห้องพัก ซึ่งจะเปลี่ยนทุกครั้งที่แขกลงทะเบียนเข้าพักโรงแรม มี 2 ระบบ คือ ระบบแถบแม่เหล็กและระบบเจาะรู

20. อุปกรณ์ช่วยในการบริการอื่น ๆ

เช่น โทรสาร คอมพิวเตอร์ในการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ช่วยในการให้ข้อมูลย้ายประกาศงานกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในโรงแรม

ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า

คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องในโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งในระบบการจัดการทรัพย์สินของโรงแรม (Property Management System: PMSs) ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ภายในโรงแรม เพื่อใช้ในการจัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจองห้องพัก การจัดการห้องพัก การทำบัญชี และการจัดการทั่วไป



ภาพแสดงความสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า

ที่มา: ปรับปรุงจาก Kavasavana and Brooks, 1995, p. 103

โปรแกรมการจัดการจองห้องพัก

โปรแกรมการจัดการจองห้องพักช่วยให้การจองห้องพักรวดเร็วขึ้น คำนวณอัตราการจองห้องพัก ทำนายรายได้จากการขายห้องพัก จัดทำรายงานการจองห้องพัก และควบคุมการจองห้องพัก (Central Reservation Systems) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการจองห้องพักการสำรองห้องพัก (Room Reserve) ข้อมูลที่ได้จากศูนย์กลาง

การจองห้องพักจะถูกส่งมาถึงโรงแรมแต่ละแห่ง โดยผู้ติดต่อมาทางโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ไม่ต้องติดต่อมายังโรงแรมด้วยตนเอง การประสานงานระหว่างศูนย์กลางการจอง

ห้องพักและแผนกรับจองห้องพักของแต่ละโรงแรมจะเป็นรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง (Two – way Communication) ทันทีที่โรงแรมแต่ละแห่งได้รับข้อมูลการจองห้องพัก เตรียมเอกสารก่อนการลงทะเบียนจัดทำรายงานคาดการณ์แขกพักในแต่ละวัน (Expected Arrivals Report) รายงานการจัดจองห้องพัก (Reservation Report) ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่โรงแรมจัดทำหรือได้รับสำเร็จรูปมาจากแม่ข่ายโรงแรมในเครือเดียวกัน นอกจากนั้นในโปรแกรมยังมีการควบคุมอัตราค่าห้องพัก การรวบรวมข้อมูลประวัติผู้จองห้องพัก ประเภทของห้องพักที่ต้องการจอง สถานที่ตั้ง ห้องพักบริการเสริมอื่น ๆ วิธีการชำระค่าบริการและการเรียกเก็บมัดจำจากเข้าพัก ซึ่งมักจะมีการเรียกเก็บในโรงแรมประเภทรีสอร์ท (Resort Hotel) โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด วันสุดสัปดาห์ หรือช่วงเวลาพักร้อนระยะยาวต่าง ๆ (Renner, 1994, p.39, p.53–58)

โปรแกรมการจัดการห้องพัก

ใช้เพื่อจัดการข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก สถานภาพห้องพัก (Room Status) แต่ละห้อง อัตราค่าห้องพัก ปริมาณห้องพักแต่ละประเภทที่มีอยู่ การจัดห้องพักให้แขกเมื่อแขกจองห้องพักเข้ามา ช่วยให้เห็นภาพรวมของห้องพักทั้งหมดในโรงแรม ใช้ในการยืนยันการจองห้องพัก และคาดการณ์รายได้จากการขายห้องพัก ทำหน้าที่แทนชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักที่มีเอกสารแสดงอัตราค่าห้องพักและออกจากโรงแรมไปแล้ว แต่ห้องนั้นยังไม่ได้ทำความสะอาดและจะไม่นำเอกสารแสดงอัตราค่าห้องพักออกจากชั้นเก็บเอกสารแสดงสถานภาพห้องพักจนกระทั่งแผนกแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักและแจ้งมายังพนักงานบริการส่วนหน้าเพื่อเปลี่ยนสถานภาพห้องพักแล้ว ในโรงแรมการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมการจัดการห้องพัก พนักงานบริการส่วนหน้าเพียงแต่บันทึกหมายเลขห้องพักในคอมพิวเตอร์ก็สามารถทราบสถานภาพห้องพักนั้นได้ทันที เพราะข้อมูลจะส่งมาจากคอมพิวเตอร์ของแผนกแม่บ้าน ผ่านระบบเครือข่ายภายในหรืออาจแจ้งทางโทรศัพท์มายังพนักงานบริการส่วนหน้า และมีการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังฝ่ายรับจองห้องพักด้วย

ในกรณีที่แขกมีความต้องการบริการเสริมอื่น ๆ มากขึ้น ในการเข้าพักพนักงานบริการส่วนหน้าหรือพนักงานรับจองห้องพักจะกรอกข้อมูลความต้องการของแขกลงไปเพื่อแจ้งให้ทุกแผนกในโรงแรมที่เกี่ยวข้องทราบและเตรียมการบริการให้ตรงกับความต้องการของแขกให้มากที่สุด

โปรแกรมการทำบัญชี

ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการทำระบบบัญชีในโรงแรมมีการพัฒนาบทบาทมากขึ้น จนกระทั่งเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยทำงานด้านบัญชีโรงแรมอย่างยิ่ง เพราะช่วยในการบันทึกบัญชีและตรวจสอบบัญชีต่าง ๆ ให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถช่วยในการกำหนดจำนวนเงินที่

ยอมให้แขกต่างชำระได้สูงสุด (Credit Limits) จัดทำบัญชีแยกพัก จัดทำรายงานทางบัญชีเพื่อการตรวจสอบบัญชี คำนวณรายได้จากส่วนต่างๆ ของโรงแรมในแต่ละวัน สัปดาห์ เดือน ปี ช่วยให้การโอนบัญชีระหว่างแผนกง่าย ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้นโดยผ่านระบบเชื่อมต่อข้อมูล

โปรแกรมการจัดการทั่วไป

โปรแกรมนี้ต้องอาศัยข้อมูลจากโปรแกรมย่อยต่าง ๆ ทั้ง 3 โปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมการจัดการด้านการจองห้องพัก โปรแกรมการจัดการห้องพัก และโปรแกรมการทำบัญชีเพราะจะรวบรวมข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นรายงานเสนอต่อฝ่ายบริหารโรงแรมซึ่งข้อมูลจะได้จากแต่ละแผนก เพื่อใช้ในการบริหารและจัดการโรงแรมต่อไป

การเชื่อมต่อกับส่วนหลังของโรงแรม

การทำงานของส่วนหน้าของโรงแรมเพียงส่วนเดียวไม่สามารถจะทำงานและการทำรายงานของโรงแรมเสร็จสิ้นได้ โปรแกรมที่ช่วยในการปฏิบัติงานของส่วนหลังของโรงแรมที่ใช้ ได้แก่

1. โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger Accounting Software) ใช้ในการแยกประเภทบัญชีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและรวบรวมเป็นบัญชีแต่ละประเภทจัดทำเป็นรายงานทางบัญชี
2. โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีค่าจ้างพนักงาน (Payroll Accounting Software) เช่น เวลาการทำงาน การเข้าทำงาน เงินเดือน ค่าจ้าง และการจ่ายภาษี
3. โปรแกรมสำเร็จรูปรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Software) ช่วยในการกำหนดจำนวนสินค้าคงคลัง (Stocking Levels) การสั่งซื้อ และการใช้สินค้าประเภทต่าง ๆ

ระบบการจัดการทรัพย์สิน

ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดการทรัพย์สินของโรงแรมเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานทั้งหมดของโรงแรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (kasavana and Brooks, 1995)

1. ส่วนที่ไม่เกี่ยวกับแขกโดยตรง (Non – Guest – Operated Interfaces) เป็นการโอนข้อมูลและรายได้จากจุดที่เกิดการขายหรือเกิดรายได้จากการปฏิบัติงานของส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เข้าสู่ PMSs โดยอัตโนมัติโดยผ่านระบบเครือข่าย

1.1 ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลจากจุดขาย (A Point – of – Sale (POS) System) เป็นการโอนข้อมูลและรายได้จากจุดที่เกิดการขายหรือเกิดรายได้จากปฏิบัติงานของส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เข้าสู่ PMSs โดยอัตโนมัติโดยผ่านระบบเครือข่าย



944957127

1.2 ระบบบัญชีการโทรศัพท์ (A Call Accounting System: ELS) จะเชื่อมโยงกับ ส่วนของระบบการจัดการห้องพักเพื่อบริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกขณะที่แขกพักอยู่ในโรงแรม

1.3 ระบบล็อกกุญแจอัตโนมัติ (An Electronic Locking System: ELS) จะเชื่อมกับ ส่วนของระบบการจัดการห้องพักเพื่อบริการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกขณะที่แขกพักอยู่ในโรงแรม

1.4 ระบบจัดการพลังงาน (An Energy Management System: EMS) เป็น การควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร ทั้งภายในและภายนอกห้องพักของแขก โดยผ่านระบบการจัดการห้องพักและระบบการจัดการทรัพย์สิน

2. ส่วนที่แขกกำหนดเองได้ (Guest – Operated Interface)

โรงแรมบางแห่งมีระบบคอมพิวเตอร์ที่พัฒนามากกว่า PMSs แขกสามารถกำหนดเองได้ตามความต้องการโดยการสอบถามกิจกรรมและเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในโรงแรมและในห้องพัก จากเครื่องให้บริการข้อมูลอัตโนมัติ (Automated Information Devices) โรงแรมบางแห่งอนุญาตให้แขกตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีแขกพักของตนเองได้บนห้องพักของตนเอง โดยใช้โทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อกับระบบการทำบัญชีและกตรีโมทคอนโทรลหรือโทรศัพท์เพื่อยืนยันความถูกต้อง

ในโรงแรมที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถติดต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของ โรงแรมหรือภายนอก แขกสามารถเข้าไปดูตารางการบิน ภัตตาคารที่เปิดบริการภายในพื้นที่ สถานบันเทิง รายงานตลาดหุ้น ข่าวกีฬา และศูนย์การค้า และวีดีโอเกม

ระบบโทรทัศน์และภาพยนตร์ในห้องพัก (An In – room Movie System) สามารถ เชื่อมต่อกับระบบจัดการบัญชีล่วงหน้า โดยอัตโนมัติและเรียกเก็บเงินในเครื่องจัดทำบัญชีแขกพัก เมื่อแขกกตรีโมทคอนโทรลเพื่อเปิดชมภาพยนตร์ที่มีการเก็บค่าบริการ บางโรงแรมสามารถ เลือกภาพยนตร์ที่ต้องการชมได้ตามรายการและราคาที่กำหนดไว้ และแขกจะต้องชำระ ค่าบริการก่อนคืนห้องพัก อาจทำได้โดยการโทรศัพท์ไปบอกพนักงานเปิดภาพยนตร์ตาม หมายเลขโทรศัพท์ภายในที่แจ้งไว้และพนักงานจะส่งเอกสารเรียกเก็บค่าบริการไปยังส่วนหน้า

ระบบการบริการเครื่องดื่มในห้องพัก (In – room Beverage Service Systems) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. เครื่องดื่มที่บริการในห้องพักที่ที่แขกเข้าพักในห้องพักของโรงแรม จะมีการจัด เครื่องดื่มและของขบเคี้ยวไว้ในห้องพักทุกครั้งที่แขกเข้าพักใหม่เครื่องดื่มและของขบเคี้ยวจะถูก เตรียมไว้เต็มจำนวน เมื่อแขกดื่มหรือรับประทานไปจำนวนจะลดลง เมื่อแม่บ้านมาทำความสะอาด

สะอาดห้องจะตรวจนับจำนวนและแจ้งเรียกเก็บค่าบริการจากแขก ก่อนจะนำเครื่องดื่มและของขบเคี้ยวมาใส่ไว้ให้ใหม่ให้เต็มจำนวนอีกครั้งทุกวัน ระบบนี้ต้องผ่านขั้นตอนการแจ้งเรียกเก็บค่าบริการหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน

2. เครื่องดื่มและของขบเคี้ยวจะสามารถซื้อได้จากเครื่องขายอัตโนมัติในห้องพัก จะมีการลงบันทึกบัญชีแขกพักทันทีเมื่อแขกหยิบเครื่องดื่มหรือของขบเคี้ยวผ่านเครื่องตรวจจับความเคลื่อนไหว (Sensor) เครื่องจะส่งข้อมูลการใช้บริการไปยังเครื่องบันทึกบัญชีแขกพัก

เครื่องโทรสารภายในห้องพัก (In – room Fax Machine) แขกสามารถรับและส่งโทรสารภายในห้องพักของตนเองได้ตามต้องการ ซึ่งบริการรูปแบบนี้จะมีในโรงแรมเพื่อการประชุม (Meeting & Conference Hotel or Convention Hotel) และโรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Business Hotel) การใช้โทรสารจะถูกเชื่อมโยงกับระบบการใช้โทรศัพท์และการโอนข้อมูลการใช้โทรสารไปยังคอมพิวเตอร์ของพนักงานบริการส่วนหน้า ในกรณีที่แขกต้องการคืนห้องพักและออกจากโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าจะส่งเอกสารแสดงรายการค่าบริการมาทางโทรสารและรอให้แขกมาชำระค่าบริการที่พนักงานการเงินส่วนหน้าต่อไป

การให้บริการแขกและเทคโนโลยี

ในปัจจุบันการให้บริการแขกเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดึงดูดให้แขกเข้ามาใช้บริการ โรงแรมจึงหันมาให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการให้บริการแขกเช่น โรงแรมที่จัดให้มีบริการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์ในห้องพักโรงแรมแขกสามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับภัตตาคาร พิพิธภัณฑสถาน ศูนย์การค้า ร้านค้า และสิ่งดึงดูดใจการท่องเที่ยวอื่น ๆ หากต้องการข้อมูลมากขึ้นอาจสามารถสอบถามได้จากพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น หากแขกต้องการจองที่นั่งในภัตตาคาร ที่มีรายชื่ออยู่ในรายการชื่อภัตตาคารในโทรทัศน์ของโรงแรมก็สามารถให้โรงแรมก็สามารถให้โรงแรมติดต่อกับภัตตาคารได้ หรือหากต้องการติดต่อเองก็สามารถโทรศัพท์ไปจองด้วยตนเองได้ โดยผ่านระบบติดต่อทางโทรศัพท์อัตโนมัติที่เชื่อมโยงข้อมูลทางคอมพิวเตอร์กับภัตตาคาร

ด้วยวิธีเดียวกันนี้ เช่น โรงแรม เดอะ ริกา รอยัล (The Rhiga Royale Hotel) ในนิวยอร์ก (New York) ประเทศสหรัฐอเมริกา ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่แขกตลอดช่วงเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม หากมีผู้โทรศัพท์ถึงแขก โทรศัพท์ภายในห้องพักของแขกในโรงแรมจะดังขึ้น หากไม่มีใครรับสายระบบโทรศัพท์จะโอนสายเข้าสู่โทรศัพท์เคลื่อนที่ หากไม่มีผู้รับโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะโอนเข้าสู่ระบบรับฝากข้อความทางโทรศัพท์โดยอัตโนมัติการบริการแขกให้มากขึ้นตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของโลกยุคดิจิทัล (Digital) ที่จะต้องมีการพัฒนามากขึ้นเรื่อย ๆ และไม่หยุดนิ่ง

ความรู้พื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม

การปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมนั้นจำเป็นจะต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องต่าง ๆ มากมายซึ่งพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถจะปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มพูนความรู้พื้นฐานของตนเองได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่แขกต้องการทราบ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดมีอะไรบ้าง จะเดินทางไปถึงได้อย่างไร สถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวหรือแขกต้องการจะไปตั้งอยู่ที่ไหนและมีห้างร้านหรือบริการใดบ้างที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับโรงแรมสิ่งต่าง ๆ ที่มีบริการภายในโรงแรม เช่น ร้านอาหารของที่ระลึก ร้านตัดผม ร้านอาหาร และบริการพิเศษที่ทางโรงแรมจัดขึ้น ช่วงเทศกาลต่าง ๆ ที่จะจัดขึ้นในจังหวัด ท้องถิ่น และภายในโรงแรมภัตตาคารหรือห้องอาหาร รวมทั้งความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ อาหารการกิน สภาพภูมิอากาศ ประเพณี วัฒนธรรม และภาษา ทั้งที่เป็นภาษาท้องถิ่น ภาษาไทยภาคกลาง ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้เป็นภาษาหลักในกาติดต่อสื่อสาร เช่น ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน จีน อาหรับ ญี่ปุ่น เกาหลี ฯลฯ ความรู้รอบตัวอื่น ๆ ที่จำเป็น ดังนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้บริการแก่แขกอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของแขกได้สูงสุด

การเปรียบเทียบเวลามาตรฐานสากล

เวลามาตรฐานสากลที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นเวลามาตรฐานของโลก โดยจะนับจากเส้นลองจิจูดศูนย์องศาที่เมืองกรีนวิช (Greenwich) ประเทศอังกฤษ เรียกว่าเป็น “กรีนนิช ไทม์ (Greenwich Mean Time: GMT)” หรือ “เวลามาตรฐานโลก (World Standard Time)” ซึ่งมีวิธีคิด 2 วิธี ได้แก่

1. การแปลงเวลาท้องถิ่นให้เป็นเวลามาตรฐานสากล
2. การแปลงเวลามาตรฐานสากลให้เป็นเวลาท้องถิ่น

1. **การแปลงเวลาท้องถิ่นให้เป็นเวลามาตรฐานสากล (Local Time to GMT)** ทำได้โดยใช้เวลาท้องถิ่นในขณะนั้นตั้ง ลงด้วยค่าความต่างของเวลาที่กำหนดจากระยะห่างจากเมืองกรีนนิช (Greenwich, London) ประเทศอังกฤษ

$$(\text{เวลาท้องถิ่น}) - (\text{เวลาที่ต่าง}) = \text{เวลามาตรฐานสากลของเมืองหรือประเทศที่ต้องการจะหา}$$

ตัวอย่างที่ 1

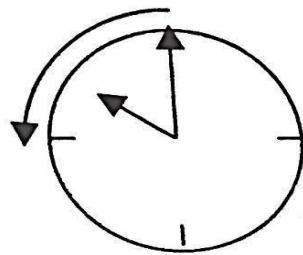
ขณะนี้เป็นเวลา 10.00 a.m ของวันที่ 22 มีนาคม 2546 ที่ประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand) จะเป็นเวลาเท่าใดเมื่อทำเป็นเวลาในระบบ GMT (New Zealand = (+13))

วิธีคิดแบบที่ 1

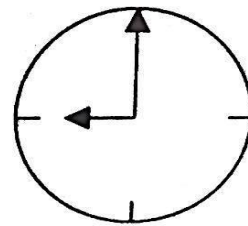
Local Time (New Zealand) GMT

10.00 a.m. 22 มีนาคม 2546 – (+13) = 09.00 p.m. 21 มีนาคม 2546

ดังนั้น เวลาท้องถิ่นที่ประเทศนิวซีแลนด์ 10.00 a.m. ของวันที่ 22 มีนาคม 2546
เมื่อทำเป็นเวลา GMT จะได้ 09.00 p.m. ของวันที่ 21 มีนาคม 2546

วิธีคิดแบบที่ 2

10.00 a.m. 22 มีนาคม 2546
New Zealand



09.00 p.m. 21 มีนาคม 2546
GMT

ดังนั้น เวลาท้องถิ่นที่ประเทศนิวซีแลนด์ 10.00 a.m. ของวันที่ 22 มีนาคม 2546
เมื่อทำเป็นเวลา GMT จะได้ 09.00 p.m. ของวันที่ 21 มีนาคม 2546

ตัวอย่างที่ 2

ขณะนี้เป็นเวลา 12.00 a.m. ของวันที่ 24 มกราคม 2546 ที่รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาจะเป็นเวลาเท่าใด เมื่อทำเป็นเวลาในระบบ GMT (San Francisco, CA USA = (-8))

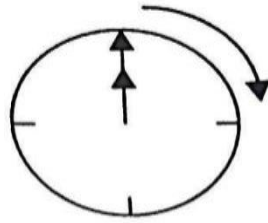
วิธีคิดแบบที่ 1

Local Time (California, USA) GMT

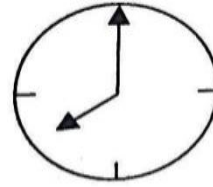
00.00 a.m. 24 มกราคม 2546 – (-8) = 08.00 a.m. 24 มกราคม 2546

ดังนั้น เวลาท้องถิ่นที่รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา 00.00 a.m. ของวันที่ 24 มกราคม 2546 เมื่อทำเป็นเวลา GMT จะได้ 08.00 a.m. ของวันที่ 24 มกราคม 2546

วิธีคิดแบบที่ 2



00.00 a.m. 24 มกราคม 2546
California, USA



08.00 a.m. 24 มกราคม 2546
GMT

ดังนั้น เวลาท้องถิ่นที่รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา 00.00 a.m ของวันที่ 24 มกราคม 2546 เมื่อทำเป็นเวลา GMT จะได้ 08.00 a.m ของวันที่ 24 มกราคม 2546

2. การเปลี่ยนเวลามาตรฐานสากลให้เป็นเวลาท้องถิ่น (GMT to Local Time) ทำได้โดยใช้เวลา GMT ในขณะนั้นตั้ง บวกด้วยค่าความต่างของเวลาที่กำหนด จาก ระยะห่างจากเมืองกรีนวิช ประเทศอังกฤษ (Greenwich, London)

$$(\text{เวลา GMT}) + (\text{เวลาที่ต่าง}) = \text{เวลาท้องถิ่นของเมืองหรือ ประเทศที่ต้องการจะหา}$$

ตัวอย่างที่ 3

ขณะนี้เป็นเวลา 01.00 a.m. ของวันที่ 9 มิถุนายน 2555 ตามเวลา GMT จะเป็น เวลาเท่าใดที่เมืองซูริช ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Zurich, Switzerland = (+2))

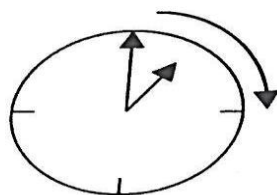
วิธีคิดแบบที่ 1

GMT Local Time Zurich, Switzerland

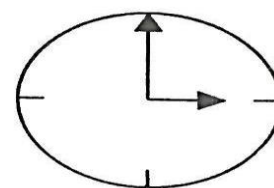
$$01.00 \text{ a.m. } 9 \text{ มิถุนายน } 2555 + (+2) = 03.00 \text{ a.m. } 9 \text{ มิถุนายน } 2555$$

ดังนั้นเวลา 01.00 a.m. ตามเวลา GMT จะเป็นเวลา GMT จะเป็นเวลา 03.00 a.m. 9 มิถุนายน 2555 9 มิถุนายน 2555

วิธีคิดแบบที่ 2



01.00 a.m. 9 มิถุนายน 2555
GMT



03.00 a.m. 9 มิถุนายน 2555
Zurich, Switzerland

ดังนั้นเวลา 01.00 a.m. ตามเวลา GMT จะเป็นเวลา GMT จะเป็นเวลา 03.00 a.m.
9 มิถุนายน 2559 มิถุนายน 2555

ตัวอย่างที่ 4

ขณะนี้เป็นเวลา 09.00 p.m. ของวันที่ 24 สิงหาคม 2570 ตามเวลา GMT จะเป็นเวลาเท่าใดที่เมืองแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา(Vancouver, Canada $=(-5)$)

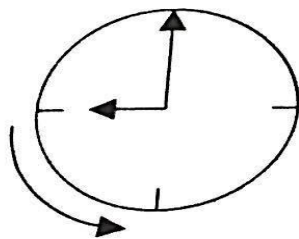
วิธีคิดแบบที่ 1

GMT Local Time Vancouver, Canada

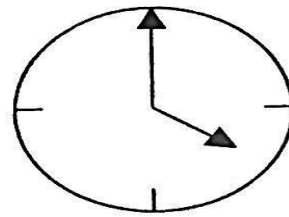
09.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570 $+(-5)$ = 04.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570

ดังนั้นเวลา 09.00 p.m. ของวันที่ 24 สิงหาคม 2570 ตามเวลา GMT จะเป็นเวลา 04.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570 ที่เมืองแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา

วิธีคิดแบบที่ 2



09.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570
GMT



04.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570
Vancouver, Canada

ดังนั้นเวลา 09.00 p.m. ของวันที่ 24 สิงหาคม 2570 ตามเวลา GMT จะเป็นเวลา 04.00 p.m. 24 สิงหาคม 2570 ที่เมืองแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา

การเปรียบเทียบเวลาท้องถิ่นของแต่ละประเทศกับเวลาท้องถิ่นในประเทศไทย

การเปรียบเทียบเวลาท้องถิ่นของแต่ละประเทศกับเวลาท้องถิ่นในประเทศไทยมีวิธีการคิด 2 วิธี ได้แก่

1. การเปลี่ยนเวลาท้องถิ่นในประเทศไทยให้เป็นเวลาท้องถิ่นในประเทศอื่นที่ต้องการหา ใช้เวลาท้องถิ่นในประเทศไทยตั้ง บวกด้วยเวลาที่ต่าง จะได้เวลาท้องถิ่นประเทศนั้น

$$(\text{เวลาท้องถิ่นในประเทศไทย}) + (\text{เวลาที่ต่าง}) = \text{เวลาท้องถิ่นของประเทศที่ต้องการหา}$$

ตัวอย่างที่ 5

ขณะนี้เป็นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 16 มกราคม 2588 ในประเทศไทย จะเป็นเวลาเท่าใดที่ประเทศญี่ปุ่น (Japan = (+2))

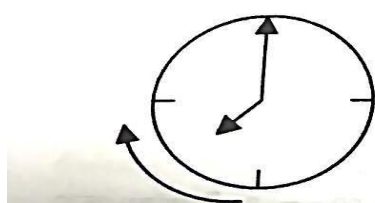
วิธีคิดแบบที่ 1

ประเทศไทย

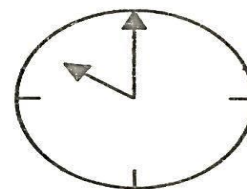
ประเทศญี่ปุ่น

08.00 p.m. 16 มกราคม 2588 + (+2)) = 10.00 p.m. 16 มกราคม 2588

ดังนั้นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 16 มกราคม 2588 ในประเทศไทยจะเป็นเวลา 10.00 p.m. ของวันที่ 16 มกราคม 2588 ในประเทศญี่ปุ่น



08.00 p.m. 16 มกราคม 2588
ประเทศไทย



10.00 p.m. 16 มกราคม 2588
ประเทศญี่ปุ่น

ดังนั้นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 16 มกราคม 2588 ในประเทศไทยจะเป็นเวลา 10.00 p.m. ของวันที่ 16 มกราคม 2588 ในประเทศญี่ปุ่น

ตัวอย่างที่ 6

ขณะนี้เป็นเวลา 02.00 a.m. ของวันที่ 7 ธันวาคม 2590 ในประเทศไทยจะเป็นเวลาเท่าใดที่ประเทศเดนมาร์ก (Denmark = (-6))

วิธีคิดแบบที่ 1

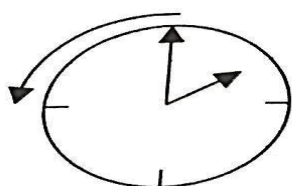
ประเทศไทย

ประเทศเดนมาร์ก

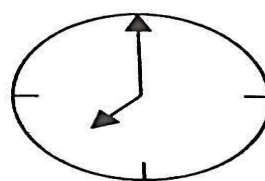
02.00 p.m. 7 ธันวาคม 2590 + (-6)) = 08.00 p.m. 6 ธันวาคม 2590

ดังนั้น 02.00 p.m. ของวันที่ 7 ธันวาคม 2590 ในประเทศไทยจะเป็นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 6 ธันวาคม 2590 ในประเทศเดนมาร์ก

วิธีคิดแบบที่ 2



02.00 a.m. 7 ธันวาคม 2590
ประเทศไทย



08.00 p.m. 6 ธันวาคม 2590
ประเทศเดนมาร์ก

ดังนั้น 02.00 p.m. ของวันที่ 7 ธันวาคม 2590 ในประเทศไทยจะเป็นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 6 ธันวาคม 2590 ในประเทศเดนมาร์ก

2. การเปลี่ยนเวลาท้องถิ่นในประเทศอื่นให้เป็นเวลาท้องถิ่นในประเทศไทย ใช้เวลาท้องถิ่นในประเทศอื่นตั้ง ลบด้วยเวลาที่ต่าง จะได้เวลาท้องถิ่นในประเทศไทย

$$\text{เวลาท้องถิ่นในประเทศที่ต้องการหา} - (\text{เวลาที่ต่าง}) = \text{เวลาท้องถิ่นในประเทศไทย}$$

ตัวอย่างที่ 7

ขณะนี้เป็นเวลา 01.00 p.m. ของวันที่ 22 มีนาคม 2578 ของประเทศจีน จะเป็นเวลาเท่าใดในประเทศไทย (China = (+1))

วิธีคิดแบบที่ 1

ประเทศจีน

ประเทศไทย

01.00 p.m. 22 มีนาคม 2578 (+1) = 12.00 p.m. 22 มีนาคม 2578

ดังนั้นเวลา 01.00 p.m. ของวันที่ 22 มีนาคม 2578 ในประเทศจีน จะเป็นเวลา 12.00 p.m. ของวันที่ 22 มีนาคม 2578 ในประเทศไทย

ตัวอย่างที่ 8

ขณะนี้เป็นเวลา 02.00 p.m. ของวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2578 ในประเทศจีนจะเป็นเวลา 12.00 p.m.

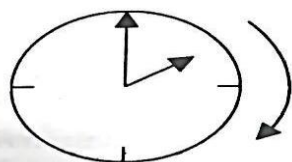
วิธีคิดแบบที่ 1

ประเทศฝรั่งเศส

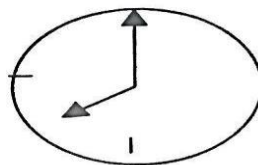
ประเทศไทย

02.00 p.m. 2 กุมภาพันธ์ 2599 - (-6) = 08.00 p.m. 2 กุมภาพันธ์ 2599

ดังนั้น 02.00 p.m. ของวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2599 ในประเทศฝรั่งเศสจะเป็นเวลา 08.00 p.m. ของวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2599 ในประเทศไทย



02.00 p.m. 2 กุมภาพันธ์ 2599
ประเทศฝรั่งเศส



08.00 p.m. 2 กุมภาพันธ์ 2599
ประเทศไทย

ตารางแสดงความแตกต่างของเวลาของประเทศต่าง ๆ จากเวลาของประเทศไทย

ประเทศ	ความแตกต่างของ เวลาจากเวลา ประเทศไทย (ชั่วโมง)	ประเทศ	ความแตกต่างของ เวลาจากเวลา ประเทศไทย (ชั่วโมง)
Alaska	-17	Indonesia	-0 (No time Differnce)
Andorra	-6	Iran	-3.50 (3 Hours 30 Minutes)
Argentina	11	Iraq	-4
Australia -Western Australia -Other Place	+1 +3	Ireland	-7
Austria	-6	Ireland	-5
Azores	-6	Italy	-6
Bahrain	-4	Japan	+2
Belgium	-4	Japan	+2
Belgium	-6	Jordan	+5
Brazil	-10	kenya	-4
Brunei	+1	Korea	+2
Burma	-0.50(30 Minutes)	Kuwait	-4
Canada -West coast -East Coost	-15 -12	Libya	-4
Canary Is	-6	Liechtenstein	-6



944957127

UP Thesais 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ประเทศ	ความแตกต่างของ เวลาจากเวลา ประเทศไทย (ชั่วโมง)	ประเทศ	ความแตกต่างของ เวลาจากเวลา ประเทศไทย (ชั่วโมง)
China	+1	Luxembourg	-6
Cyprus	-5	Macao	+1
Denmark	-6	Medeir	-6
India	-1.50 (1 Hour 30 Minutes)	Malaysia	+1
Mexico	-13	South Africa	-6
Monaco	-6	Spain	-6
Morocco	-7	Sweden	-6
Netherland	-6	Taiwan	+1
Pakistan	+5	Tanzania	-4
PapuaNew Guinea	+3	United Arab Emirates	-3
Philippines	+1	United Kingdom	-7
Portugal	-6	United States of America - Eastern Zone - Cental Zone - Mountain Zone -Pacific Zone	-12 -13 -14 -15
Qatar	-4	Vatican city State	-6
Saaudi Arabia	-4	Venezuela	-11
Singapore	+1	Yugoslavia	-6

ที่มา: คู่มือการโทรศัพท์ออกนอกโรงแรมของโรงแรมมารวย



944957127

รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม

พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับแขกหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทางโทรศัพท์จำเป็นต้องสามารถจดจำ ทำการบอกรหัสตัวอักษร และหมายเลขโทรศัพท์ได้อย่างถูกต้องชัดเจน เนื่องจากการสื่อสารทางโทรศัพท์ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่สามารถมองเห็นกันได้และเสียงของตัวอักษรและตัวเลขบางตัวอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งได้ยินไม่ชัด เพื่อป้องกันการสับสนและความผิดพลาดในการฟังจึงกำหนดรหัส (Code or Chipher) ซึ่งใช้ในการสะกดชื่อ นามสกุลของแขกในธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งนิยมใช้กันแพร่หลาย แบ่งออกเป็น 3 ระบบ คือ

1. รหัสที่นิยมใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา (USA Code)
2. รหัสที่นิยมใช้ในประเทศอังกฤษ (UK Code) ซึ่งประเทศไทยนิยมใช้ระบบเดียวกับประเทศอังกฤษ
3. รหัสที่นิยมใช้ในอุตสาหกรรมการบิน (Airline Code)

ในการพูดถึงอักษรต่าง ๆ ทางโทรศัพท์และทำการชี้แจงให้ชัดเจนมากขึ้น พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องพูดรหัสที่แทนอักษรต่าง ๆ แทนการพูดเฉพาะตัวอักษรติดต่อกันไปเรื่อย ๆ ซึ่งรหัสต่าง ๆ จะแสดงในตารางดังนี้

ตารางแสดงรหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม (Code for Communication)

ALPHABET	USA CODE	HOTEL CODE(UK)	AIRLINE CODE
A	ADAM	ABLE	ALFA
B	BOSTON	BAKER	CHARLIE
C	CHICAGO	CHARLIE	CHARLIE
D	DENVER	DOG	DELTA
E	EDWARD	EASY	ECHO
F	FRANK	FOX	FOXTROT
G	GEORGE	GEORGE	GOLF
H	HENRY	HOW	HOTEL
I	IDA	ITEM	INDIA
J	JOHN	JIMMY	JULIET
K	KING	KING	KILO



944957127

ALPHABET	USA CODE	HOTEL CODE(UK)	AIRLINE CODE
L	LINCOLN	LOVE	LIMA
M	MARY	MIKE	MIKE
N	NEW YORK	NAN	NOVEMBER
O	OCEAN	OBOE	OSCAR
P	PETER	PETER	PAPA
Q	QUEEN	QUEEN	OWBEE
R	ROBERT	ROGER	ROMEO
S	SUGAR	SUGAR	SIERRA
T	THOMAS	TARE	TANGO
U	UNION	UNCLE	UNIFORM
V	VICTOR	VICTOR	VICTOR
W	WILLIAM	WILLIAM	WHISKY
X	X-RAY	X-RAY	X-RAY
Y	YOUNG	YOKE	YANKEE
Z	ZERO	ZEBRA	ZULU

ตัวอย่างการใช้รหัสในการติดต่อสื่อสาร

หากแขกเป็นชาวต่างชาติจะมีระบบการแจ้งชื่อแตกต่างจากที่เป็นชาวไทยจึงขอแยกวิธีการใช้รหัสออกเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1. **แขกเป็นชาวต่างชาติ** ในโรงแรมแต่ละแห่งอาจมีกำหนดวิธีการเขียนชื่อแขกที่แตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่

- 1.1 ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อกกลาง และชื่อสกุล
- 1.2 ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยคำนำหน้านามและชื่อตัว
- 1.3 ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยนามสกุล ชื่อตัว และชื่อย่อหรือชื่อกกลาง
- 1.4 ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว ชื่อย่อหรือชื่อกกลางแล้วจึงตามด้วยคำนำหน้านาม

นำหน้านาม

ตัวอย่าง แขกชื่อ Mister. Robert C. Acton

ชื่อตามลักษณะวิธีการเขียน (ในโรงแรมบางแห่งอาจไม่มีการบันทึกคำนำหน้านาม)



944957127

1. Mr. Robert C. Acton
2. Acton, Mr. Robert
3. Mr. Acton Robert, C.
4. Acton Robert C., Mr.

2. แยกเป็นชาวไทย ส่วนใหญ่โรงแรมในประเทศไทยมักจะกำหนดวิธีการเขียนชื่อ แยกแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ใช้คำนำหน้านามขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว และชื่อสกุล เป็นลักษณะที่นิยมใช้มากที่สุด

2.2 ใช้ชื่อตัวขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อสกุล และคำนำหน้านาม

2.3 ใช้นามสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อตัว และคำนำหน้านาม

ตัวอย่าง แยกชื่อ นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น

ชื่อตามลักษณะวิธีการเขียน

1. นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น หรือ Miss. Piyaphan Klunklin
2. ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น นางสาว หรือ Piyaphan Klunlin, Miss.
3. กลั่นกลิ่น ปิยพรรณ, นางสาว หรือ Klunklin Piyaphan, Miss. อาจจะเขียนเป็น

Klunkin P., Miss. ก็ได้

วิธีการสะกดชื่อแยกเพื่อการติดต่อสื่อสาร

1. แยกเป็นชาวต่างชาติ

ตัวอย่าง Mr. Robert C. Acton

จะพูดรหัสแทนอักษรในการสะกดชื่อแยกติดต่อกันไปดังนี้

รหัสโรงแรมแบบอังกฤษ

Mr. Roger – Oboe – baker –Easy – Roger –Tare

Charlie dot. Able– Charlie – Tare –Oboe – Nan

รหัสการบิน

Mr. Romeo – Owbee –Bravo –Echo –Romeo –Tango

Charlie dot. Alfa – Charlie – Tango – Owbee – November

รหัสโรงแรมแบบอเมริกัน

Mr. Robert –Ocean – Boston – Edward – Robert – Thomas

Chicago dot. Adam – Chicaco –Thomas – Ocean – New York



944957127

2. แยกเป็นชาวไทย

ตัวอย่าง นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น แปลงเป็นภาษาอังกฤษ คือ Miss. Piyaphan Klunklin จะพูดรหัสแทนชื่ออักษรที่ใช้ในการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษ ดังนี้

รหัสโรงแรมแบบอังกฤษ

Miss. Peter – Item – Yoke – Able – How – Able – Nan

King – Love – Uncle – Nan – King – Love – Item – Nan

รหัสการบิน

Miss. Papa – India – Yankee – Alfa – Papa – Hotel – Alfa – November

Kilo – Lima – Uniform – November – Kilo – Lima – India – November

รหัสโรงแรมแบบอเมริกัน

Miss. Perter – Ida – Young – Adam – Peter – Henry – Adam – New York

King – Lincoln – Union – New York – King – Lincoln – Ida – New York

การออกเสียงตัวเลขในภาษาอังกฤษ

เลข ลักษณะการออกเสียง

1. “OH” และจากเสียงตัว O ยาว
2. “WUN” และลากเสียงตัว N ยาว
3. “TOO” เน้นเสียงหนักที่ตัว T และลากเสียง OO ยาว
4. “THR-EE” เน้นเสียงหนักที่ตัว T และลากเสียง EE ยาว
5. “FO-WER” ลากเสียง O ยาว
6. “FIVE” ลากเสียง I ยาวและเน้นเสียงหนักที่ตัว V
7. “SIKS” ลากเสียง X ยาว
8. “SE-VEN” ลากเสียง E ยาว และเน้นเสียงหนักที่ตัว V
9. “EIGHT” ลากเสียง E ยาว
10. “NI-YEN” ลากเสียง N ตัวหลังยาว
11. “TEN” เน้นเสียงหนักที่ E – N

ในการจดบันทึกพนักงานผู้รับสารจะจดบันทึกเฉพาะตัวอักษรหรือตัวเลขเท่านั้น
เมื่อสิ้นสุดคำอ่านรหัสก็จะได้ชื่อ – สกุลของแขกและตัวเลขที่สะกดอย่างถูกต้อง



944957127

การทักทายแขก

1. ตั้งแต่เวลา 00.01 a.m. ใช้คำว่า “กู๊ด มอร์นิง (Good Morning)” หรือ “อรุณสวัสดิ์” หากแขกได้พักผ่อนแล้ว แต่หากแขกยังไม่ได้พักผ่อนช่วง 12.00 – 03.00 a.m. จะใช้คำว่า “กู๊ด ไนท์ (Good Night)” หรือ “ราตรีสวัสดิ์(คะ/ครับ)”
2. ตั้งแต่เวลา 12.01 – 04.00 p.m. ใช้คำว่า “กู๊ด ออฟเทออร์นูน (Good Afternoon)” หรือ สวัสดิ์ (คะ/ครับ)”
3. ตั้งแต่เวลา 04.01 00.00 p.m. ใช้คำว่า “กู๊ด อีฟนิง (Good Evening)” หรือ “สวัสดิ์ (คะ/ครับ)” แต่หากแขกมารับบุญแจเพื่อขึ้นไปพักผ่อนช่วงเวลา 08.00 p.m – 00.00 a.m. ให้ใช้คำว่า “กู๊ด ไนท์ (Good Night)” หรือ “ราตรีสวัสดิ์(คะ/ครับ)”

การแบ่งระดับของโรงแรม

ตามที่สมาคมยานยนต์แห่งสหรัฐอเมริกา (The Automobile Association: AA) ได้จัดให้ระดับโรงแรมโดยใช้สัญลักษณ์ ★ ตามลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมจัดไว้ให้บริการแขก

★ เป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีสิ่งอำนวยความสะดวก การประดับตกแต่งไม่มากกัก ไม่มีห้องน้ำภายในห้อง ห้องน้ำเป็นห้องน้ำแบบรวม มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พักค้างคืน ส่วนใหญ่ไม่สามารถเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติได้

★ ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐาน มากกว่า 20 เพอร์เซ็นต์ ของห้องพักที่เปิดบริการจะมีห้องน้ำในตัว มีระบบน้ำร้อน น้ำเย็น เป็นแบบฝักบัว

★ ★ ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพักมากขึ้น 2 ใน 3 ของห้องพักที่เปิดให้บริการจะมีห้องน้ำในตัว มีระบบน้ำร้อน น้ำเย็น มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มตลอดวัน

★ ★ ★ ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพัก ส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมด้านการบริการที่มีมาตรฐานสูง ห้องพักทุกห้องมีห้องน้ำในตัวและระบบน้ำร้อน น้ำเย็น

★ ★ ★ ★ ★ เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในห้องพัก ส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมและด้านบริการที่มีมาตรฐานสูงสุดเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ

ลักษณะที่เขียนว่า “Country House” (อ่านว่า “คันทรี เฮาส์”) ใช้เพื่อแสดงว่าที่พักรับจัดบรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการให้มีบรรยากาศเป็นกันเองและไม่เป็นทางการ

สัญลักษณ์ ดาวสีแดง ใช้เพื่อแสดงว่าโรงแรมนั้นมีการบริการที่ดี พนักงานมีกิริยามารยาทในการบริการที่ดี

สัญลักษณ์ “The Rosttes” (อ่านว่า “ทรี โรเซตต์”) ใช้เพื่อแสดงว่าโรงแรมนั้น มีรสชาติอาหารและเครื่องดื่มน่าดี

สัญลักษณ์อักษร “H” สืบแดงย่อมาจาก “Hospitality” (อ่านว่า “โฮสพิทอลิตี้”) ใช้เพื่อแสดงว่าโรงแรมของส่วนต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับว่าดี สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดว่าจะต้องมีในระดับดาวต่าง ๆ ที่ได้รับ

สัญลักษณ์อักษร “B” สืบแดง ย่อมาจาก “Bedrooms” (อ่านว่า “เบดรูม”) ใช้เพื่อแสดงว่าโรงแรมนั้นมีห้องพักที่ประดับตกแต่งดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สะอาดสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดว่าจะต้องมีในระดับดาวต่าง ๆ ที่ได้รับ

สัญลักษณ์อักษร “P” สืบแดง ย่อมาจาก “Public Area” (อ่านว่า “พับลิค แอเรีย”) ใช้เพื่อแสดงว่าโรงแรมนั้นมีบริเวณสาธารณะที่ประดับตกแต่งสวยงาม สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดว่าจะต้องมีในระดับดาวต่าง ๆ ที่ได้รับ

มาตรฐานที่กำหนดโดยการบริการห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast) โดยจะกำหนดเป็นสัญลักษณ์ที่เขียนว่า “Listed” (อ่านว่า “ลิสเต็ด”) หรือสัญลักษณ์รูปมงกุฎ

“Listed” ใช้เพื่อแสดงว่าสถานที่พักนั้นมีความสะอาด สะดวกสบายด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการเป็นที่ยอมรับ

1 มงกุฎ ที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น มีอ่างอาบน้ำในห้องน้ำ มีห้องน้ำส่วนตัว เครื่องดื่ม และโทรทัศน์ในห้องพัก

2 มงกุฎ ที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น มีการบริการมากขึ้น เช่น ไฟหัวเตียง โทรทัศน์ โทรทัศน์ ห้องน้ำส่วนตัวในห้องพัก มีห้องอาหารบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3 มงกุฎ ที่พักที่อย่างน้อยที่สุด 1 ใน 3 ของจำนวนห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด (Suites) มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว แก้วน้ำ กระจกเงาแบบเต็มตัวมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น เช่น เครื่องเป่าผมและบริการขับรถเช่า

4 มงกุฎ ที่พักที่อย่างน้อยที่สุด 3 ใน 4 ของจำนวนห้องพักที่เปิดบริการเป็นห้องพักประเภทห้องชุด มีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว วิดีโอ โทรทัศน์สี โทรทัศน์ในห้องพัก มีบริการห้องพักตลอด 24 ชั่วโมง และห้องอาหารเปิดบริการถึงเที่ยงคืน

5 มงกุฎ ห้องพักทุกห้องมีห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ ฝักบัว มีวิดีโอ โทรทัศน์สี โทรทัศน์ในห้องพัก มีห้องพักประเภทห้องชุด มีบริการห้องพักตลอด 24 ชั่วโมง บริการซักรีดอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพักอยู่ในโรงแรมมากที่สุดเป็นสถานที่บริการห้องพักที่ได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานสูงสุด มีการประดับตกแต่งสถานที่และส่วนต่างๆ อย่างหรูหรา



โรงแรมที่ถูกบ่างระดับ อาจมีคำศัพท์เหล่านี้เสริมเข้าไปด้วย เพื่อบอกถึงคุณภาพที่สูงกว่ามาตรฐานของโรงแรมระดับนั้น ๆ ได้แก่

“Approved” (อ่านว่า “อะพรูพด์”) หมายถึง ได้รับการรับรองแล้วว่ามีคุณภาพมาตรฐานดี

“Commend” (อ่านว่า “คอมเมนด์”) หมายถึง การชื่นชมยกย่องว่ามีคุณภาพมาตรฐานสูงกว่ากำหนด

“Highly Commend” (อ่านว่า “ไฮลี้ คอมเมนด์”) หมายถึง การชื่นชมยกย่องอย่างมากว่ามีคุณภาพ มาตรฐานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก

ประเภทห้องพักในโรงแรม

1. ห้องพักสำหรับแขกคนเดียว (Single Room: SWB: SGLS) ห้องสำหรับพักคนเดียว ถึงแม้จะมี 2 เตียง แต่อัตราค่าห้องพักจะถูกกว่าเพราะเตียงอีกเตียงจะไม่ต้องใช้ ซึ่งไม่เหมือนกับการพักตามบังกะโล (Bungalow) ที่เข้าพักเหมาห้อง ไม่จำกัด จำนวนผู้เข้าพัก ในขณะที่การเข้าพักในโรงแรมนับจำนวนผู้เข้าพักเป็นเกณฑ์

2. ห้องพักสำหรับแขกสองคน (Double Room: DWB: DBLD or Twin – bed Room: TWR) เป็นห้องพักคู่หรือห้องเตียงคู่ สำหรับแขกเข้าพัก 2 คน หากจัดเตียงคู่ชิดกันเรียกว่า “ห้องดับเบิล (Double Room)” ในบางโรงแรมอาจมีเตียงคู่เพียง 1 เตียง ที่สามารถนอนได้ 2 คน หากจัดเตียงคู่ห่างจากกัน มีโต๊ะหัวเตียงชั้น เรียกว่า “ทวิน เบดรูม (Twin – bed Room)”

3. ห้องพักสำหรับแขกสามคน (Triple Room) ห้องพักสำหรับแขก 3 คน อาจมี 3 เตียงเดี่ยว หรือ 2 เตียงเดี่ยว แล้วเสริมด้วยเตียงเสริม หรือเตียงคู่ 1 เตียง แล้วเสริมด้วยเตียงเสริม

4. ห้องพักสำหรับแขกสี่คน (Quad Room) ห้องพักสำหรับแขก 4 คน อาจมีเตียงเดี่ยว 4 เตียง หรือเตียงคู่ที่สามารถนอนได้ 2 คน 2 เตียง

5. ห้องชุด (Suite) ห้องพักขนาดใหญ่ที่มีห้องต่างๆ อยู่ภายในหลายห้อง เช่น ห้องนอนมากกว่า 1 ห้อง ห้องน้ำมากกว่า 1 ห้อง ห้องนั่งเล่น ห้องประชุมห้องออกกำลังกาย ห้องทำงาน บาร์ อ่างอาบน้ำวน ฯลฯ มักจะมีการแต่งหุรรหุและมักไม่กำหนดจำนวนผู้พัก เครื่องครัดเหมือนห้องพักทั่วไป

6. ห้องตกแต่งพิเศษ (Deluxe Room)

ห้องที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าห้องพักธรรมดาทั่วไป เช่น มีโทรทัศน์หรือคอมพิวเตอร์ในห้องพัก มีชุดรับแขกขนาดใหญ่พื้นที่ห้องกว้างขึ้น และประดับตกแต่งสวยงามหรูหรา มากกว่าห้องธรรมดา



7. ห้องพักติดกัน (Adjoining Room)

ห้องพักจำนวนมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปที่อยู่ติดต่อกัน แต่ไม่มีประตูเชื่อมระหว่างกัน สามารถพักเป็นครอบครัวได้

8. ห้องพักที่สามารถเข้าออกได้มากกว่าหนึ่งทาง (Connecting Room)

ห้องพักที่มีประตูทางเข้าออกของตัวเอง 1 ประตู และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปอยู่ติดกัน

9. ห้องพักที่อยู่ตรงกันข้ามหรือเยื้องกัน (Adjacent Room)

ห้องพักที่อยู่ใกล้กันหรือติดกันส่วนใหญ่เป็นห้องที่อยู่ตรงกันข้ามหรือเยื้องกัน ต้องเดินข้างทางเดินจึงจะไปยังอีกห้องหนึ่งได้

10. ห้องชุดขนาดเล็ก (Mini – suite – or Junior Suite)

ห้องพักเดี่ยวที่มีห้องนั่งเล่นแยกอีกห้องต่างหากจากห้องนอน

ประเภทของเตียงที่มีบริการโรงแรม

เตียงที่มีบริการในโรงแรมจะมีขนาดและประเภทของเตียง ดังนี้

1. **เตียงเดี่ยว (Single Bed)** คือ เตียงที่สามารถนอนได้เพียงคนเดียว ขนาด 130 ซม. x 180 ซม.
2. **เตียงคู่ (Twin Bed or Double Bed)** คือ เตียงที่สามารถนอนได้ 2 คน
 - 2.1 **ควีนไซส์ (Queen Size)** ขนาด 270 ซม. X 180 ซม.
 - 2.2 **คิงไซส์ (King Size)** ขนาดกว้างกว่า 270 ซม. X 180 ซม.
3. **เตียงพิเศษ (Extra Bed)** เตียงพิเศษ หรือเตียงเสริมมักเป็นเตียงขนาดเท่ากับเตียงเดี่ยว
4. **เตียงเด็ก (Cot or Crib)** คือ เตียงเด็ก เตียงที่มีลูกกรง หรือเปลเด็ก
5. **เตียงน้ำ (Water Bed)** คือ เตียงที่ใช้น้ำแทนวัสดุที่ใช้น้ำหนักภายในเตียงมักมีบริการในห้องพักประเภทห้องชุด

ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดและประเภทของเตียงกับห้องพักประเภทต่าง ๆ

1. **ห้องพักสำหรับแขกคนเดียว** มักใช้เตียงเดี่ยว แต่โรงแรมบางแห่งอาจใช้เตียงคู่แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้
 - 1.1 ห้องพักเดี่ยวที่มีเตียงในห้องพักเพียงเตียงเดี่ยว มักใช้เตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่

1.2 ห้องพักเดี่ยวที่มีเตียงในห้องพัก 2 เตียง แต่แขกสามารถเปิดเตียงใช้ได้เพียงเตียงเดียวเท่านั้น มีทั้งเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่

2. ห้องพักสำหรับแขกสองคน เป็นห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพัก 2 คน ในห้องเดียวกันการใช้เตียงภายในห้องพักแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ห้องพักคู่ที่มีเตียงเดี่ยวในห้องพัก 2 เตียง

2.2 ห้องพักคู่ที่มีเตียงคู่ในห้องพัก 2 เตียง

2.1.1 ใช้เตียงควีนไซส์

2.1.2 ใช้เตียงคิงไซส์

3. ห้องพักสำหรับแขกสามคน เป็นห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพัก 3 คนในห้องเดียวกันการใช้เตียงภายในห้องพักแบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

3.1 ห้องพักสำหรับแขกสามคนที่มีเตียงเดี่ยวในห้องพัก 3 เตียง

3.2 ห้องพักสำหรับแขกสามคนที่มีเตียงคู่ในห้องพัก 1 เตียง และเตียงเดี่ยว 1 เตียง

3.3 ห้องพักสำหรับแขกสามคนที่มีเตียงคู่ในห้องพัก 2 เตียง

ในบางโรงแรมหากแขกต้องการพัก 3 คน ในห้องเดียวกันแขกอาจเข้าพักในห้องพักสำหรับแขกสองคนและเช่าเตียงเสริมอีก 1 เตียง

4. ห้องพักสำหรับแขกสี่คน เป็นห้องพักสำหรับแขกที่เข้าพัก 4 คน ในห้องเดียวกันการใช้เตียงภายในห้องพัก แบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

4.1 ห้องพักสำหรับแขก 4 คนที่มีเตียงเดี่ยวในห้องพัก 4 เตียง

4.2 ห้องพักสำหรับแขก 4 คนที่มีเตียงคู่ขนาดควีนไซส์ในห้องพัก 2 เตียง

4.3 ห้องพักสำหรับแขก 4 คนที่มีเตียงคู่ขนาดคิงไซส์และคิงไซส์

5. ห้องชุด การใช้เตียงในห้องพักมักใช้เตียงคู่ทั้งขนาดควีนไซส์และคิงไซส์

6. ห้องตกแต่งพิเศษ การใช้เตียงในห้องพักมักจะใช้เตียงคู่ทั้งขนาดควีนไซส์และคิงไซส์

7. ฮอลลีวูดสไตล์ (Hollywood Style) คือ การนำเตียงคู่ 2 เตียงมาต่อชิดกันให้เป็นเตียงใหญ่เตียงเดียว

8. ดับเบิล – ดับเบิล (Double – Double) หมายถึง ห้องพักที่มีเตียงคู่ในห้องพัก 2 เตียง



944957127

ขนาดและประเภทของเตียงกับประเภทห้องพักจะเป็นตัวกำหนดราคาห้องพักประเภทต่าง ๆ ในโรงแรมด้วย ยิ่งมีขนาดเตียงใหญ่ขึ้นเท่าใดราคาห้องพักจะสูงขึ้นด้วยถึงแม้จะเป็นห้องพักประเภทเดียว

อัตราค่าห้องพัก

1. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกคนเดียว (Single Rate)** ห้องที่คิดราคาห้องพักสำหรับแขกเพียง 1 คน

2. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกสองคน (Double Rate)** ห้องที่คิดราคาห้องพักสำหรับแขก 2 คน

3. **อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกสามคน (Triple Rate)** ห้องที่คิดราคาห้องพักสำหรับแขก 3 คน คิดตามลักษณะการจัดเตียงในห้องพัก

4. **อัตราค่าห้องพักแบบไม่เกินครึ่งวัน (Day Rate or Day Use or Use Rate)** การเข้าพักและคืนห้องพักภายใน 4 – 6 ชั่วโมง คิดราคาเพียงครึ่งหนึ่งของราคาห้องพักมาตรฐานหรือมากกว่า ขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรม เป็นการเข้าพักครึ่งวันเช่น แขกลงทะเบียนเข้าพักเวลา 12.00 p.m. และคืนห้องพักเวลา 05.00 p.m.

5. **อัตราค่าห้องพักแบบพักเป็นกลุ่ม (Group Rate)** ราคาพิเศษสำหรับกลุ่มท่องเที่ยว ซึ่งราคาห้องพักจะถูกกว่าปกติตามที่ตกลงกัน โดยให้ส่วนลดกับบริษัทนำเที่ยวไม่เกิน 15 เปอร์เซ็นต์ ราคานี้จะรวมค่าที่พักและอาหารเช้าด้วย

6. **อัตราค่าห้องพักแบบราคาเดียว (Flat Rate or Frequent Individual Traveler Rate)** ราคาพิเศษสำหรับบริษัทนำเที่ยว บริษัท หรือองค์กรต่างๆ ที่ทำการตกลงราคากับโรงแรมไว้ก่อน ราคาสำหรับห้องคู่และห้องเดี่ยวจะเท่ากัน เป็นราคาเดียว

7. **อัตราค่าห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จองห้องพักด้วยตนเอง (FIT Rate: Foreign Independent Traveler's Rate)** ราคาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดราคาเต็ม ส่วนลดไม่เกิน 15 เปอร์เซ็นต์ มากพักไม่เป็นกลุ่มในห้องพักเพียง 1 – 2 ห้องและไม่ได้จองผ่านบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว

8. **อัตราค่าห้องพักแบบครอบครัว (Family Rate)** ราคาห้องพักสำหรับแขกที่มาพักในลักษณะครอบครัว มีหลักการคิดราคาห้องพัก คือ

8.1 ผู้ใหญ่ 2 คน และเด็กอายุต่ำกว่า 5 ขวบ 1 คน หรือ ผู้ใหญ่ 2 คน และเด็กอายุต่ำกว่า 12 ขวบ 2 คน คิดราคาห้องคู่

8.2 ผู้ใหญ่ 2 คน และเด็กอายุต่ำกว่า 12 ขวบ 2 คน และแยกเป็น 2 ห้องคิดราคาห้องคู่ 1 ห้อง และห้องเดี่ยว 1 ห้อง



944957127

UP-Thesis 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

9. อัตราค่าห้องพักมาตรฐาน (Rack Rate) ราคาห้องพักที่ผู้บริหารโรงแรมกำหนดเอาไว้เป็นมาตรฐานหรือราคาห้องพักปกติในแต่ละประเภทว่ามีราคาเท่าใด เป็นราคาเต็มมีส่วนลด

10. อัตราค่าห้องพักแบบทำสัญญา (Contract Rate) ราคาห้องพักที่พนักงานฝ่ายการตลาดของโรงแรมทำสัญญา (Contract) กับบริษัทนำเที่ยวและบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวต่างๆ ว่าจะคิดราคาห้องพักแต่ละประเภทตามที่ตกลงกันได้ มีกำหนดระยะเวลาของสัญญา ระบุวันหมดอายุของสัญญา แบ่งออกเป็น

10.1 บริษัทตัวแทนภายในประเทศ (Local Agent) เช่น บริษัทนำเที่ยวภายในประเทศ บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวต่าง ๆ

10.2 บริษัทตัวแทนต่างประเทศ (Overseas Agent) เช่น บริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวภายนอกประเทศ อาจทำสัญญาผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวภายในประเทศไทยหรือทำสัญญาโดยตรงกับโรงแรม

10.3 ทำสัญญากับตัวแทนขายของโรงแรม (Hotel's Representative) บริษัทที่ส่งแขกให้โรงแรมและจ่ายเงินค่าบริการในการราคาเต็ม แต่โรงแรมให้ค่าตอบแทน (Commission) กับบริษัทนั้นตามเปอร์เซ็นต์ที่ตกลงกัน

11. อัตราค่าห้องพักสำหรับสายการบิน (Airline Rate) ราคาห้องพักที่เป็นข้อตกลงของโรงแรมกับสายการบินที่จะให้ส่วนลดกับลูกค้าที่จองห้องพักของโรงแรมผ่านสายการบินในช่วงเวลาที่กำหนด

12. อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกจากบริษัทเอกชน (Commercial Rate or Corporate Rate) ราคาที่บริษัทเอกชนที่ไม่ใช่บริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวส่งแขกเข้ามาพักกับทางโรงแรม โดยมากมีส่วนลดไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ ราคาจะเป็นเท่าไรแล้วแต่การเจรจา แขกที่มาพักคือแขกของบริษัทต่าง ๆ หรือลูกจ้างของบริษัทนั้น

13. อัตราค่าห้องพักสำหรับแขกจากสายการบิน (Lay Over Rate) ราคาพิเศษสำหรับแขกที่สายการบินนำเข้าพัก เมื่อเครื่องบินที่เดินทางเกิดเหตุขัดข้อง จำเป็นต้องจอดเที่ยวบินและพักระหว่างรอให้แก่โชสดานการณ์ โดยเจ้าของสายการบินเป็นผู้จ่ายค่าที่พัก อาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด

14. อัตราค่าห้องพักระยะยาว (Long Staying Rate) ราคาห้องพักที่กำหนดไว้ว่าแขกจะมาพักในช่วงต่างๆ ของปีเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป เป็นการพักอยู่ในโรงแรมระยะยาว โดยโรงแรมจะคิดราคาแบบเหมาจ่าย ส่วนใหญ่แขกที่มาพักอยู่ในประเทศหรือเมื่อนั้น ๆ เพียงช่วงเวลาหนึ่งของแต่ละปี



944957127

15. **อัตราค่าห้องพักแบบมีส่วนลด (Discount)** ราคาห้องพักที่โรงแรมให้ส่วนลดแก่แขกโดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ส่วนลดจากราคาเต็มของห้องพักแต่ละประเภท และให้ส่วนลดเฉพาะราคาห้องพักเท่านั้น ไม่รวมราคาอาหาร เครื่องดื่ม และบริการอื่น ๆ มักให้ส่วนลดช่วงที่มีแขกเข้าพักน้อย (Low Season) แขกที่ได้ส่วนลดอาจจะเป็นผู้มีความสัมพันธ์กับโรงแรมหรือเป็นผู้ถือบัตรสมาชิกขององค์กร หน่วยงานการกุศล หรือสมาชิกของโรงแรมเอง

16. **อัตราค่าห้องพักแบบมีส่วนลดให้แขกกลุ่มเล็ก (Break Down)** ส่วนลดที่ให้แก่แขกทั้งที่เป็นแขกมาเป็นกลุ่มเล็ก มาคนเดียว หรือมาเป็นกลุ่มใหญ่ และจองห้องพักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว จะนำราคาห้องพักมาตรฐานตั้งหารด้วย 1.1 เพื่อหารราคาที่จะคิดเป็นราคาห้องพักให้แก่แขก

17. **อัตราค่าห้องพักสูงสุดถึงต่ำสุด (Run of the House Rate)** ราคาห้องพักที่กำหนดไว้สูงสุดถึงต่ำสุด ยกเว้นห้องพักประเภทห้องชุด ราคาขึ้นอยู่กับประเภทห้องพักการประดับตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ตั้งของห้องพัก

18. **อัตราค่าห้องพักสำหรับข้าราชการ (Government Rate)** ราคาห้องพักที่กำหนดเป็นราคาพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เข้าพักในโรงแรม

19. **ห้อง complimentary (Complimentary Room: Comp.)** ห้อง complimentary ที่จัดให้กับแขกคนสำคัญ ซึ่งไม่ต้องจ่ายค่าห้องพัก เช่น งานแต่งงาน งานเลี้ยงฉลองใหญ่ ๆ หรือจัดให้หัวหน้ากลุ่มทัวร์ที่เข้ามาพักในโรงแรมพร้อมกับลูกทัวร์

20. **ห้องพักผู้บริหาร (House – use)** ห้องที่ผู้บริหารของโรงแรมใช้เป็นที่พักไม่มีการเก็บเงิน เพราะถือเป็นสิทธิและสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้

ประเภทของแขกที่เข้าพักในโรงแรม

แขกที่เข้าพักในโรงแรมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ แขกที่พักอยู่ในโรงแรมและแขกที่ไม่ได้พักอยู่ในโรงแรม

1. แขกที่พักอยู่ในโรงแรม (In – house Guest) แบ่งออกเป็น ดังนี้

1.1 **แขกกลุ่มเล็กทั่วไป (FIT : Free Individual Traveler or Frequent Individual Traveler or Foreign Independent Traveler or Foreign Independent Tour)** โดยปกติแล้ว FIT หมายถึง แขกทั่วไปที่มาเพียง 1 – 2 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ทั้งที่จองมาเองและจ่ายเงินค่าห้องพักรวมค่าใช้จ่ายอื่นๆเอง ไม่ได้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน

1.2 **แขกที่มาอยู่กับกลุ่มทัวร์** หมายถึง แขกที่มาด้วยกัน ตั้งแต่ 15 คนขึ้นไปมีหัวหน้าทัวร์หรือมัคคุเทศก์คอยอำนวยความสะดวกแก่แขก จะมีระยะเวลาการพักและการรับประทาน

อาหารแน่นอน จะจองผ่านบริษัทนำเที่ยว หรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวจะจ่ายเงินรวมค่าที่พักและอาหาร เรียกว่า “การเหมาจ่าย (Package)”

1.3 แยกที่มาสัมมนาหรือร่วมประชุม (Seminar or Conference Group) หมายถึง แยกที่มาจัดประชุมหรือสัมมนา ไม่จำกัดจำนวน มีกำหนดการแน่นอนแจ้งรายชื่อแขกมาอย่างแน่นอน และมีผู้จัดทำหน้าที่เป็นตัวแทนติดต่อกับโรงแรมในเรื่องต่างๆ รับผิดชอบการจ่ายค่าที่พักและค่าอาหารและเครื่องดื่ม

1.4 กลุ่มคนไทยทั่วไป หมายถึง แยกที่มาด้วยกันไม่จำกัดจำนวนเป็นคนไทยไม่ได้มาเพื่อจัดประชุม สัมมนา และไม่ได้จองผ่านบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน โดยแขกจะชำระเงินกับทางโรงแรมเอง

1.5 แยกคนสำคัญ หมายถึง แยกที่เป็นบุคคลสำคัญและเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือแขกระดับชาติ เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานบริษัทต่างๆ อาจหมายรวมถึงผู้จัดและผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ

1.6 แยกที่เป็นเจ้าหน้าที่สายการบิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสายการบินต่างๆ ที่เข้ามาพักในโรงแรม

1.7 แยกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า หมายถึง แยกที่เข้ามาพักโดยไม่ได้ทำการจองล่วงหน้า

1.8 แยกที่มาเป็นครอบครัว หมายถึง แยกที่เข้าพักเป็นครอบครัว อาจมาด้วยกันเป็นครอบครัวเล็กหรือครอบครัวใหญ่

1.9 แยกที่เป็นนักธุรกิจ (Business Person) หมายถึง แยกที่มาพักคนเดียวหรือเป็นกลุ่มเพื่อมาตกลงทำสัญญาทางธุรกิจหรือประชุมธุรกิจและพักค้างคืนในโรงแรม

1.10 แยกที่พักอยู่ในโรงแรมเป็นเวลานาน (Long Staying Guest) หมายถึง แยกที่ทำการตกลงเข้าพักระยะยาวในโรงแรม เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป

1.11 แยกที่เป็นสมาชิกของโรงแรม (Member Guest) หมายถึง แยกที่เป็นสมาชิกบัตรทอง ถือบัตรสมาชิกของโรงแรม สมาชิกส่วนบริการอื่นๆของโรงแรม หรือ หน่วยงานอื่นที่โรงแรมทำการตกลงให้เข้าพักในโรงแรมได้ โดยได้รับส่วนลดตามอัตราที่กำหนดไว้ในข้อตกลง

1.12 แยกเกียรติยศ (Honor Guest) หมายถึง แยกเกียรติยศที่เข้าพักในโรงแรมเป็นแขกที่มีความสำคัญระดับโลก เช่น กษัตริย์ ราชนินี เจ้าชาย เจ้าหญิงของประเทศต่าง ๆ ประธานาธิบดี ประธานองค์การระดับสากล และผู้ที่ได้รับการยกย่องระดับสากล



944957127

2. แยกที่ไม่ได้พักอยู่ในโรงแรม (Outside Guest) แบ่งออกเป็น

2.1 ผู้เยี่ยมเยือน (Visitors) หมายถึง แยกที่เข้ามาในโรงแรมเพื่อเยี่ยมชมชมดูงาน ทัศนศึกษา ด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น รวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้าพัก จัดงานต่าง ๆ ในโรงแรมหรือเพื่อการศึกษา

2.2 แยกที่มาใช้บริการส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ศูนย์สุขภาพ ศูนย์กีฬา จากกอล์ฟ ชาวหน้า สระว่ายน้ำ ภัตตาคาร ชมการแสดง ใช้บริการสวนสนุก หรือใช้บริการคาสิโน แบ่งออกเป็น

2.2.1 แยกที่เป็นคนท้องถิ่นที่มาใช้บริการเสริมต่าง ๆ ของโรงแรม

2.2.2 แยกที่ไม่ใช่คนท้องถิ่น เป็นแยกที่ไม่ได้พักอาศัยอยู่ในท้องถิ่นแต่มาใช้ บริการเสริมของโรงแรม ได้แก่ แยกนักท่องเที่ยวชาวไทยและแยกนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. แยกที่เข้ามาเช่าพื้นที่ของโรงแรมเปิดกิจการ จัดนิทรรศการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน สมาคม มูลนิธิต่าง ๆ

การเลือกใช้บริการห้องพักและอาหารในโรงแรมของแขก

ในการเข้าพักของแขกนั้นแขกอาจต้องการการบริการทั้งด้านที่พัก อาหารและ เครื่องดื่มจากโรงแรม ซึ่งแบ่งออกเป็นลักษณะ ได้แก่

1. การใช้บริการเฉพาะห้องพัก (European Plan: EP) หมายถึง แยกต้องการบริการ เฉพาะห้องพักเท่านั้น

2. การใช้บริการห้องพักและอาหารเช้า (Continental: CP) หมายถึง แยกต้องการ บริการห้องพักและอาหารเช้า 1 มื้อ ซึ่งมีให้เลือก 3 แบบ ได้แก่ อาหารเช้าแบบคอนติเนนตอล (Continental Breakfast: CBF) อาหารเช้าแบบอเมริกัน (American Breakfast : ABF) และอาหารเช้าแบบเอเชีย (Asian Breakfast)

ราคาค่าบริการอาหารเช้าจะถูกรวมเข้ากับราคาห้องพักและแขกจะได้รับคูปอง อาหารเช้าตามจำนวนวันพักเพื่อใช้เป็นเอกสารยืนยันการชำระค่าบริการและการและเข้ารับประทานอาหารเช้าในสถานที่ที่คูปองกำหนด

3. การใช้บริการห้องพักและอาหารสามมื้อ (American Plan: AP or Full Board or Full Pension) หมายถึง แยกต้องการบริการห้องพักและอาหารทั้ง 3 มื้อทุกวัน คือ อาหารเช้า กลางวัน และเย็น ราคาค่าบริการอาหารทั้ง 3 มื้อ จะถูกรวมเข้ากับราคาห้องพัก และแขกจะได้รับคูปองรับประทานอาหารเช้าตามจำนวนวันที่เข้าพัก แต่ละมื้อในวงเงินที่กำหนดและในสถานที่ที่กำหนดไว้



944957127

4. การใช้บริการห้องพักและอาหารสองมือ (Modify American Plan: MAP or Half Board or Semi – Pension) หมายถึง แยกต้องการบริการห้องพักและอาหารเพียง 2 มื้อต่อวัน โดยอาจเลือกทานอาหาร 2 มื้อจาก 3 มื้อ ส่วนมากจะเป็นอาหารเช้าและอาหารเย็นราคา ค่าบริการจะคิดรวมกับราคาห้องพัก และแขกจะได้รับคูปองรับประทานอาหารตามจำนวนวันที่เข้าพักตามที่ตกลงในวงเงินและสถานที่ที่กำหนดไว้

สมรรถนะหลัก

การทำงานเป็นทีม

(2:1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกปฏิบัติในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหา ข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรมละลายพฤติกรรม การอภิปรายแก้ไขปัญหา จากกรณีศึกษา

การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การทำความเข้าใจในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสนใจ และเข้าใจในธรรมชาติของกลุ่มในองค์การ กลุ่ม คือการที่บุคคลมารวมกันมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมีความเข้าใจจิตใจซึ่งกันและการยอมรับการเป็นสมาชิกของกลุ่มของแต่ละคน กลุ่มมีการสื่อสารกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ การสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มมีอิทธิพลต่อกลุ่มอื่น ๆ และต่อองค์การ การศึกษาเรื่องกลุ่มมีความสำคัญเพราะจะช่วยให้การทำงานบรรลุได้ โดยใช้เทคนิคการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (Cartwright and Lippitt) ได้กำหนดไว้ว่าผู้บริหารควรสนใจและศึกษาเรื่องกลุ่มเพราะกลุ่มมีอยู่ในทุกองค์การ กลุ่มเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การ กลุ่มเป็นส่วนที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้ การนำความเข้าใจเรื่องกลุ่มช่วยให้ผู้บริหารอาศัยในการช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามที่ต้องการ



944957127

การทำงานเป็นทีม (Team Building)

หมายถึง การรวบรวมสมาชิกในการทำภารกิจร่วมกัน การสร้างทีมงานให้มีผลการทำงานสูง (high-performance teams) ประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
2. มีโครงสร้างการทำงาน (task-driven) และมีการคำนึงถึงผลงาน (result-oriented)
3. มีสมาชิกที่มีความสามารถและมีข้อมูลผูกพันสัญญาในทีม (commitment) ในการทำงาน

4. มีความร่วมมือใจกันระหว่างสมาชิกในทีม
5. มีมาตรฐานการทำงานที่ดีเลิศ
6. มีการสนับสนุนปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ในการทำงาน
7. มีผู้นำทีมที่เข้มแข็ง มีภาวะผู้นำ

การทำงานเป็นทีม ก็คือ การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มที่เกิดจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีปฏิกริยาซึ่งกันและกันมีความรู้สึกร่วมกัน สมาชิกของกลุ่มมีความยึดมั่นและมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน ความยึดมั่นของกลุ่มเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมาชิกบางกลุ่มให้คงอยู่ต่อไปกลุ่มที่มีขนาดใหญ่มีแนวโน้มว่าความยึดมั่นของกลุ่ม (group cohesiveness) น้อยลง ถ้ากลุ่มมีขนาดเล็กความสามัคคีร่วมกันของกลุ่มก็จะสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะกลุ่มที่มีขนาดเล็กมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ระดับสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกและการประสานระหว่างเป็นไปได้ดีด้วยดี

ความยึดมั่นของกลุ่ม (group cohesiveness)

หมายถึง การยึดมั่นของสมาชิกที่มีต่อกลุ่มและพลังสมาชิกทำให้ยับยั้งไม่มีการทิ้งจากกลุ่มไป ปัจจัยในการกำหนดความสามัคคีของกลุ่ม ได้แก่ ขนาดของกลุ่ม ผู้นำกลุ่ม การสื่อสารภาวะในกลุ่มสถานภาพของกลุ่ม เป้าหมายของกลุ่มที่สอดคล้องกันจะทำให้สมาชิกมีความยึดมั่นในกลุ่มไม่ละทิ้งกลุ่มไป

ทีมบรรทัดฐานหรือปทัสถาน (norms) ของกลุ่มเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการรวมกันของสมาชิกในกลุ่ม บรรทัดฐานหมายถึง ระเบียบแบบแผนการปฏิบัติที่สมาชิกในกลุ่มถือสืบทอดกันมาในแบบอย่างเช่นเดียวกันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานรูปแบบนี้ทำให้สมาชิกภาพของบุคคลในกลุ่มคงอยู่ต่อไป หากสมาชิกปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มอย่างเคร่งครัด เรียกว่ามีพฤติกรรมยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่ม (Conformity) บรรทัดฐานเป็นสิ่งที่แสดงถึงทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่ม ซึ่งกลุ่มกำหนดขึ้นมา บรรทัดฐานนี้จะเป็นสิ่งช่วยให้กลุ่มทำงานด้ามวัตถุประสงค์ส่งเสริมให้กลุ่มมีระเบียบแบบแผน ควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้กลุ่มทำงานได้



944957127

อย่างมีประสิทธิภาพสมาชิกในกลุ่มมิใช่จะสามารถทำตามบรรทัดฐานของกลุ่มได้ทั้งหมด เพราะเป้าหมาย ค่านิยม ทศนคติ ความต้องการของสมาชิกแต่ละคนแตกต่างกัน

ทีมงาน (Team) ประกอบด้วยกลุ่มทำงานที่ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อ ก่อให้เกิดการประสานงานกิจกรรมให้มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การแก้ปัญหาาร่วมกัน และ แบ่งหน้าที่การทำงานร่วมกัน

ลักษณะของทีมงานที่เข้มแข็ง

การทำงานของกลุ่มประกอบด้วยองค์ประกอบที่ทำให้กลุ่มมีความเข้มแข็งโดย บุคคล ในกลุ่มมีการยึดเหนี่ยวทางจิตใจต่อกัน (Group cohesiveness) ผลการทำงานของกลุ่มเกิดจากความศรัทธาและเต็มใจในการทุ่มเทและเสียสละเพื่อการทำงานขนาดของกลุ่ม (Size) มีขนาดพอเหมาะไม่เล็กไม่ใหญ่เกินไป กลุ่มที่มีขนาดใหญ่เกินไปอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย เนื่องจากความแตกต่างความหลากหลายของสมาชิกกลุ่ม นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของกลุ่มมีความชัดเจนไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยลักษณะของสมาชิก (Membership) มีค่านิยม ทศนคติความต้องการเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน พื้นฐานด้านการศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ความสนใจคล้ายคลึงกัน และการสื่อสารภายในกลุ่ม (Communication) เป็นไปด้วยดี มีความเข้าใจอันดีต่อกัน การติดต่อสื่อสารชัดเจน สมาชิกของกลุ่มยึดถือในบรรทัดฐานของกลุ่ม และยอมรับการปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่กลุ่มกำหนดเหล่านี้จะทำให้ทีมงานทำงานเป็นกลุ่มที่เข้มแข็งสามารถรองรับภารกิจต่าง ๆ ได้หากมีการรวมกันด้วยปัจจัยดังกล่าวนี้

Team Spirits หมายถึง การแสดงออกของผู้ร่วมทีมงานในการแสดงน้ำใจที่ดีต่อกัน การเสียสละ การมีน้ำใจ ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจในการทำงาน การยอมรับข้อผิดพลาดบกพร่องของตนที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ลักษณะของทีมงานที่ดี

การทำงานในลักษณะทีมงานจะประสบผลสำเร็จได้ถ้ามีระบบการทำงานร่วมกันที่ดีอันประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. มีการกำหนดนโยบายจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่ามีความต้องการให้เกิดผล อย่างไรมีทิศทางในการทำงานอย่างไร กำหนดเป้าหมายไว้อย่างไร
2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน
3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา กรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงานโดยให้ทุกคนได้รับทราบปัญหา และแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันมิใช่เป็นปัญหาของคนใดคนหนึ่งแต่เป็นปัญหาร่วมกัน



944957127

UP :Thesis 55078926 dissertation / recv : 01102561 13:54:31 / seq : 16

4. การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดได้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซับซ้อนกัน

5. การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา ทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน

6. มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่กับการทำงานแบบเดิม ผู้จัดการปรับปรุงการทำงานโดยอาศัยความคิดเห็นของทุกคนในทีมงานนั้น

7. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในกรณีที่เป็นปัญหาสำคัญมีความสลับซับซ้อนยากที่จะหาข้อยุติได้ควรทำการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยหลักการและเหตุผลให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของคนทุกฝ่าย

8. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน พึ่งพาอาศัย และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

ลักษณะดังกล่าวข้างต้นจะช่วยเสริมการทำงานเป็นทีมงานที่ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ชนิดของทีมแบ่งได้เป็น 3 ชนิดดังนี้

1. ทีมงานตามหน้าที่ (Functional Teams) หมายถึง ทีมงานที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา สมาชิกในทีมงานต่างทำงานที่ใช้ความรู้เฉพาะด้านตามหน้าที่

2. ทีมงานระหว่างหน้าที่ (Cross-Functional Teams) หมายถึง ทีมงานที่มาจากการรวมกันของสมาชิกที่มาจากแผนกงานหน้าที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกันประสานงานระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ทีมงานชนิดนี้มีความสำคัญมาก และเป็นที่น่าสนใจ เช่น ในด้านการจัดการในองค์การธุรกิจต่าง ๆ ต้องอาศัยทีมงานระหว่างหน้าที่ เช่น การจัดซื้อ การขนส่ง การติดต่อลูกค้า ทีมงานระหว่างหน้าที่ (cross functional team) คือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่แตกต่างกันแต่มีความชำนาญมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน เช่น บุคคลจากฝ่ายต่าง ๆ เช่น การเงิน การตลาด ทรัพยากรมนุษย์ แต่ละฝ่ายมีความเชี่ยวชาญในงานของตนแต่ทำงานร่วมกันได้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกันแต่ละบุคคลทำงานร่วมกันในทุกระดับเปรียบเสมือนวงดนตรีที่มีเครื่องดนตรีต่างชนิดกันแต่สามารถบรรเลงเพลงร่วมกันและออกมาเป็นเพลงเดียวกันได้

3. ทีมงานควบคุมตนเอง (Self-Managed) หมายถึง ทีมงานที่มีทักษะในการทำงานสูงประสานกันได้ดี มีการควบคุมการทำงานเอง วางแผนการทำงานเอง ตัดสินใจเอง แก้ไข

ปัญหาเอง อาศัยการบังคับบัญชาน้อยมาก แต่มีผู้นำทีมที่ดีสามารถทำงานให้สำเร็จได้ด้วยสมาชิก ร่วมทีม มีความเป็นอิสระในการทำงานมาก

ลักษณะของทีมงานที่มีปัญหา

ทีมงานที่มีปัญหามักมีอาการที่แสดงออกที่หน้าจะสังเกตเห็นได้ดังนี้

1. การทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทิศทางการทำงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขาดการประสานงานกัน ทำงานซ้ำซ้อนกัน
2. มีการร้องทุกข์ หรือแสดงความไม่พอใจไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางกริยาอาการ หรือคำพูดก็ตาม
3. เกิดความขัดแย้งกันไม่สามารถตกลงกันได้ มีการแบ่งออกเป็นฝ่ายเป็นพรรคพวก ขาดความสามัคคี
4. ความกระตือรือร้น ความสนใจในงานน้อยลง สมาชิกไม่ทุ่มเทร่างกาย แรงใจ สละ เวลาและความสามารถในการทำงานอย่างแท้จริง ขนาดความดีริเริ่ม
5. เกิดความสับสนในการทำงาน ไม่ทราบนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน อาจ เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงบ่อย และขาดการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. การทำงานผิดพลาดบ่อย เกิดความเสียหาย หรือล่าช้าโดยไม่ว่าจะเกิดขึ้นขาด ความระมัดระวังในการทำงาน ขาดความสนใจ
7. พฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในทีมงานเริ่มมีการต่อต้าน ไม่ให้ความ ร่วมมือขาดการมีส่วนร่วม การแสดงปฏิกิริยาไม่พอใจบางอย่าง
8. ได้รับการร้องเรียนหรือตำหนิต่อว่าจากผู้เกี่ยวข้อง

การทำงานเป็นทีม

ทีมงาน (Teamwork) คือกลุ่มของสมาชิกที่มาทำงานร่วมกัน ไม่ทุกกลุ่มในองค์การที่ รวมกันทำงานเป็นทีมแต่ละทีมที่เกิดขึ้นก็คือกลุ่มนั่นเอง คุณสมบัติของกลุ่มคล้ายกับทีมตรงที่ ว่าสมาชิกมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในปัจจุบันภาวการณ์ เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ดังนั้น ผู้บริหารที่จึงควร พยายามที่จะทำให้กลุ่มกลายเป็นทีมขึ้นมาเพื่อทำงานร่วมกันในทีม ซึ่งทีม หมายถึง สมาชิก ที่มาจากรวมกันมาจากกลุ่มที่มีความแตกต่างกันและใช้ความแตกต่างกันให้เกิดประโยชน์ในการ ทำงาน ทีม (Team) มีหลายชนิด เช่น ทีมแก้ปัญห (Problem solving teams) หมายถึงการ จัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันต้องอาศัยทีมงานเข้ามาแก้ปัญห สมาชิกในทีมงาน มีการแก้ปัญหาร่วมกัน มีการถกเถียงกันเพื่อหาทางปรับปรุงคุณภาพการทำงานและสามารถ แก้ปัญหาได้ ทีมงานจะทราบว่าจะต้องแก้ปัญหอย่างไร ส่วนทีมอีกชนิดหนึ่งเรียกว่า ทีมการ



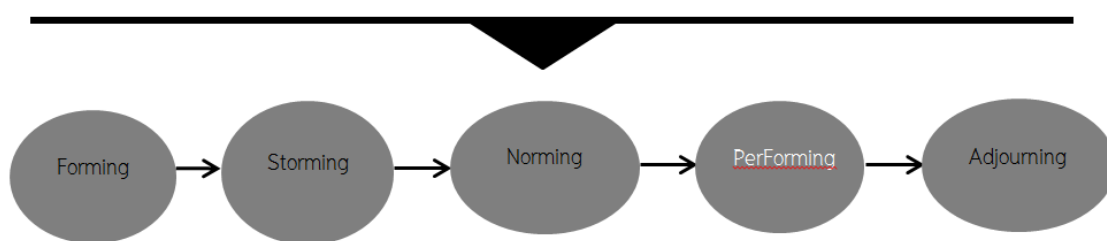
944957127

ทำงานโดยการควบคุมตนเอง (Self-managed teams) และทีมงานระหว่หน้าที (Cross-functional teams) ซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น

ขั้นตอนการสร้างทีมงาน

การทำงานเป็นทีมมิได้ประกันในผลงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารควรใช้ความพยายามในการสร้างทีมงานโดยผ่านกระบวนการพัฒนาเพื่อให้เป็นทีมงานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารต้องเข้าใจกระบวนการ พัฒนาการทำงานเป็นทีมของ Tuckman (1965) (Tuckman Five-Stage Theory of Team Development) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนการพัฒนาทีมงาน (The Stages of Group Development)



1. ขั้นตอนการสร้างทีมขึ้นมา (Forming) หมายถึง การสร้างทีมขึ้นมาใหม่เพื่อทำงานใดงานหนึ่ง ทีมใหม่นี้มีภารกิจที่จะต้องกระทำร่วมกันระหว่างสมาชิก มีอำนาจหน้าที่ในการทำงานให้สำเร็จ เป็นทีมงานที่มีสมาชิกที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อน การสร้างทีมงานขึ้นมา นั้นผู้บริหารควรใช้เวลาในการถกเถียงอภิปรายแสดงความคิดเห็นกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้สมาชิกมีความเห็นพ้องต้องกันก่อน

2. ขั้นการระดมความคิด (Storming) หมายถึง ขั้นที่สองเกี่ยวข้องกับเรื่องความขัดแย้งและสมาชิกในทีมตกลงกันไม่ได้ สมาชิกต่างก็แสดงบทบาทของตนเอง ผู้บริหารมีหน้าที่ส่งเสริมให้ทีมงานระดมความคิดจนกระทั่งได้ข้อยุติข้อตกลงเดียวกัน

3. ขั้นการสร้างบรรทัดฐาน (Norming) หมายถึง บรรทัดฐานในการทำงานที่สมาชิกกำหนดขึ้นเช่นบรรทัดฐานในด้านบทบาทการทำงาน บรรทัดฐานในด้านการปฏิบัติ

4. ขั้นการทำงาน (Performing) หมายถึง ขั้นตอนที่เน้นที่การทำงานร่วมกันและกันแก้ปัญหาาร่วมกัน มีการเสริมแรงและจูงใจในการทำงาน

5. ขั้นการปรับปรุง (Adjourning) หมายถึง สมาชิกในทีมมีความคิดเห็นไม่ตรงกันอาจมีข้อขัดแย้งกัน หากสมาชิกคนใดไม่สามารถตกลงกันได้ก็ไม้อาจจะทำงานในทีมงานต่อไปได้

การทำความเข้าใจขั้นตอนการสร้างทีมงานจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจว่าจะสร้างทีมงานอย่างไร และสามารถสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ มีผลงานได้เป็นอย่างดี

การบริการความเปลี่ยนแปลงและความขัดแย้ง

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกองค์การ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงมีมากมาย เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยตลอดจนเทคนิคการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในองค์การ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ การรวมทุน การขยายกิจการ เป็นต้น การปรับตัวขององค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่สำคัญ คือ คนในองค์การมักกลัวและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เพราะความเปลี่ยนแปลงอาจส่งผลกระทบต่อพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน การทำงานล่วงเวลา เงื่อนไขและวิธีการทำงาน ผู้บริหารควรเข้าใจสาเหตุที่พนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลง มีวิธีในการลดการต่อต้านนั้น เพื่อให้พนักงานยอมรับและให้ความร่วมมือกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์การเติบโตก้าวหน้าต่อไป

สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

หากองค์การใดองค์การหนึ่งประกาศให้พนักงานทราบถึงความเปลี่ยนแปลง เช่น การรวมกิจการ สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยก็คือ ความเครียดของพนักงาน และอาจส่งผลให้เกิดปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบกลับที่บ่งบอกถึงการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เหตุผลสำคัญที่ทำให้คนต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้

1. **ความกลัวสิ่งที่ยังไม่รู้** คนส่วนใหญ่รู้สึกกระวนกระวายใจเมื่อขาดข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลและกระบวนการทำงานที่มีผลกระทบต่อตนเอง ผู้บริหารมักคิดไปเองว่าทุกคนเข้าใจเหตุผลและเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงชัดเจนดีแล้ว ทั้งที่ความเป็นจริงพนักงานยังไม่รู้อะไรแน่ชัด จึงต่อต้านด้วยความที่ไม่รู้ในสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น
2. **ความรู้สึกผูกพันกับสิ่งเดิม** พนักงานต้องใช้เวลาและความพยายามพอสมควรกว่าจะคุ้นเคยกับวิธีการทำงาน สภาพแวดล้อม และผู้ร่วมงานปัจจุบัน จนทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน เมื่อองค์การต้องการเปลี่ยนแปลงและจำเป็นต้องยกเลิกสิ่งเก่าไป จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
3. **ความกลัวภาระงานหนักมากขึ้น** พนักงานส่วนใหญ่มีงานล้นมือในแต่ละวันแล้ว พนักงานมักเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงย่อหมายถึงความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นตามมา เป็นเหตุผลให้พนักงานต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพราะรู้สึกว่าจะแบกรับภาระมากกว่าที่เป็นอยู่แล้ว
4. **ความคุ้นเคยในผลของการเปลี่ยนแปลง** โดยธรรมชาติคนส่วนใหญ่ไม่ต้องการเผชิญกับสิ่งที่มีความเสี่ยงสูง ดังนั้นเมื่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานจึงต่อต้าน

เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงยังคลุมเครือ ยังไม่มีใครกำหนดได้แน่ชัดว่าผลลัพธ์จะออกมาดีหรือไม่ พนักงานจึงกังวลว่าการเปลี่ยนแปลงมีความเสี่ยงสูง ยากแก่การรับมือ

5. ความสูญเสียผลประโยชน์ พนักงานบางคนคิดว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นการคุกคามงานที่ตนเองรับผิดชอบและผลประโยชน์ เช่น องค์กรที่นำเทคโนโลยีมาใช้อาจเป็นเหตุให้องค์กรต้องลดจำนวนพนักงานลง

6. การต่อต้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่ใช้ภายในองค์กรเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวล ตลอดหลายปีที่ผ่านมากระบวนการทำงาน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้พนักงานจำเป็นต้องพัฒนา และเรียนรู้ทักษะความสามารถ วิทยาการ รวมไปถึงวิธีคิดใหม่ ๆ ทำให้พนักงานใหม่มั่นใจว่าจะพัฒนาตนเองได้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหรือไม่

จากเหตุผลต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรต่อต้านการเปลี่ยนแปลงแบ่งออกได้ 3 ประเภท ได้แก่

1. ปัจจัยด้านเหตุผล ได้แก่ การต้องใช้แรงงานและเวลามากขึ้นในการเรียนรู้และปรับต่อการเปลี่ยนแปลง สภาพและเงื่อนไขที่นำพึงพอใจลดลง ความล้มเหลวในศักยภาพการทำงานของเทคโนโลยี ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ เช่น ค่าทำงานล่วงหน้าเวลาลดลง รายได้ลดลง เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านจิตวิทยา อารมณ์ ทัศนคติ ได้แก่ ความกลัวในสิ่งที่ยังไม่รู้แน่ชัด การไม่ไว้วางใจผู้อื่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการสภาพ ความไม่พอใจฝ่ายบริหารหรือผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลง ความไม่อดทนต่อการเปลี่ยนแปลง

3. ปัจจัยด้านสังคมวิทยาและผลประโยชน์ของกลุ่ม ได้แก่ ความต้องการรักษามิตรภาพที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงขัดต่อค่านิยมของกลุ่ม

ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อเหตุผลทั้ง 3 ด้านในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การเข้าใจในสาเหตุที่ทำให้พนักงานต่อต้าน จะช่วยให้ผู้บริหารสื่อสารเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมุ่งไปยังสิ่งที่เป็นความวิตกกังวลของพนักงาน

การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในระดับที่พอเหมาะอาจพิจารณาได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีเพราะเป็นปัจจัยผลักดันให้ผู้บริหารต้องประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบคอบ และทำให้ผู้บริหารไม่ตัดสินใจเปลี่ยนแปลงหลายๆสิ่งอย่างรวดเร็วจนเกินไป อย่างไรก็ตาม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างปัญหาให้กับพนักงานและองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้วิธีการจัดการกับการต่อต้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเข้าใจถึงสิ่งที่พนักงานในองค์กร

จะต้องเผชิญในแต่ละขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง และเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการเปลี่ยนแปลงมี 3 ขั้นตอน คือ การละลายพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลง และการกระทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีความมั่นคง (Gibson and Hodgetts, 1991, p.335-336)

1. การละลายพฤติกรรม (Unfreezing) เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเมื่อมีความไม่พอใจในสภาพปัจจุบันหรือเกิดปัญหาขึ้น เช่น ยอดขายสินค้าลดลง ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น ซึ่งกระตุ้นให้ผู้บริหารสื่อสารถึงความเปลี่ยนแปลงและทำให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยจะต้องมีการสื่อสารและการให้ความรู้เพื่อให้พนักงานรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลง ในขั้นตอนการละลายพฤติกรรมเท่านั้น การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมในทักษะใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงานในสิ่งแวดล้อมแบบใหม่ แผนการฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

2. การนำเสนอการเปลี่ยนแปลง (Introducing change) เป็นขั้นตอนที่องค์การได้นำแผนงานการเปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติ ยิ่งมีคนที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนนี้มากเท่าใด การเปลี่ยนแปลงจะยิ่งได้รับการยอมรับมากขึ้นเท่านั้น มีการนำแบบแผนพฤติกรรมใหม่มาใช้ในการปฏิบัติจนกลายเป็นบรรทัดฐาน

3. การทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีความมั่นคง (Refreezing) ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเมื่อการเปลี่ยนแปลงหรือรูปแบบพฤติกรรมใหม่มียั่งยืนและกลายเป็นวิธีการปกติในการดำเนินงาน หากขั้นตอนนี้ถูกละเลยไปอาจทำให้พนักงานหันกลับไปสู่พฤติกรรมเก่าได้ ดังนั้นผู้บริหารสามารถช่วยให้การเปลี่ยนแปลงมีความมั่นคงโดยการให้แรงเสริมทางบวก เช่น การให้รางวัล และการสื่อสารเกี่ยวกับคุณค่าของการยอมรับมาตรฐานและรูปแบบพฤติกรรมใหม่

กลยุทธ์การจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

หากผู้บริหารละเลยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลง การต่อต้านมักจะเพิ่มสูงขึ้น กลยุทธ์ที่ขาดประสิทธิผลแต่มักถูกผู้บริหารนำมาใช้ในการจัดการกับการต่อต้าน ได้แก่

1. ทำลายการต่อต้าน โดยการข่มขู่ บังคับ ด้วยคำพูดหรือวิธีการต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการใช้ “ไม้แข็ง” แต่บางครั้งอาจใช้ “ไม้นวม” โดยการแสดงเหตุผลและพูดจาชักชวนให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

2. หลีกเลี่ยงการต่อต้าน โดยการเพิกเฉยและไม่สนใจการต่อต้านที่เกิดขึ้น ลดความสำคัญของผู้ที่ทำการต่อต้าน หากมีผู้อื่นเฝ้าถึงการต่อต้านก็จะใช้วิธีพูดจาออกนอกเรื่อง

3. กลบเกลื่อนการต่อต้าน วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปก็คือ ยอมรับ แต่ไม่ให้ความสำคัญกับการต่อต้าน โดยชี้ว่าการต่อต้านนี้ไม่สำคัญมากเท่ากับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม

กลยุทธ์ข้างต้นอาจใช้ได้ผลในบางระดับ แต่มักก่อให้เกิดปัญหาตามมา 2 ประการ ประการแรก การต่อต้านยังคงอยู่เหมือนเดิมเพราะผู้บริหารเพียงแต่ทำไม่ให้การต่อต้านแสดงตัวออกมา แต่ไม่ได้กำจัดให้หมดไป ประการที่สอง การต่อต้านอาจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะไม่ใช้แค่ต่อต้านความเปลี่ยนแปลงเท่านั้น แต่จะต่อต้านผู้บริหาร ผู้นำ รวมไปถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดด้วย

กลยุทธ์ในการจัดการกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนล้วนแต่ต้องการทักษะในการสื่อสารของผู้บริหารทั้งสิ้น ขั้นตอนทั้ง 4 ได้แก่

1. การทำให้การต่อต้านปรากฏขึ้น (Surfacing) การให้ผู้ต่อต้านแสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่เห็นด้วยกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารกำหนด กลยุทธ์นี้ต้องอาศัยความไว้วางใจ ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่มักไม่ได้รับการเปิดเผยข้อมูลมากนักในครั้งแรก ผู้บริหารจึงต้องให้ความมั่นใจในความปลอดภัยที่จะแสดงความคิดเห็นเพื่อกระตุ้นให้พนักงานให้ข้อมูลละเอียดมากที่สุด

2. การให้เกียรติผู้ต่อต้าน (Honoring) เป็นการให้ความเคารพต่อความคิดเห็นและความวิตกกังวลของพนักงาน แนวทางที่ดีที่สุดในการนำกลยุทธ์นี้ไปปฏิบัติคือการใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจและกระตือรือร้น เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับจุดอ่อนของการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้ต่อต้านอย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องตระหนักว่าการให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของพนักงานไม่ได้ถือว่าเป็นการสนับสนุนมุมมองของผู้ต่อต้าน แต่เป็นเพียงกลยุทธ์ที่รับประกันว่าผู้บริหารเข้าใจถึงความวิตกกังวลของพนักงาน ผู้บริหารอาจใช้คำพูดที่แสดงการยอมรับการต่อต้าน ได้แก่ “ผมเข้าใจว่าเรื่องนี้เป็นปัญหาสำหรับคุณ” หรือ “ผมไม่เคยคิดถึงประเด็นนี้มาก่อนเลย” แต่ต้องไม่ทำให้ผู้ต่อต้านเห็นว่าผู้บริหารเองก็เริ่มไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงแล้ว

3. การสำรวจการต่อต้าน (Exploring) เป็นการสอบถามเพื่อให้รู้เหตุผลพื้นฐานของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและดูว่าเป็นการต่อต้านแท้หรือการต่อต้านเทียม การต่อต้านแท้มุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงโดยตรงและมีวัตถุประสงค์เพื่อขัดขวางการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น หากเป็นการต่อต้านแท้ผู้บริหารต้องค้นหาถึงสาเหตุที่แท้จริง เพื่อหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสม เช่น อาจ



สอบถามว่า “ผมเข้าใจว่าคุณมีปัญหาเรื่องเวลา เราจะทำอะไรได้บ้างเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานี้” ส่วนการต่อต้านเทียมไม่มีอะไรเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยปกติมักเกิดจากทัศนคติ และประสบการณ์ของผู้ต่อต้าน เช่น ออกดีต่อผู้บริหารความเปลี่ยนแปลง ความไม่พอใจต่อการใช้อำนาจบังคับบัญชา สิ่งที่ยังบอกว่าเป็นการต่อต้านเทียม ได้แก่ คำพูดของผู้ต่อต้านจะคลุมเครือ เช่น “ผมไม่คิดว่ามันจะมีประโยชน์” “ผมไม่ชอบวิธีนี้” ผู้บริหารควรตอบสนองคำพูดลักษณะนี้ว่า “แล้วคุณอยากให้มันเป็นแบบไหน” “อะไรที่คุณไม่ชอบเป็นพิเศษ” ซึ่งเป็นการตอบสนองที่ทำให้ผู้ต่อต้านบอกการต่อต้านที่แท้จริงออกมา หรือไม่ก็ถอนตัวจากการต่อต้าน และอาจช่วยสร้างความคิดใหม่เพิ่มเติม

4. การทบทวน (Rechecking) เป็นการทบทวนกระบวนการเปลี่ยนแปลงและการต่อต้านโดยอาศัยบันทึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ต่อต้านที่ได้จดไว้ พิจารณาว่ามีประเด็นใดที่เราต้องต้องกันว่าควรมีการแก้ไข

กลยุทธ์เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการจัดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ที่ดีที่สุดคือการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเลย ผู้บริหารควรดำเนินตาม 3 ขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลง ในขั้นแรกต้องอธิบายพนักงานเกี่ยวกับความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ในขั้นที่สอง กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกระบวนการวางแผนการเปลี่ยนแปลง โดยการให้พนักงานเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และในขั้นที่สามฝ่ายบริหารต้องสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและตอกย้ำถึงข้อดีของการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง

การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

เมื่อต้องการเปลี่ยนจากสิ่งที่คุ้นเคยไปสู่สิ่งใหม่ การสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง องค์การต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจูงใจพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและลดการต่อต้าน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงมีเทคนิคสำคัญ 11 ประการ

1. **ระบุลักษณะของการเปลี่ยนแปลง** การสื่อสารควรมีข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงว่าการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบต่อสิ่งใด เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพ ยอดขาย หรือผลผลิต และควรชี้ว่าจะส่งผลกระทบต่อสิ่งใดในลักษณะใด

2. **อธิบายเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง** อย่าปล่อยให้พนักงานตกอยู่ความมืดเกี่ยวกับเหตุผลเบื้องหลังการเปลี่ยนแปลง ควรให้พนักงานได้ทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงรวมถึงทางเลือกที่มีและทำไมทางเลือกที่ตัดสินใจเลือกจึงดีกว่าทางเลือกอื่น

3. **อธิบายขอบเขตการเปลี่ยนแปลง** ต้องเปิดเผยความจริงเกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงและอธิบายถึงสิ่งที่จะไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อลดความกังวลและความรู้สึกไม่แน่นอนของพนักงาน เช่น ถ้าต้องมีการปลดพนักงาน ก็ควรบอกก่อนล่วงหน้า พยายามปกปิดความจริง

4. **นำเสนอโครงการการเปลี่ยนแปลงในลักษณะรูปภาพเพื่อให้เข้าใจและจดจำได้ง่าย** โดยอาจจะเป็นรูปของผังงานที่แสดงให้เห็นว่าต้องเกิดอะไรขึ้น หรือรูปภาพที่แสดงให้เห็นลักษณะขององค์การที่เปลี่ยนแปลงไป โดยต้องทำให้ชัดเจน ง่าย และน่าจดจำ

5. **ทำนายถึงด้านที่เป็นลบของการเปลี่ยนแปลง** ถ้ามีความเป็นไปได้ที่จะเกิดผลลบจากการเปลี่ยนแปลง ก็ควรให้คนในองค์กรรับรู้ด้วย

6. **อธิบายเงื่อนไขและวิธีวัดความสำเร็จ** ให้คำนิยามถึงความสำเร็จอย่างชัดเจน และกำหนดวิธีหรือตัววัดความก้าวหน้า รวมทั้งมีการสื่อสารถึงความก้าวหน้า เพื่อให้ทุกคนได้ทราบว่าตอนนี้พวกเขากำลังอยู่ ณ จุดไหน

7. **ระบุรางวัลที่พนักงานจะได้รับเมื่อการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ** คนทั่วไปต้องการแรงจูงใจสำหรับงานที่เพิ่มขึ้นและความวุ่นวายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง จึงควรระบุให้ชัดเจนว่ารางวัลสำหรับความก้าวหน้าที่มุ่งไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่แต่ละบุคคลจะได้รับคืออะไร

8. **ตอบคำถามวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงและแผนการที่วางไว้** แม้ว่าจะไม่เกิดคำถามจากพนักงานภายหลังจากที่ผู้บริหารประกาศการเปลี่ยนแปลงครั้งแรกก็ตาม อย่าทักท้วงเองว่าพนักงานยอมรับและเข้าใจถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ในความเป็นจริงพนักงานอาจรู้สึกกังวลและตกใจ ดังนั้นจึงควรมีการจัดประชุมอื่น ๆ อีกเพื่อสื่อสารและให้ข้อมูลรวมทั้งมุมมองแต่ละคนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง

9. **เลือกใช้สไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง** โครงการการเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จจะมีการรวมเอาการสื่อสารไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผน การใช้จดหมายข่าว อีเมล สื่อเครือข่ายสังคม บล็อก การนำเสนอในระยะเริ่มต้นเพื่อให้คนได้รับข้อมูล ทั้งนี้การสื่อสารต้องมีความตรงไปตรงมาเพื่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ

10. **เน้นการสื่อสารแบบสองทาง** ผู้นำในการเปลี่ยนแปลงควรให้เวลาในการรับฟังความคิดเห็นมากพอ ๆ กับการพูด เพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับรวมถึงความกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงจากพนักงาน

11. **ทำตัวสนับสนุนโครงการการเปลี่ยนแปลง** ไม่เพียงแต่พนักงานจะฟังสิ่งที่ผู้บริหารพูดเท่านั้น แต่พนักงานยังมองหาสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับคำพูดของผู้บริหารที่อาจจะ

ออกมาในรูปของภาษากายและพฤติกรรมอีกด้วย เช่น น้ำเสียงและการกระทำของผู้บริหารได้ส่งสัญญาณถึงความมั่นใจในโครงการหรือไม่

ความหมายของความขัดแย้ง

การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การมักเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้ง (Conflict) ความขัดแย้งมีความหมายได้หลายประการ ได้แก่ การโต้เถียง การต่อสู้ การทะเลาะวิวาท การไม่ลงรอยกัน ฯลฯ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ขัดแย้ง” หมายถึง การไม่ลงรอยกัน นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ชื่นไว้ และให้ความหมายของคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรงหรือลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งนั้นประกอบด้วยอาการทั้งขัดและแย้ง ซึ่งหมายถึง การที่แต่ละฝ่ายจะไม่ทำตามกันแล้ว ยังต้านทานเอาไว้อีกด้วย ความขัดแย้งจึงเป็นความไม่ลงรอยกันระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 คน เป็นสถานการณ์ที่แต่ละฝ่ายมีจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดจากการรับรู้มากกว่าที่เป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ๆ

ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรตั้งแต่ 2 ฝ่ายหรือมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไป โดยที่ฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะป้องกัน หรือบีบบังคับเพื่อผลบางอย่าง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพยายามต่อต้าน ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ อาจแสดงออกด้วยคำพูดหรือท่าทางและการกระทำ โดยพยายามขัดขวาง บีบบังคับ ทำอันตรายต่อต้าน หรือโดยการแกล้งฝ่ายตรงข้าม (Katz and Kahn, 1978, p.649) โดยทั่วไปความขัดแย้งมีขอบข่ายกว้างขวางตั้งแต่ความเห็นไม่ตรงกันไปจนถึงการยุติความสัมพันธ์กันโดยเด็ดขาดระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง

โดยสรุป ความขัดแย้งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. บุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คน
2. ความไม่ลงรอยกันในความคิด การกระทำ ความเชื่อ หรือเป้าหมาย
3. ฝ่ายที่ต่อต้านขัดขวาง โดยแต่ละฝ่ายมองกันและกันเป็นภัยคุกคาม

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งสามารถจำแนกออกได้ 3 แนวคิดที่สำคัญ ดังนี้ (O'Rourke, 2007, p.295)

1. **แนวคิดสมัยดั้งเดิม (Traditional view)** เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 โดยเชื่อว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งไม่ดี ความขัดแย้งในองค์การถูกมองไปในทางลบ ความขัดแย้งจึงเป็นคำที่มีความหมายเหมือนกับความรุนแรง การ



944957127

UP-Thesis 55078926 dissertation / rev: 01102561 13:54:31 / seq: 16

ทำลาย และการขาดเหตุผล ความขัดแย้งไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ผู้บริหารจึงควรหลีกเลี่ยงหรือกำจัดความขัดแย้ง นอกจากนี้ แนวคิดนี้ยังมองว่าความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดในการสื่อสาร การปิดกั้นการสื่อสาร การขาดความไว้วางใจกัน และความล้มเหลวของผู้บริหารในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ผู้บริหารที่ดีต้องใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อกำจัดและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง วิธีการแก้ปัญหาคือความขัดแย้ง ได้แก่ การออกกฎระเบียบ กระบวนการที่เข้มงวด เป็นต้น

2. แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์ (Human relation view) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในช่วงปี ค.ศ. 1940–1970 แนวคิดนี้มองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์การขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนมากก็มีโอกาสเกิดความขัดแย้งได้ง่าย นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมให้เหตุผลของการมีความขัดแย้งว่า เพราะความขัดแย้งไม่สามารถถูกกำจัดได้ ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติภายในองค์การ อีกทั้งสามารถให้ประโยชน์และส่งเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรหาทางลดความขัดแย้งแทนที่จะปฏิเสธว่าไม่มีความขัดแย้ง

3. แนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactionist view) เป็นแนวคิดสมัยใหม่ที่สนับสนุนความขัดแย้ง โดยให้เหตุผลว่าองค์การที่มีความสามัคคี ความร่วมมือ และความประสานกลมกลืนจะกลายเป็นความเฉยชา หยุดอยู่กับที่และไม่ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและการคิดค้นใหม่ ๆ ถ้าองค์การปราศจากความขัดแย้งจะทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลง ปรับตัว และอยู่รอดได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีความขัดแย้ง ถ้าหากมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมจะช่วยให้คนมีความตื่นตัว มีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้นในการคิดแก้ไขปัญหา และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรรักษาระดับความขัดแย้งภายในองค์การให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้องค์การเจริญเติบโตและสร้างสรรค์

ระดับของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งภายในองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (Gibson and Hodgetts, 1991, p.342–344)

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล (Intrapersonal conflict) เป็นความขัดแย้งภายในตัวบุคคลเอง โดยมักเป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการต้องการบรรลุเป้าหมาย เคอร์ท เลวิน (Kurt Lewin) นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ได้จำแนกความขัดแย้งในเป้าหมายออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1.1 เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมาย 2 อย่างที่ตนเองชอบ เช่น เมื่อบุคคลต้องเลือกว่าจะซื้อรถยนต์คันใหม่หรือจะซื้อแพ็คเกจทัวร์ยุโรป โดยบุคคลไม่สามารถทำทั้ง 2 อย่าง

ที่ชอบนี้ได้พร้อมกันความขัดแย้งแบบนี้ เรียกว่า แบบเข้าใกล้-เข้าใกล้ (Approach-approach conflict)

1.2 เมื่อบุคคลอยู่ระหว่างเป้าหมาย 2 อย่างที่ตนเองไม่ชอบ เช่น เมื่อผู้บริหารต้องตัดสินใจว่าจะปลดพนักงานบางคนหรือจะลดค่าใช้จ่ายด้านอื่น ความขัดแย้งแบบนี้ เรียกว่า แบบหลีกเลี่ยง-หลีกเลี่ยง (Avoidance-avoidance conflict)

1.3 เมื่อบุคคลพบกับเป้าหมาย 2 อย่าง ซึ่งเป้าหมายทั้ง 2 นี้เป็นทั้งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ เช่น พนักงานต้องทำงานที่ตนเองไม่ชอบเพื่อที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ในสถานการณ์ที่โอนเอียงเช่นนี้ พนักงานอาจปฏิเสธงานที่ไม่ชอบ และไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง ความขัดแย้งแบบนี้ เรียกว่า แบบเข้าใกล้-หลีกเลี่ยง (Approach-avoidance conflict)

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้บ่อยโดยมีสาเหตุมาจากบุคคลเป็นประการสำคัญ สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น ความแตกต่างทางบุคลิกภาพ บางคนมีบุคลิกภาพก้าวร้าว บางคนชอบพูดร้ายให้คนอื่น บางคนประเมินตนเองต่ำ ความแตกต่างทางค่านิยม บางคนขยัน บางคนทำงานพอให้เสร็จ บางคนขี้มวน ในขณะที่ยังไม่ตรงต่อเวลา ความแตกต่างทางการรับรู้ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่ต่างกัน บางคนเห็นว่าการแต่งตัวแบบนี้เรียบร้อย บางคนกลับมองว่าล้าลองเกินไป หรือเผลอตามองว่าเจ้าหน้าที่ธุรกิจทำงานได้ดี แต่สรุปกลับเห็นว่าทำงานช้าเกินไป นอกจากนี้ ความขัดแย้งอาจมาจากความกดดันต่อบทบาท แต่ละตำแหน่งงานมีความกดดันให้บุคคลแสดงบทบาทตามความคาดหวัง เช่น เมื่อผู้บริหารคนใหม่มาแทนที่ผู้บริหารคนเก่าที่อยู่มานาน เขามักต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผู้ดำรงตำแหน่งแสดงบทบาทตามความคาดหวัง ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (Group conflict) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มที่เกิดขึ้นคือ ความขัดแย้งในหน้าที่ (Functional conflict) โดยที่องค์การประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ๆ หลายหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานย่อยซึ่งมีหน้าที่เฉพาะของตนเองมักมีมุมมองและการให้ความสำคัญกับงานแตกต่างกัน เช่น แผนกการตลาดจะพยายามเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และความรวดเร็วในการผลิตและจัดส่ง ส่วนแผนกการผลิตต้องการลดความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และรักษาต้นทุนให้ต่ำ

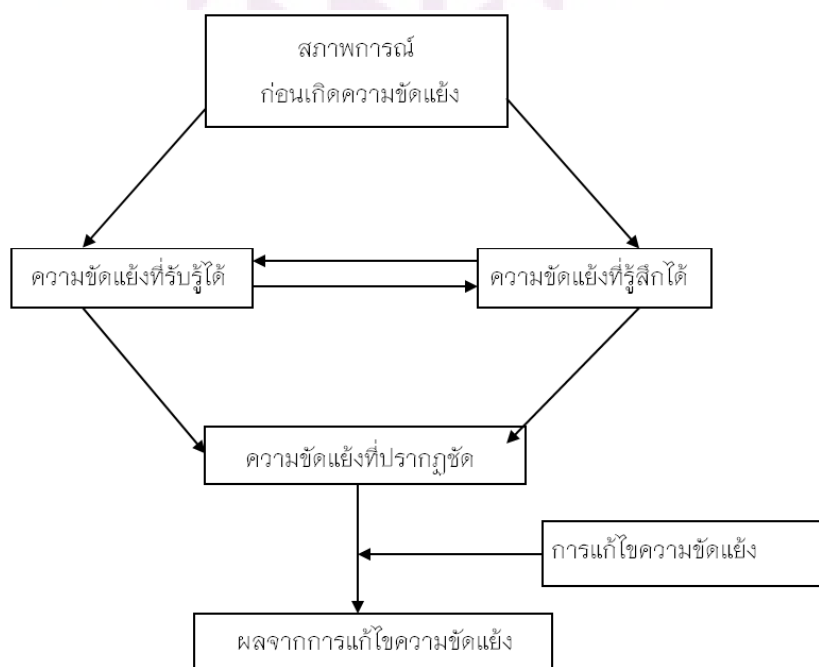
ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มอีกแบบที่มักพบในองค์การ คือ ความขัดแย้งระหว่างสายการปฏิบัติการและสายงานที่ปรึกษา (Line and staff conflict) โดยทั่วไปสายงานที่ปรึกษาจะทำหน้าที่ตรวจสอบและรายงานปัญหาที่มองเห็นภายในการปฏิบัติการไปยังผู้บริหาร

ระดับสูง สายงานการปฏิบัติซึ่งรับผิดชอบโดยตรงกับการผลิตจึงมักมองสายงานที่ปรึกษาว่าเป็นพวกชอบจับผิด แทนที่จะแนะนำอย่างเสริมสร้าง

4. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ (Interorganizational conflict) เป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การ 2 องค์การหรือมากกว่า อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือความพึ่งพากันระหว่างองค์การ เช่น องค์การ ก. ขัดแย้งกับองค์การ ข. ซึ่งทำหน้าที่จัดส่งวัตถุดิบในการผลิตสินค้า ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น องค์การ ข. จัดส่งวัตถุดิบให้ช้ากว่ากำหนด หรืออาจเป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การกับองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแล อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งระหว่างองค์การแตกต่างจากการแข่งขัน กล่าวคือสององค์การอาจแข่งขันในตลาดเดียวกันโดยไม่มี ความขัดแย้ง เช่น แมคโดนัลด์กับเบอร์เกอร์คิง ทำธุรกิจอาหารฟาสต์ฟู้ดเหมือนกัน แต่ไม่จำเป็นต้องมีความขัดแย้ง ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งพยายามป้องกันหรือปิดกั้นการทำธุรกิจของอีกฝ่าย

กระบวนการของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่าง 2 ฝ่าย หรือมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไป คำว่า “ฝ่าย” ในที่นี้หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การก็ได้ อแลน ฟิลเลย์ (Champoux, 2006, p.258-261) ได้สรุปว่ากระบวนการของความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังแผนภาพ



ภาพแสดงกระบวนการของความขัดแย้งตามแนวคิดของฟิลเลย์

ที่มา: Champoux, 2006, p.258

1. **สภาพการณ์ก่อนการเกิดความขัดแย้งหรือความขัดแย้งที่ซ่อนเร้น (Latent conflict)** เป็นสภาพการณ์ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ได้แก่

1.1 **ความคลุมเครือของภารกิจและขอบเขตอำนาจ** เมื่อทั้งสองฝ่ายมีความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนหรือมีความรับผิดชอบที่คาบเกี่ยวกัน โอกาสของการเกิดความขัดแย้งจะเพิ่มขึ้น โดยอาจเกิดปัญหาแย่งงานกันทำเพราะแต่ละฝ่ายเห็นว่าเป็นภารกิจของตน หรือต่างฝ่ายต่างหลีกเลี่ยงงานเพราะคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน

1.2 **การพึ่งพาทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด** ทรัพยากรในที่นี้หมายถึงทั้งทรัพยากรที่มองเห็นได้ เช่น เงิน คน อุปกรณ์ และทรัพยากรที่มองเห็นไม่ได้ เช่น อำนาจ สถานะ ความรู้ ความชำนาญ ความก้าวหน้าในงาน ตัวอย่างของสภาพการณ์ที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น การแข่งขันเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่มีน้อยกว่าจำนวนคน การแข่งขันเพื่อให้ได้รับงบประมาณมากขึ้น

1.3 **ความแตกต่างในองค์การ** ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การถูกแบ่งให้แตกต่างกันมากขึ้น เช่น การแบ่งคนออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามความชำนาญ ซึ่งกลุ่มย่อยเหล่านี้มักมีเป้าหมาย มุมมอง และการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน เมื่อแต่ละกลุ่มต้องปฏิสัมพันธ์กันจึงมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

1.4 **อุปสรรคในการสื่อสาร** ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดอุปสรรคในการสื่อสารอุปสรรคในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่แยกแต่ละฝ่ายออกจากกันโดยมีเครื่องกีดขวางหรือเวลา เช่น ทำงานคนละตึก หรือทำงานคนละกะ อุปสรรคเหล่านี้ทำให้บุคคลไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างที่ควรจะเป็น จึงมีโอกาสเกิดความเข้าใจผิดและนำไปสู่ความขัดแย้งได้

1.5 **ภารกิจที่ต้องพึ่งพากัน** ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งต้องพึ่งพาอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในองค์การทั่วไป ภารกิจที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันมักเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติต่อ ๆ กันตามลำดับ โดยที่ผลผลิตของกลุ่มหนึ่งกลายเป็นวัตถุดิบหรือปัจจัยนำเข้าของอีกกลุ่มหนึ่ง เช่น ผลสำรวจความต้องการของผู้บริโภคโดยฝ่ายการตลาด จะกลายเป็นวัตถุดิบในการวางแผนของฝ่ายโฆษณา ความขัดแย้งมักเกิดขึ้นจากความแตกต่างในความคิดหวังต่อผลผลิตจากการปฏิบัติโดยที่กลุ่มที่ต้องพึ่งพาผลผลิตจากอีกกลุ่มหนึ่งมักคาดหวังสูงกว่ากลุ่มแรกจะต้องมีผลผลิตที่มีคุณภาพ เพื่อให้กลุ่มของตนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 **ความเคร่งครัดของกฎ** ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นถ้าบังคับให้ปฏิบัติตามกฎอย่างเข้มงวด กฎที่เข้มงวดจะทำให้คนทั้งหลายต้องปฏิบัติไปในทางเดียวกัน การตัดสินใจก็เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ แต่การต่อต้านความเข้มงวดนี้จะนำไปสู่ความขัดแย้ง

1.7 ความต้องการความเป็นเอกฉันท์ ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อต้องให้ทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกันเป็นเอกฉันท์ เป็นการยากที่จะให้ทุกมติเป็นเอกฉันท์ วิธีการเลี่ยงความขัดแย้งทำได้โดยใช้เสียงข้างมาก

1.8 ฝ่ายต่าง ๆ ต้องตัดสินใจร่วมกัน เมื่อฝ่ายต่าง ๆ ต้องตัดสินใจร่วมกัน แต่ละฝ่ายจะนึกถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานย่อยของตน จึงทำให้มีความลังเลในการตัดสินใจหรือตัดสินใจโดยนึกถึงหน่วยงานย่อยของตนเองเป็นหลัก จึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

1.9 ระบบการให้รางวัล ระบบรางวัลที่ขัดแย้งกันจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกลุ่มอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตัวอย่างเช่น สายงานที่ปรึกษาจะได้รับรางวัลจากการลดต้นทุนและบุคคล ขณะที่สายงานปฏิบัติการจะได้รับรางวัลจากการเพิ่มจำนวนสินค้าที่ขาย การเพิ่มยอดขายทำให้กลุ่มสายงานปฏิบัติการต้องใช้บริการกลุ่มสายงานที่ปรึกษาเพิ่มขึ้น เช่น การโฆษณา ซึ่งบางครั้งบริการที่ขอโดยสายงานปฏิบัติการทำให้สายงานที่ปรึกษาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

2. ความขัดแย้งเดิมที่ยังไม่ได้แก้ไข ความขัดแย้งจะเพิ่มมากขึ้น ถ้ามีความขัดแย้งหลาย ๆ อย่างสะสมไว้โดยไม่ได้รับการแก้ไข

3. ความขัดแย้งที่รับรู้ได้ (Perceived conflict) สภาพการณ์ในขั้นที่ 1 ไม่จำเป็นต้องนำสู่ความขัดแย้งโดยตรง แต่ก็เป็นเรื่องที่ง่ายที่จะมีโอกาสเกิดความขัดแย้งได้ง่าย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับสภาพการณ์ของแต่ละฝ่าย การรับรู้สภาพการณ์จะนำไปสู่ความขัดแย้งได้สองทาง ทางแรกรับรู้เหตุการณ์อย่างถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง เช่น ขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนก็รับรู้ว่าคุณมั่วหรือ การรับรู้ที่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ทางที่สองเมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรับรู้สภาพการณ์ว่ามีลักษณะคุกคามและฝ่ายตนมีโอกาสมากที่จะแพ้ ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้พิจารณาว่าจะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างอื่นที่ฝ่ายตนไม่จำเป็นต้องแพ้ การรับรู้ทั้งสองทางนี้จะนำไปสู่ความขัดแย้ง

4. ความขัดแย้งที่รู้สึกได้ (Felt conflict) ความรู้สึกและทัศนคติต่อสภาพการณ์ก่อนเกิดความขัดแย้งจะทำให้เกิดความขัดแย้งจริง ๆ ได้ ถ้าฝ่ายหนึ่งรู้สึกว่าฝ่ายตนถูกคุกคามก็จะเกิดความเครียดและกังวล ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด หรือถ้าหากฝ่ายหนึ่งมีความรู้สึกไม่ไว้วางใจอีกฝ่ายหนึ่ง ก็จะไม่ให้ข้อมูลอีกฝ่ายหนึ่งหรือพยายามบิดเบือนข้อมูล ซึ่งความไม่ไว้วางใจก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้งได้เช่นกัน

5. ความขัดแย้งที่ปรากฏชัด (Manifest conflict) หลังจากมีการรับรู้หรือมีความรู้สึกถึงความขัดแย้ง จะมีการแสดงพฤติกรรมของความขัดแย้งออกมา โดยอาจเป็นการแข่งขัน การก้าวร้าว การโต้เถียง หรือการปกป้องตนเอง

6. **การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution)** เป็นการทำให้พฤติกรรมของการขัดแย้งหายไปหรือสิ้นสุดลง หรืออาจเป็นการลดระดับของความขัดแย้ง การแก้ปัญหาความขัดแย้งทำได้หลายอย่าง เช่น ให้อีกฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ ให้อีกฝ่ายหนึ่งชนะบางส่วนและอีกฝ่ายหนึ่งแพ้บางส่วน หรือให้ทุกฝ่ายชนะ

7. **ผลการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict aftermath)** ถ้าความขัดแย้งยุติลงด้วยความพึงพอใจของทุกฝ่าย ก็จะไม่เกิดความขัดแย้งซ่อนเร้นที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งใหม่อีก ถ้าหากการแก้ปัญหาความขัดแย้งจบลงด้วยฝ่ายหนึ่งแพ้ อีกฝ่ายหนึ่งชนะหรือยังคงมีสาเหตุของความขัดแย้งอยู่ จะส่งผลให้มีโอกาสเกิดความขัดแย้งขึ้นใหม่ได้ เช่น ความขัดแย้งเกี่ยวกับการแข่งขันเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่จำกัด มักแก้ไขด้วยการประนีประนอม ไม่มีฝ่ายใดได้รับทุกอย่างที่ต้องการ จะเห็นได้ว่ากรณีเช่นนี้ปัญหาความต้องการทรัพยากรซึ่งเป็นสาเหตุของความขัดแย้งยังคงมีอยู่ ดังนั้น จึงมีโอกาสจะเกิดความขัดแย้งขึ้นอีก

ประโยชน์และโทษของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งมิใช่สิ่งดีทั้งหมดหรือเสียทั้งหมด ความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และโทษ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความขัดแย้ง ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญบางประการต่อองค์การ ได้แก่ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2534, หน้า 22)

1. ป้องกันไม่ให้องค์การหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา
2. ความขัดแย้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้นให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
3. ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของบุคคล ผู้บริหารที่ดีย่อมสามารถประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทำให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ
4. ความขัดแย้งกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่หรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือวิธีแก้ไขปัญหาลักษณะใหม่ ต่างฝ่ายต่างพยายามหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตน ทำให้ได้ข้อมูลหรือหลักฐานใหม่
5. ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นทำให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันและรวมพลังกัน
6. ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีความเห็นแตกต่างกันจะช่วยให้มีความรอบคอบและมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหานั้นยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

ส่วนโทษของความขัดแย้ง มีดังต่อไปนี้

1. ขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน ขาดความไว้วางใจ ไม่เคารพซึ่งกันและกัน
2. ขาดความร่วมมือ คู่ขัดแย้งต่างก็ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน
3. ขาดความคิดริเริ่ม บุคคลจะทำงานเฉพาะส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ หรือทำงานตามที่ถูกสั่งให้ทำเท่านั้น
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลถูกปิดเป็นอันขาด อาจโดยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้
5. ทำให้เกิดความเครียด
6. ทำลายความสามัคคีและความกลมเกลียวในการทำงานของกลุ่ม
7. เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจ มักจะขาดข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ จึงทำให้ต้องตัดสินใจด้วยความเสี่ยง
8. ทำทลายและส่งเสริมให้รักษาสภาพเดิม (Status quo) ไม่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
9. ถ้าหากแก้ไขปัญหาไม่ดีแล้ว ความขัดแย้งอย่างหนึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างอื่นอีก
10. ความขัดแย้งทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน ทำให้เกิดการเหนื่อยงาน
11. ทำให้สูญเสียกำลังคน เมื่อบุคคลไม่สามารถทนอยู่ร่วมงานภายใต้บรรยากาศของความขัดแย้งที่รุนแรงได้ จึงออกจากองค์กรนั้น

ลักษณะของความขัดแย้งที่มีประโยชน์และความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์

ความขัดแย้งมีทั้งประเภทที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ ความขัดแย้งที่มีน้อยเกินไปหรือมากเกินไปย่อมไม่มีประโยชน์ ความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์ คือ ความขัดแย้งที่อยู่ในระดับพอเหมาะ ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานของกลุ่มมีแนวโน้มจะพัฒนาเมื่อกลุ่มมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลเพียงเล็กน้อยมากกว่ากลุ่มที่ไม่มี ความขัดแย้งเลย ความขัดแย้งอาจเป็นประโยชน์หรือไม่เป็นประโยชน์ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ กาลเทศะ และค่านิยมของบุคคลที่มองความขัดแย้ง ความขัดแย้งจะมีประโยชน์ถ้าหากช่วยให้เข้าใจประเด็นปัญหา เกิดการกระจายทรัพยากรต่างๆอย่างเหมาะสม และทำให้เกิดทางเลือกที่ดีกว่า ลักษณะต่าง ๆ ที่จะบ่งบอกว่าความขัดแย้งมีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์มีดังนี้

ลักษณะของความขัดแย้งที่มีประโยชน์

1. เป็นความขัดแย้งที่ช่วยให้เข้าใจความคิดเห็น การรับรู้ ทศนคติ ค่านิยม และจุดยืนของบุคคล และใช้การมีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง



944957127

2. เป็นความขัดแย้งที่ทำให้ทั้งผู้นำและผู้ตามมีความตื่นตัว แสวงหาข้อมูลที่ถูกต้อง ร่วมมือกันทำงานด้วยความสุขุมรอบคอบ เพื่อบรรลุสิ่งที่ดีกว่า
3. เป็นความขัดแย้งที่มีเป้าหมายเหมือนกันหรือสอดคล้องกัน แต่ขัดแย้งกันในวิธีการ ที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ
4. เป็นความขัดแย้งกันในหลักวิชา ไม่ใช่ความขัดแย้งเนื่องมาจากอคติส่วนตัว
5. ความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีเหตุผล ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา มากกว่าจะใช้ อารมณ์
6. คู่ขัดแย้งพยายามเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง พยายามสื่อความหมายเพื่อเข้าใจความต้องการ และความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง
7. เป็นความขัดแย้งที่จะสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาหน่วยงานหรือองค์การ
8. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน โดยตระหนักถึงคุณธรรม และจริยธรรมในสังคม
9. เป็นความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างอื่น

ลักษณะของความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์

1. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งจะเอาชนะกันให้ได้ โดยวิธีการต่าง ๆ นานา เช่น ใช้อำนาจ อารมณ์ กฎหมู่ หรือช่องว่างของระเบียบ
2. คู่ขัดแย้งไม่พยายามเข้าใจฝ่ายตรงข้าม งัดหรือลดการสื่อสารความหมาย หรือสื่อความหมายอย่างบิดเบือน
3. คู่ขัดแย้งคิดแต่เพียงฝ่ายตนถูกต้องที่สุด คนอื่นเป็นฝ่ายผิด โดยอ้างเหตุผลที่รับฟังไม่ได้ เช่น อ้างความเป็นหัวหน้า อ้างนโยบายที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล อ้างความมีประสบการณ์ มากกว่า
4. แก้ปัญหาความขัดแย้งไม่ตรงประเด็น เช่น ระบายความขัดแย้งกับผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดแนวร่วมในความขัดแย้ง
5. เป็นความขัดแย้งที่ผู้บริหารจัดการกับความขัดแย้งโดยมุ่งไปที่ความอยู่รอดของตน มากกว่าความอยู่รอดและความเจริญขององค์การในอนาคต

รูปแบบพฤติกรรมในสถานการณ์ความขัดแย้ง

พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งจำแนกรูปแบบได้โดยอาศัย 2 มิติ มิติแรก คือ การเอาใจผู้อื่น แสดงออกโดยพฤติกรรมความร่วมมือ (Cooperativeness) มิติที่สอง คือ การเอาใจตนเอง แสดงออกโดยพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) และแบ่งระดับ



944957127

พฤติกรรมทั้งสองออกเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมในการเผชิญความขัดแย้งออกได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมที่มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น ผู้ใช้พฤติกรรมการเอาชนะมักเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองและต้องการให้เกิดผลในการปฏิบัติทันที พฤติกรรมที่แสดงออกมุ่งการเอาชนะโดยอาศัยอำนาจที่ตนเองมีอยู่ แสดงการคุกคาม ช่มชู้ หรือแม้แต่การอ้างระเบียบหรือการอ้างบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า เพื่อให้ทุกคนยอมตามและตนได้ชัยชนะ แต่หากมีการอ้างอำนาจหรือบุคคลในตำแหน่งสูงกว่าบ่อยครั้งเกินไป ก็อาจจะทำให้ใช้ไม่ได้ผล วิธีนี้จึงควรเก็บไว้ใช้กับเรื่องที่สำคัญและกรณีที่จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ		
สูง	การเอาชนะ การร่วมมือ	
ปานกลาง	การประนีประนอม	
พฤติกรรมความร่วมมือ		
ต่ำ	การหลีกเลี่ยง	การยอมให้
สูง	ปานกลาง	ต่ำ

2. การร่วมมือ (Collaboration) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะในระดับสูง ขณะเดียวกันก็ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งมุ่งให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและอีกฝ่ายหรือชนะด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยยึดสุภาษิตว่าสองหัวดีกว่าหัวเดียว และตั้งอยู่บนความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะหาข้อตกลงร่วมกันที่ให้ผลประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ซึ่งพฤติกรรมการแก้ไขความขัดแย้งที่ตรงข้ามกับการหลีกเลี่ยงอย่างสิ้นเชิง

3. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการแสดงทั้งพฤติกรรมมุ่งเอาชนะ และความร่วมมือในระดับปานกลาง เป็นแบบของการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพอใจ โดยต่างฝ่ายต่างยอมมาพบกันครึ่งทางในลักษณะที่ยอมเสียบางส่วนเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการบางอย่าง ซึ่งจะทำให้สองฝ่ายพอใจมากกว่าการใช้การหลีกเลี่ยงในการแก้ไขความขัดแย้ง แต่ความพอใจจะน้อยกว่าพฤติกรรมความร่วมมือ การประนีประนอมเหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งที่ต้องการจะรักษาหน้าของทั้งสองฝ่ายหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นจาก

การแข่งขันกันเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด หรือเป็นความขัดแย้งที่ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นสูงจนก่อให้เกิดสถานการณ์ตึงเครียด เช่น ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และล้มเหลวในการแสวงหาความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและพฤติกรรมร่วมมือในระดับต่ำ ผู้เผชิญกับความขัดแย้งไม่สู้และไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและของผู้อื่น แสดงแต่อาการหลีกเลี่ยงปัญหา เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยเชื่อว่าความขัดแย้งจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป ข้อเสียของพฤติกรรมหลีกเลี่ยงคืออาจทำให้ความขัดแย้งบางอย่างรุนแรงขึ้นจนสามารถแก้ไขได้ คนที่ไม่ค่อยมีอำนาจในองค์กรและไม่เชื่อในความสามารถในการแก้ไขปัญหา มักใช้การหลีกเลี่ยงเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง รูปแบบพฤติกรรมหลีกเลี่ยง ได้แก่ การไม่ตอบสนอง ทำเหมือนไม่ได้ยิน ไม่ได้เห็นปัญหา ไม่แสดงความรู้สึกใดๆ รวมถึงการเลื่อนการพูดคุยประเด็นความขัดแย้งออกไปก่อน

5. การยอมให้ (Accommodating) เป็นการแสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะต่ำแต่ให้ความร่วมมือสูง โดยเน้นการเอาใจผู้อื่นเพื่อรักษาความสัมพันธ์ เสียสละให้คนอื่นทำตามที่เขาพอใจ ไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองแม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย เนื่องจากไม่ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจระหว่างกัน นอกจากนี้ พฤติกรรมการยอมรับให้อาจแสดงออกด้วยการกล่าวคำขอโทษเพื่อยอมรับในข้อผิดพลาดหรือคำตำหนิต่อๆ ก็ตาม หรือมักออกตัวในทำนองว่าความคิดเห็นตนเองอาจผิดหรือไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญก่อนการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่มั่นใจในความคิดเห็นของตนเอง การใช้รูปแบบการสื่อสารแบบนี้บ่อยเกินไปอาจทำให้ถูกมองได้ว่าเป็นผู้สื่อสารที่ไม่มีอำนาจ

การบริหารความขัดแย้ง

การบริหารความขัดแย้งไม่ได้หมายถึงการกำจัดความขัดแย้งให้หมดไปหรือหมายถึงเฉพาะการลดความขัดแย้ง แต่เป็นการรักษาระดับความขัดแย้งไว้ให้อยู่ในระดับที่มีประโยชน์แก่องค์กรและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ระดับของความขัดแย้งที่เหมาะสมมีความแตกต่างกันตามองค์กร เช่น องค์กรที่ผลิตสินค้าที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นใหม่ ๆ สูงต้องการความขัดแย้งสูงกว่าสินค้าพื้นฐานที่ไม่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์มาก องค์กรที่เผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมนอกต้องการความขัดแย้งสูงกว่า องค์กรที่ทำกลางสิ่งแวดล้อมที่คงที่ ความขัดแย้งจะช่วยให้องค์กรที่เผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสามารถปรับตัวได้ดีมากกว่า ผู้บริหารที่ต้องสามารถบริหารความ



944957127

ขัดแย้งไม่ให้อีกฝ่ายหรือต่ำเกินไปจนเกิดผลเสียต่อองค์การ โดยจะต้องมีทักษะทั้งการลดและเพิ่มความขัดแย้ง

การลดความขัดแย้ง

ถ้าหากภายในองค์การมีความไว้วางใจต่ำ มีการบิดเบือนข้อมูล มีความตึงเครียดสูง และบุคคลมีความเป็นปรปักษ์กัน รวมไปถึงการบ่อนทำลายหรือแสดงความรุนแรงต่อคู่ขัดแย้ง สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณบ่งบอกถึงความขัดแย้งในระดับที่สูงเกินไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์การได้ ผู้บริหารต้องทำการลดความขัดแย้งโดยด่วน กลยุทธ์ในการลดความขัดแย้งมีอยู่ 3 กลยุทธ์ ดังนี้

1. กลยุทธ์แพ้-แพ้ (Lose-lose strategy) การแก้ไขปัญหาด้วยกลยุทธ์นี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่า “ได้บ้างดีกว่าไม่ได้เลย” หรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การแก้ปัญหาแบบแพ้-แพ้จะต้องมีอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งเสนอเงื่อนไขเพื่อการต่อรอง ทั้งสองฝ่ายเจรจาต่อรองกันเพื่อจะได้รับความแบ่งหรือได้รับอะไรบางอย่าง ผลของการแก้ปัญหาทำให้แต่ละฝ่ายได้บางส่วนเท่านั้น แต่ไม่ได้เต็มความต้องการ การแก้ปัญหาด้วยการเจรจาต่อรองนั้นอาจทำให้ความขัดแย้งลดลงได้บ้าง แต่ไม่ใช่การแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แท้จริง ความขัดแย้งอาจถูกชะงักลงชั่วคราว แต่อาจนำไปสู่ความขัดแย้งใหม่ขึ้นอีก เทคนิควิธีในการแก้ปัญหาแพ้-แพ้ ได้แก่

1.1 การหลีกเลี่ยง เป็นการแก้ไขปัญหาด้วยการถอนตัว การถอยหนี หรือหลีกเลี่ยงปัญหา และการเผชิญหน้า วิธีนี้สามารถลดความขัดแย้งลงได้ชั่วคราวเท่านั้น ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้อีก

1.2 การประนีประนอม เป็นการลดความขัดแย้งด้วยการเจรจาต่อรอง โดยฝ่ายหนึ่งยอมแพ้ในเรื่องหนึ่งโดยหวังให้อีกฝ่ายยอมแพ้ให้อีกเรื่องหนึ่ง แต่ละฝ่ายจะแพ้เรื่องหนึ่งและชนะเรื่องหนึ่ง

1.3 การเสนอประเด็นปัญหาต่อบุคคลที่สาม เมื่อทั้งสองฝ่ายมีความเห็นไม่ตรงกันจึงเสนอเรื่องให้บุคคลที่สามพิจารณา ซึ่งโดยมากมักเป็นผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชามักแก้ปัญหาโดยใช้ทางสายกลาง ระวังไม่ใช่ทั้งสองฝ่ายเสียหาย จึงทำให้ผลการตัดสินออกมาทั้งสองฝ่ายไม่ได้เต็มตามความต้องการเดิม จะได้บ้างแต่ไม่ได้ทั้งหมดเช่นเดียวกับวิธีประนีประนอม

2. กลยุทธ์ชนะ-แพ้ (Win-lose strategy) การแก้ปัญหาแบบชนะ-แพ้นั้นแต่ละฝ่ายจะพยายามระดมความคิดและวางแผนโดยมุ่งเอาชนะฝ่ายตรงข้าม แต่ละฝ่ายต้องการได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด การแก้ปัญหาแบบชนะ-แพ้ จะมีเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้นที่เป็นผู้ชนะ ผู้แพ้จึงมักไม่พอใจ ซึ่งซึ่ง เคียดแค้น จึงมีโอกาสเกิดความขัดแย้งต่อไปอีก ส่วนดีของการ



944957127

แก้ปัญหาแบบชนะ-แพ้ อยู่ที่ฝ่ายชนะได้ประโยชน์เต็มตามที่มุ่งหวัง การตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็ว เด็ดขาด เหมาะสำหรับผู้บริหารที่มีอำนาจตามตำแหน่งอย่างแท้จริง หรือเมื่อสถานการณ์ความขัดแย้งอยู่ในขั้นวิกฤตหรือเหมาะกับกรณีที่มีเวลาสั้นและจำกัด คนที่จะแก้ปัญหาแบบชนะ-แพ้จะต้องเป็นผู้ที่คนทั้งหลายยอมรับว่ามีอำนาจอย่างแท้จริง เทคนิควิธีการแก้ปัญหาแบบชนะ-แพ้ ได้แก่

2.1 การเอาชนะ เป็นการแก้ไขความขัดแย้งโดยที่ฝ่ายหนึ่งมีชัยชนะเหนืออีกฝ่ายหนึ่งเป็นวิธีการที่ง่ายและรวดเร็วที่สุด แต่ได้ผลน้อยที่สุด การเอาชนะจะใช้ได้เมื่อฝ่ายหนึ่งมีสถานะและอำนาจในองค์การสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง หรือในกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่สามารถทนความขัดแย้งได้ จึงเป็นฝ่ายหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง จึงเปิดให้อีกฝ่ายหนึ่งเอาชนะได้ การแก้ไขปัญหาดังกล่าววิธีนี้ไม่ได้ทำให้สาเหตุของความขัดแย้งหมดไป ดังนั้น จึงมีโอกาสเกิดความขัดแย้งขึ้นอีกได้

2.2 การใช้อำนาจ เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายด้วยการให้คุณให้โทษแก่สมาชิกของกลุ่ม บังคับให้สมาชิกปฏิบัติตาม การแก้ปัญหาด้วยวิธีนี้จะได้ผลเมื่อสมาชิกกลุ่มยอมรับในอำนาจนั้น ๆ การยุติความขัดแย้งโดยใช้อำนาจมักนำไปสู่การแสดงออกในเชิงทำลายในทางอ้อม ผู้แพ้จะปฏิบัติตามคำสั่งด้วยการฝืนใจทำ ดังนั้น การปฏิบัติงานจึงไม่ได้ผลเต็มที่

2.3 การใช้เสียงข้างมาก เป็นการใช้การลงคะแนนเสียงหรือโหวตเพื่อตัดสินในประเด็นปัญหาความขัดแย้ง อย่างไรก็ตาม เมื่อมีเสียงข้างมาก ก็ย่อมมีเสียงข้างน้อยเกิดขึ้น พวกเสียงข้างน้อยคือฝ่ายพ่ายแพ้ อย่างไรก็ตาม การโหวตของคนในบางครั้งไม่ได้โหวตด้วยเหตุผล แต่โหวตตามฝ่ายที่ตนคาดว่าจะชนะ หากพวกเสียงข้างน้อยโหวตแพ้บ่อยครั้ง จะทำให้เกิดความคิดว่าการพ่ายแพ้เป็นการพ่ายแพ้ส่วนบุคคล ไม่ได้พ่ายแพ้โดยหลักการหรือเหตุผล ดังนั้น การใช้เสียงข้างมากจะได้ผลหากใช้นานๆ ครั้งและสมาชิกยอมรับว่าเป็นวิธีที่ยุติธรรม

3. กลยุทธ์ชนะ-ชนะ (Win-win strategy) เป็นการใช้การแก้ปัญหาด้วยการเน้นที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน เน้นการให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์สูงสุด และเน้นที่การร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหา การแก้ไขปัญหแบบนี้ชนะ-ชนะนั้น แต่ละฝ่ายควรมีอำนาจในระดับใกล้เคียงกัน ทุกฝ่ายต้องรับผิดชอบร่วมกันในการแสวงหาทางออกซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และต้องอาศัยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การเปิดเผยความจริงใจ และความสามารถในการสื่อสาร แต่ละฝ่ายต้องเปิดเผยความต้องการที่แท้จริง โดยต้องยอมรับว่าความคิดเห็นที่แตกต่างนั้นอาจมีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และแต่ละฝ่ายต้องไม่มุ่งที่การตำหนิใคร หรือพยายามหาว่าใครเป็นฝ่ายผิด เทคนิควิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ ได้แก่

3.1 การผสมผสาน การแก้ไขปัญหาแบบผสมผสานเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ วิธีการแก้ไขปัญหานี้จะมีประโยชน์เมื่อแต่ละฝ่ายมีวิธีการแก้ปัญหาของตนอยู่บ้างแล้ว จากนั้นจะพยายามดึงเอาเป้าหมายหรือค่านิยมของแต่ละฝ่ายมารวมกันก่อนที่จะมุ่งแก้ปัญหาที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

3.2 การอ้างถึงเป้าหมายขั้นสูง เป็นวิธีการอ้างถึงเป้าหมายที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งต้องการ แต่ไม่มีฝ่ายใดสามารถบรรลุเป้าหมายนี้ได้เพียงลำพัง วิธีการนี้ผลักดันให้เกิดความร่วมมือกันโดยอาศัยแรงจูงใจจากเป้าหมายที่ทุกฝ่ายต้องการ ตัวอย่างเช่น สมาชิกทุกคนในกลุ่มต้องการรางวัล แต่รางวัลนี้ไม่มีใครสามารถทำได้โดยลำพัง เช่น ยอดขายของฝ่ายขายจะดีต้องอาศัยความร่วมมือแรงร่วมใจของทุกคนในหน่วยงาน ดังนั้นเป้าหมายนี้จึงผลักดันให้สมาชิกร่วมมือ หากนำวิธีนี้มาใช้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถลดความขัดแย้งได้มาก

การเพิ่มความขัดแย้ง

หากองค์กรไม่มีความขัดแย้งกันเลย องค์กรก็อาจจะเฉื่อยชา ไม่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเพิ่มความขัดแย้งโดยให้มีการแข่งขันและพยายามกระตุ้นให้คนทั้งหลายแสดงความคิดเห็น แล้วเลือกความคิดเห็นที่ดีที่สุด ในการเพิ่มความขัดแย้งนี้ ผู้บริหารต้องคอยระวังให้มีความขัดแย้งที่พอเหมาะที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและความกระฉับกระเฉงในการทำงานของพนักงาน แต่ไม่ควรปล่อยให้มากเกินไปจนทำลายองค์กร กลยุทธ์ที่สามารถใช้ในการเพิ่มความขัดแย้งมีดังนี้

1. การสร้างกลุ่มที่มีความหลากหลาย โดยปกติ กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านพื้นฐานทางสังคม การศึกษา ความชำนาญ ตำแหน่งงาน และความคิดเห็น มีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งในกลุ่มได้สูง ผู้บริหารสามารถสร้างกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความหลากหลายเพื่อกระตุ้นให้มีการแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ เพื่อให้เกิดทางเลือกที่หลากหลายคนที่มีความคล้ายกันย่อมยากที่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และลักษณะที่แตกต่างกันนี้จะช่วยทำให้เกิดการแข่งขันกัน

2. การอภิปราย เป็นเทคนิควิธีที่ให้สองฝ่ายได้เตรียมข้อโต้แย้งที่สนับสนุนความคิดเห็นของฝ่ายตนเองมาร่วมอภิปราย เพื่อแสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหา ในการอภิปรายจะมีบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินโดยพิจารณาข้อมูลที่ทั้งสองฝ่ายนำมาเสนอ

3. การสร้างวัฒนธรรมแห่งการแสดงความคิดเห็น ผู้บริหารสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่ากับการแสดงความคิดเห็นและการอภิปรายเพื่อแสวงหาทางออกของปัญหาต่าง ๆ

**แบบทดสอบประสิทธิภาพหลัง การศึกษาหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองของ
พนักงานต้อนรับในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ
จังหวัดเชียงราย**

คำชี้แจง

1. ก่อนที่ผู้เรียนจะศึกษารายละเอียด เนื้อหาของหลักสูตร ให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อจะได้ทราบว่าผู้เรียน มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาเพียงใด โดยให้ทำเครื่องหมาย X ลง ตัวเลือกข้อที่ถูกลงในกระดาษคำตอบที่จัดเตรียมไว้ให้
2. ข้อสอบมีทั้งหมด 20 ข้อ เวลาในการทำแบบทดสอบ 30 นาที

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

1. แม้ว่าการรับโทรศัพท์จะเป็น การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากันสำหรับงานโอเปอเรเตอร์นั้นในการรับโทรศัพท์เราต้องทำอะไรให้กับคู่สนทนาของเราให้มากที่สุด
 - ก. การพูดจาไพเราะ
 - ข. สร้างความประทับใจ
 - ค. ไม่พูดเสียงดังเกินไป
 - ง. รับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่าย
2. ข้อใดไม่ใช่เทคนิคการรับโทรศัพท์
 - ก. ต้องเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ ไม่ว่าจะ ปากกา กระดาษ
 - ข. ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึง ชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อของเรา
 - ค. น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนา ถ้ามีเวลาน้อยก็ควรพูดให้เร็วขึ้น
 - ง. การรับโทรศัพท์ เราควรรับฟังด้วยความตั้งใจ
3. กรณีสอบถามชื่อผู้ที่โทรศัพท์มาควรกล่าวคำว่าอย่างไร
 - ก. “ขอโทษค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - ข. “สวัสดีค่ะ ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - ค. “ขอโทษค่ะ กำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”
 - ง. “ดิฉัน/ผมกำลังเรียน (พูด) สายกับใครค่ะ/ครับ”



944957127

4. เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรทำอย่างไรกับคู่สนทนา
- รอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบก่อน
 - เมื่อสนทนาจบก็รีบวางสายก่อนเพราะอีกสายจะรอนาน
 - วางโทรศัพท์อย่างแรงเมื่อสนทนาจบ
 - กล่าวคำขอบคุณ ก่อนวางสายก่อน

การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5. Miss Linda: I'd like to make a reservation for a room.
Receptionist:
- Yes, please. One moment.
 - The room is 1500 baht per night.
 - What kind of room would you like?
 - Good afternoon, Maesai Hotel, How may I help you?
6. Receptionist:
- Guest: Visa Card.
- Will you pay by cash or credit card?
 - What's your visa?
 - May I have your card number?
 - Thank you for paying by visa.
7. Receptionist:
- Guest: Yes, sure. Here you are.
- Please fill in this registration form.
 - Hope you enjoy your stay here.
 - May I have passport or ID card, please?
 - That was a single room with a bath.



944957127

UP Theses 55078926 dissertation / recv: 01102561 13:54:31 / seq: 16

8. คำว่า registration card หมายถึงข้อใด

- ก. บัตรเครดิต
- ข. ใบลงทะเบียนเข้าห้องพัก
- ค. ค่าธรรมเนียม
- ง. ใบจองห้องพัก

การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน

9. ข้อใด ไม่ใช่ สถานที่ท่องเที่ยว ในอำเภอแม่สาย

- ก. วัดพระธาตุดอยเวา
- ข. อ่างเก็บน้ำถ้ำเสาหินพญานาค
- ค. น้ำตกห้วยเม็ง
- ง. อ่างเก็บน้ำห้วยไคร้

10. สถานที่ใด ไม่ได้ อยู่ในอำเภอเชียงของ

- ก. วัดพระธาตุผาเงา
- ข. พระธาตุดอยแม่ย่าม่อน
- ค. จุดชมวิวห้วยทรายมาน
- ง. พระธาตุนางแล

11. ข้อใดคือแหล่งน้ำที่สำคัญในอำเภอเชียงของ

- ก. แม่น้ำโขง แม่น้ำอิง
- ข. แม่น้ำสาย แม่น้ำรวก
- ค. แม่น้ำโขง แม่น้ำคำ
- ง. แม่น้ำกก แม่น้ำโขง

12. ข้อใดกล่าวถูกต้อง

- ก. จากบันทึกในตำนานสิงหนวัติแล้ว เชื่อได้ว่าเมืองแม่สาย แต่เดิมคือ "เมืองเวียงศรี"
- ข. จากตำนานเมืองแม่สาย อำเภอแม่จันในปัจจุบัน แต่เดิมชื่อ "เมืองแม่กา"
- ค. จากตำนานเมืองเชียงของ เดิมเชียงของ ชื่อ "เมืองเทวราช"
- ง. จากตำนานเมืองเชียงแสน พระเจ้าแสนภู เป็นพระนัดดาของพระเจ้ามังรายมหาราช



944957127

การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า

13. ข้อใด คือ วัตถุประสงค์หลักของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
 - ก. บริการให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจ
 - ข. บริการด้วยความรวดเร็ว
 - ค. บริการด้วยความตั้งใจ
 - ง. บริการด้วยความตรงต่อเวลา

14. ใบจองห้องพักอย่างย่อของแขกที่ต้องการเข้าพักในโรงแรมจะมีข้อมูลดังนี้ ยกเว้น ข้อใด
 - ก. วันที่จะเข้าพัก
 - ข. วันที่จองเข้ามา
 - ค. ชื่อของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและวิธีการชำระเงิน
 - ง. การให้ส่วนลดแก่แขก

15. Room Revenue Report คืออะไร
 - ก. รายงานรายได้จากการขายห้องพัก
 - ข. รายการที่แขกใช้บริการห้องพัก
 - ค. เอกสารการจองห้องพักล่วงหน้า
 - ง. เอกสารแสดงรายการค่าบริการห้องพัก

16. กรณีแขกที่ไม่ได้จองห้องพักล่วงหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าควรคำนึงถึงข้อใดเป็นอันดับแรก
 - ก. จัดทำเอกสารในการจ่ายเงินค่าบริการของแขก
 - ข. มอบกุญแจหรือบัตรเปิดประตูห้องพักให้แขกหรือมอบให้พนักงานขนสัมภาระนำแขกไปยังห้องพัก
 - ค. ตรวจสอบห้องว่าง ประเภทและจำนวนห้องพักที่แขกต้องการว่ามีหรือไม่
 - ง. บันทึกรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของแขกลงในเอกสารแจ้งรายการของผู้พักประจำวัน



944957127

การทำงานเป็นทีม

17. ข้อใด ไม่ใช่ ลักษณะของทีมงานที่ดี
 - ก. การกำหนดนโยบายจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
 - ข. การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
 - ค. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและกันมีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน
พึ่งพาอาศัย และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
 - ง. ขนาดของกลุ่ม (Size) ควรมีขนาดใหญ่เพื่อให้ การทำงานมีความเข้มแข็ง
18. ข้อใด คือ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง
 - ก. เมื่อสมาชิกต้องตัดสินใจร่วมกัน
 - ข. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงาน
อย่างทั่วถึง
 - ค. มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่
 - ง. ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความ
ซับซ้อนกัน
19. ข้อใดเรียงลำดับกระบวนการทำงานเป็นทีมได้ถูกต้อง
 - ก. ปรับปรุงงาน, การประเมินผล, การพัฒนาทีมงาน, การวางแผนการทำงานเป็นที่, การ
กำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน
 - ข. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การพัฒนา
ทีมงาน, การประเมินผล, ปรับปรุงงาน
 - ค. การวางแผนการทำงานเป็นทีม, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การพัฒนา
ทีมงาน, การปรับปรุง, การประเมินผล
 - ง. การประเมินผล, การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงาน, การวางแผนการทำงานเป็นทีม,
การพัฒนาทีมงาน
20. สิ่งใดสำคัญที่สุดในกระบวนการสร้างทีม
 - ก. เป้าหมายร่วมกัน
 - ข. ความรู้สึกเดียวกัน
 - ค. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด
 - ง. มนุษย์สัมพันธ์



944957127

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร
วัน เดือน ปี เกิด	13 พฤศจิกายน 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2535
ที่อยู่ปัจจุบัน	79/141 หมู่ที่ 22 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ผลงานตีพิมพ์	ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร. (2561). การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 12(1). ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร. (2561). Human Resource Development of Small Hotel Business in Special Economic Zone, Chiangrai Province. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 14(2).



944957127