

ระหว่าง 30,001-50,000 บาท ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นานๆ ครั้ง 2) กลุ่มตัวอย่างเคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 86.8 และเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด คิดเป็นร้อยละ 85.0 3) กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด หนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือวารสาร รองลงมาตามลำดับ 4) กลุ่มตัวอย่างคิดว่า สื่อที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือวารสาร ตามลำดับ 5) กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำประชาสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่า ควรมีความต่อเนื่องในการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ ควรใช้สื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง และกว้างขวาง เช่น สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อหนังสือพิมพ์ ควรมีการออกวารสารรายเดือนที่เป็นเรื่องราวประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับฯ เพื่อที่บุคคลทั่วไปจะได้มีโอกาสรับทราบและมีส่วนร่วมในประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับฯ ที่สำคัญที่สุดคือ ตัวพนักงานต้อนรับฯ เอง ก็ถือเป็นสื่ออย่างหนึ่ง หากพฤติกรรมที่แสดงออกมาไม่ดี ก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวม เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์นั้น ควรเสนอภาพการทำงานจริง บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับฯ เพื่อให้คนทั่วไปทราบว่า งานพนักงานต้อนรับฯ นั้น ไม่ใช่งานที่ง่ายอย่างที่ใครคิด ควรเปลี่ยนตัวคนที่โฆษณาบ้าง ควรเสนอความโดดเด่นของมารยาท รอยยิ้มอย่างไทย ความเป็นกันเอง รวมทั้งความปลอดภัย และข้อควรปฏิบัติที่ผู้โดยสารควรกระทำตามด้วย ส่วนกลยุทธ์ในการทำประชาสัมพันธ์ ควรจัดให้มีกิจกรรม เช่น นิทรรศการตามห้างสรรพสินค้า หรือ แหล่งชุมชน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ควรจัด กิจกรรมการช่วยเหลือสังคม หรือองค์กรการกุศลต่างๆ ควรจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ วางไว้ที่วางของหน้าที่นั่งของผู้โดยสาร 6) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งกับภาพลักษณ์ด้านบริการ เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยกับภาพลักษณ์ด้านอาชีพ เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยกับภาพลักษณ์ด้านผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับฯ 7) กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของพนักงานต้อนรับฯ ว่า เป็นอาชีพที่ได้มีโอกาสเดินทางไปหลายประเทศ เป็นอาชีพที่ได้มีโอกาสพบผู้คนทุกระดับอาชีพและชนชั้น เป็นอาชีพที่เป็นตัวแทนของประเทศในการเผยแพร่ ภาพลักษณ์ของประเทศ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดี ส่วนจุดด้อยคือเป็นอาชีพทำงานไม่เป็นเวลา เป็นอาชีพที่ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ได้ให้ถูกต้องกับอาชีพ เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคง และมีอัตราการเสี่ยงสูง เป็นอาชีพที่ไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ เนื่องจากเดินทางมากเกินไป 8) กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับฯ ว่า ควรเข้มแข็งให้มากกว่านี้ ควรให้ความสนใจและเอาใจใส่แก่ผู้โดยสารอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีความอดทนให้มากกว่านี้ ควรมีการปรับปรุงด้านการใช้ภาษา ควรมีการคัดเลือกพนักงานอย่างโปร่งใส

ควรลดอาการเป็นคนที่ ควรรักษาภาพลักษณ์เมื่ออยู่นอกหน้าที่ ควรมีการหมุนเวียน ย้ายตำแหน่งงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านบริการของพนักงานต้อนรับฯ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ ไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับฯ มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ

ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนประชาสัมพันธ์และโฆษณาภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฯ โดยเลือกใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อวิทยุ เพื่อให้อ้างอิงกลุ่มเป้าหมายให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด การปรับปรุงภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ ควรจะมีการสร้างภาพลักษณ์ให้เด่นชัดกว่านี้ ควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ไม่ดี โดยมีการวางแผนฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ประสิทธิภาพ และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพราะพนักงานต้อนรับฯ คือ แนวนหน้าหรือเป็นสินค้าหลักในการแข่งขันกับสายการบินอื่นๆ

LOCATION(S) : TU LIBRARY

นรา ขำคม. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก. วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

การศึกษาเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด สภาพปัญหา แนวโน้มในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางที่เหมาะสมกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ กลุ่มประชากรคือผู้ที่ทำหน้าที่จัดการทรัพยากรมนุษย์และผู้ที่ทำหน้าที่บริหารนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์จำนวน 137 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยอันดับ

ผลการศึกษา พบว่า ยังไม่สามารถแบ่งได้ชัดเจนระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีแนวคิดทุนนิยมกับแนวคิดสังคมนิยม โดยกลุ่มตัวอย่างใช้แนวคิดสมัยใหม่ในการบริหารองค์การและมีการสร้างรูปแบบการบริหารด้วยตนเอง จัดองค์การในการบริหารอย่างง่าย ๆ ไม่มีความสลับซับซ้อน ส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่มีการเลือกปฏิบัติในเรื่องของเพศ วัย และภูมิถิ่นกำเนิด แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านประโยชน์ทดแทนและแรงงานสัมพันธ์ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การและโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ถ้าดับความรุนแรงของสภาพปัญหาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือการเข้าออกงาน การขาดแคลนแรงงานระดับล่าง พนักงานไม่มีคุณภาพ การสรรหา การฝึกอบรมและพัฒนา สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ การจัดองค์การในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ และปัญหาเรื่องระเบียบวินัยในการทำงานของพนักงาน โดยปัญหาทั้งหมดมีสาเหตุมาจากทั้งตัวของพนักงาน ผู้บริหาร และระบบในการบริหาร

แนวโน้มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสรรหาคงไม่เปลี่ยนแปลงไปจากระบบเดิมที่เคยใช้กันอยู่ นอกจากจะมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาจะมีการส่งพนักงานไปทำการฝึกอบรมมากขึ้น ส่วนในด้านของประโยชน์ทดแทนมีแนวโน้มว่าจะจ่ายค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในด้านสวัสดิการอื่นๆ ยังคงอยู่ในระดับเดิม

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้ ในกระบวนการของการสรรหาคควรทำการวิเคราะห์งานและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่มีอยู่ในโรงแรม จัดทำโครงสร้างเงินเดือน สร้างแรงจูงใจด้านการเงินเพื่อลดปัญหาการเข้าออกงาน และปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนสนับสนุนให้มีการจัดตั้งองค์กรของลูกจ้างที่สำคัญที่สุดคือการใช้ข้อได้เปรียบจากการเป็นโรงแรมขนาดเล็กในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

LOCATION(S) : TU LIBRARY

: ห้องสมุดศูนย์ข้อสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

สมพร อัครถาวร. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านในโรงแรมตามความคิดเห็นของพนักงานแม่บ้านและผู้บริหารโรงแรม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2538.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านโรงแรมตามความคิดเห็นของพนักงานแม่บ้านและผู้บริหาร และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ระหว่างพนักงานแม่บ้านกับผู้บริหารโรงแรม

กลุ่มประชากรที่การวิจัยนี้มุ่งศึกษาคือ ผู้บริหารโรงแรมและพนักงานแม่บ้านโรงแรมในกรุงเทพมหานครระดับดีเด่น จำนวน 28 แห่ง กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มเลือกจากโรงแรม 15 แห่ง เป็นผู้บริหารโรงแรมตำแหน่งผู้อำนวยการบุคคล 15 คน และตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน 15 คน ส่วนพนักงานแม่บ้านโรงแรม มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 120 คน

แบบสอบถามได้สร้างและพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลสถานภาพทั่วไป 2) ความคิดเห็นในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ 3) คำถามปลายเปิดในด้านคุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านที่ผู้วิจัยศึกษา แบ่งเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว (บุคลิกภาพ เจตคติ และลักษณะนิสัย) กับด้านคุณลักษณะทางอาชีพ (ความรู้ ทักษะ) การวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บมาได้คิดเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย T-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรม ให้ความสำคัญตามลำดับ ในด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ พนักงานแม่บ้านโรงแรม ควรมีใบหน้ายิ้มแย้ม การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีสัมมาคารวะ ในด้านเจตคติและลักษณะนิสัย พนักงานแม่บ้านโรงแรมควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีเจตคติที่ดีต่องาน ในด้านความรู้ พนักงานแม่บ้านควรมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ การเข้าใจคำศัพท์เทคนิค การเขียนรายงานตามแบบรายงาน ส่วนด้านทักษะพนักงานแม่บ้านโรงแรมควรทำงานประณีต แต่ได้ผลงานมาก สามารถทำงานถูกต้องและเสร็จทันเวลา มีความสังเกต จดจำเร็ว 2) ความคิดเห็นของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ให้ความสำคัญตามลำดับกับประเด็นต่างๆ ในด้านบุคลิกภาพว่า พนักงานแม่บ้านโรงแรมควรมีใบหน้ายิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ในด้านเจตคติและลักษณะนิสัย พนักงานแม่บ้านโรงแรมควรมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความอดทน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ในด้านความรู้ พนักงานแม่บ้านควรมีความเข้าใจ ศัพท์เทคนิค การดูแลรักษาเครื่องใช้ และการเขียนรายงานตามแบบรายงาน ส่วนด้านทักษะ พนักงานแม่บ้านโรงแรมควรมีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน มีความสังเกตจดจำได้เร็ว และมีความสามารถทำงานได้ถูกต้อง ทันเวลา ตามลำดับ 3) เปรียบเทียบ

ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารโรงแรม และพนักงานแม่บ้านโรงแรม พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนพนักงานแม่บ้านโรงแรมให้ความสำคัญในระดับปานกลางถึงมาก

โดยสรุปแล้ว ทั้งผู้บริหารและพนักงานแม่บ้านโรงแรม ต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ด้านเจตคติและลักษณะนิสัย มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ด้านทักษะ มีความสำคัญเป็นอันดับสอง ส่วนด้านบุคลิกภาพผู้บริหารเห็นว่า มีความสำคัญในอันดับสาม แต่พนักงานแม่บ้านโรงแรมเห็นว่ามีความสำคัญในระดับเดียวกันกับด้านทักษะ คุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับสุดท้ายที่ทั้งสองฝ่ายเห็นตรงกัน คือ ด้านความรู้

LOCATION(S) : TU LIBRARY

: ห้องสมุดศูนย์สารสนเทศการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

Manat Chaisawat. **Baccalaureate and graduate degrees in Tourism and Hospitality studies in Thailand : The comparative studies between 1996 and 1999** Phuket : Faculty of Service Industries, Phuket Campus, Prince of Songkla , 2000.

The objectives of the studies, Baccalaureate and Graduate Degrees in Tourism and Hospitality Studies in Thailand : The comparative studies between 1996 and 1999, was to see the progress of the development of hospitality and tourism programs in response to the changing environment of tourism industry in the past 3 years. The finding indicated that during these three years there were a lot of quantity improvement in terms of institutions, number of staff, number of in-put/out-put of students as well as research projects. But the very important issues that related directly to the quality of the graduates, problems and constraints running the hospitality/tourism programs, still existed. To support the targets of the national plan to produce the graduates in sufficient number to meet market demand and of international quality standard to cater to the opening of free trade in service, as well as to support the employment of more Thais in the tourism industry, three recommendations were proposed to solve the immediate problems. These are : the need for curriculum development, setting up a joint-program for staff development, and the need for an association/meeting for coordination and development of the program.

LOCATIONS(S) : PSU

0665

Ian Chaplin and others . **Opportunities for employment and training in SEA Dive Tourism : A comparative study.** Phuket : Faculty of Service Industries, Phuket Campus, Prince of Songkla Univeristy, 2000.

SEA offers diving enthusiasts an unparalleled opportunity to enjoy some of the most beautiful marine sites located at attractive tourism destinations throughout Asia. This paper presents a comparative study of employment and training opportunities provided by recreational scuba diving centers in the South-East Asia region. Such centers attract divers from across the globe but mainly from Western countries, to often remote locations where dive tourism is the main economic activity for instruction and certification, and an exotic tropical diving experience. Many locations have experienced a mushrooming of centers which seem primarily to be owned, managed, and staffed by foreigners, with comparatively marginal participation by locals. With the belief that more opportunities could be provided for the employment and training of local people - especially young people, the authors - themselves tourism and hospitality educators, conducted a study of dive centers at major dive destinations in three countries namely : Thailand; Malaysia; and the Philippines. It is hoped the findings from the study will influence dive center owners and managers, the professional and recreational scuba diving associations, NTOs, resort owners, to formulate a policy on providing employment and training opportunities for local communities at destinations which offer the dive tourism product. This exploratory study is intended to generate interest and increased participation by other institutions in peripheral areas - especially those conducting research on small tourism and hospitality enterprises seeking to develop the pull potential of this activity.

LOCATION(S) : PSU

Somsak Boromthanasart and others. **Group formation and adaptation in eco-tourism and economic activities re-lated to resource management among Chao Le in Lipe and Adang Islands.** Songkla : Coastal Resources Inst. (CORIN), Prince of Songkla University, 2000.

Widespread competition in fishery resources utilization among different groups of users has led fisheries which is a traditional primary occupation of Chao Le on Lipe island, to be depletion. Recently, an idea was initiated to encourage the Chao Le community to seek occupational alternatives, which will help in adapting natural resources management towards sustainability and more practical. This initiative was supported financially by the EU through its project in the area. A group called "Chao Le Community Development" was established to be an important mechanism in driving the development and empowerment of the group.

The objectives of this study were to investigate changes in socio-economic conditions and natural resource management in Chao Le Community, and to analyse the development of "Chao Le Community Development Group" as well as its adjustment of economic activities related to eco-tourism. The methodology of this research followed an action research approach in which researchers participated, observed and interacted constructively in group movements. Additionally, informal in-terview with leading community members and formal interview with a sample of 30 members of the community were conducted.

The results of the study showed a the decline of fisheries that caused increasing economic pressures to the Chao Le Community. At the same time, tourism and its related services appeared to improve and benefit to the community. Both leading and ordinary members of the community were happy with the formation of the "Chao Le Community Development Group". The group provided opportunities for members to it join meetings and express their ideas, It also encouraged Chao Le people to improve their tourism management and administration in a more systematic way. Two main activities (i) diving equipment services and (ii) boat-running services for tourists have been offered by the group. Such activities are significantly beneficial to the members, youths and the community as a whole. Moreover, it also promoted a better management of tourism and the environment. Nevertheless, the group was still in its infant stage of development, therefore, its effects had not yet been apparent.

The results of SWOT analysis showed that the strengths of Chao Le Community Development Group were its leading members who were enthusiastic and had experiences in eco-tourism and training to be guides and diving masters. Additionally, Chao Le were familiar with the surrounding areas that were rich with eco-tourism resources. However, the majority of Chao Le were still reluctant to undertake new activities. The group itself still lacked good management arrangements. Chao Le had limited experiences in utilizing other resources available for economic purposes. Opportunities for the development of the communities included fund availability from the established trust fund, the policy promoting eco-tourism, and technical as well as academic supports. Nevertheless, the lack of good coordination was the main threat.

The prime suggestion from this study is the need to have a strong coordinating body to enhance the development of eco-tourism and related activities in the area. This coordinating body should play roles in pooling resources from concerned agencies and applying them in an integrated manner.

LOCATION(S) : PSU

วิไลลักษณ์ สิริวัฒน์. ภาษาฝรั่งเศสที่นักท่องเที่ยวฝรั่งเศสพูดในวงการธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษา
จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันตก จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2534.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาลักษณะเด่นของภาษาพูดภาษาฝรั่งเศส
จากแขกซึ่งพูดภาษาฝรั่งเศสตามโรงแรม (พื้นที่และคลับเมค) ในจังหวัดภูเก็ตโดยอาศัยข้อมูลจาก
เทปบันทึก 30 ม้วน โดยใช้วิธีทางสถิติในการวิจัย

จากผลของการวิจัย สามารถสรุปลักษณะเด่นของภาษาพูดภาษาฝรั่งเศสได้ดังต่อไปนี้

รายการคำศัพท์ที่มีความถี่การใช้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ คำกริยา :etre, avoir คำ
สรรพนาม : on, je, ca คำวิเศษณ์ : adverbs de negation et d'affirmation คำที่ใช้บอกเวลาและสถานที่
คำนำหน้านาม คำประกอบหน้านาม คำคุณศัพท์บอกจำนวน คำนาม : คำที่ใช้บอกเวลา สถานที่ การ
เคลื่อนไหว คำบุพบท : a, dans ซึ่งใช้บอกสถานที่ นอกจากนี้คือ pour และ de คำสันธาน : et, mais
คำอุทาน : Ah! คำคุณศัพท์ : petit, grand จำนวน :D'accord ประมวลคำศัพท์ของภาษาพูดภาษาฝรั่งเศส
ส่วนใหญ่ เป็นคำที่ปรากฏอยู่ในประมวลคำศัพท์ของภาษาฝรั่งเศสพื้นฐาน ในภาษาพูดนิยมใช้
ประมวลคำศัพท์รูปแบบง่าย ในงานวิจัย การประหัดคำและการยืมคำจากภาษาอังกฤษปรากฏอยู่
น้อยมาก การกำหนดเพศ พจน์ ไม่ได้ถูกละเลยในการพูด เราพบการใช้มาลาทุกมาลา และกาลทุกกาล
ยกเว้น le passe simple กาลและมาลาซึ่งใช้บ่อยที่สุดคือ le present de l'indicatif นอกจากนี้มีการใช้
ประโยคทุกชนิด (types de phrases) ชนิดที่ผู้พูดใช้บ่อยที่สุดคือ de'claratives ถัดมาก็คือ
interrogatives ภาษาพูดนิยมใช้ประโยคที่มีรูปแบบง่าย ประโยคที่ประกอบด้วยคำเพียงคำเดียวหรือ
กลุ่มคำ การพูดซ้ำหรือการกล่าวซ้ำ (repetition et redondance) เป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญในภาษาพูด
โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ชาวต่างชาติ สนทนากับพนักงานโรงแรมซึ่งเป็นคนไทย การลง
น้ำหนักและทำนองเสียงของประโยคเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในภาษาพูด ภาษาพูดนิยมใช้ประโยคที่มี
กลุ่มน้ำหนักเดียว การสูญเสียเสียง (la perte de phonemes) และการไม่เชื่อมพยัญชนะเพิ่มชนิดอิสระ (l'
omission des liaisons facultatives) สามารถบอกได้ว่าภาษาในงานวิจัยเป็นภาษาพูดในชีวิตประจำวัน
ในงานวิจัยเราพบว่าผู้พูดเคารพกฎของการลดรูปสระ ในภาษาพูด ผู้พูดจะใช้วัจนกรรมต่างๆ เพื่อ
แสดงเจตนาในการสื่อสาร

ผลของการวิจัยเสนอเป็น 5 บท บทที่ 1 เป็นคำนำ บทที่ 2 เป็นการศึกษาทางสถิติ
ของประมวลคำศัพท์ ซึ่งจัดตามประเภทของไวยากรณ์และการปรากฏของประมวลคำศัพท์ของข้อมูล
งานวิจัยในภาษาฝรั่งเศสพื้นฐาน นอกจากนี้ยังศึกษาคำผสม การประหัดคำและการยืมคำจากภาษา

อังกฤษ บทที่ 3 เป็นการศึกษาไวยากรณ์ของภาษาพูดจากข้อมูลงานวิจัย ส่วนบทที่ 4 จะศึกษาปรากฏการณ์ทางสัทศาสตร์ที่เราสามารถได้ยิน และบทสุดท้ายจะศึกษาวัจนกรรมของภาษาพูด

LOCATION(S) : CU LIBRARY

วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์. การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หลักสูตรวิชาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร ในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล การจ่ายผลตอบแทน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรมในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

การวิจัยเรื่องนี้ มีประชากรในการศึกษามาก ผู้วิจัยจึงต้องเลือกตัวแทนของประชากรให้เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบทฤษฎีความน่าจะเป็น สำหรับประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากกองสถิติและวิจัยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ใช้เกณฑ์อัตราค่าห้องในการแบ่งระดับโรงแรม เป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่ม 1 ราคา 2,500 บาทขึ้นไป จำนวน 18 โรงแรม

กลุ่ม 2 ราคา 1,500-2,500 บาท จำนวน 16 โรงแรม

กลุ่ม 3 ราคาต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 85 โรงแรม

ในการศึกษาวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะโรงแรมในกลุ่ม 1 เท่านั้น โดยมีการสุ่มตัวอย่างออกมา 6 โรงแรม

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสรรหาและคัดเลือกพนักงานของแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกันโดยมีการใช้ระบบคุณธรรมและระบบอุปถัมภ์ในระดับใกล้เคียงกัน 2) อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานที่ว่า อัตราการเข้าออกจางานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ 3) การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม ปรากฏว่ากลุ่มพนักงานระดับบริหารมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ตลอดจนการจ่ายผลตอบแทน มากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยฉบับนี้แยกเป็น 3 หัวข้อดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร : ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของโรงแรม โดยพยายามให้ทั่วถึงทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการชักจูงให้ผู้มีคุณสมบัติตามที่โรงแรมต้องการเข้ามาสมัครงาน สำหรับบุคลากรบางประเภทที่ขาดแคลนหรือหายาก เช่น ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง วิศวกร หากมีความจำเป็นอันจะก่อให้เกิดประโยชน์กับโรงแรม ควรพิจารณาจัดสิ่งจูงใจต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เป็นต้น เพื่อเป็นการดึงดูดให้มาสมัครงานกับโรงแรม ในการคัด

เลือกบุคลากรทั่วไป ควรใช้การสอบข้อเขียนประกอบกับการสัมภาษณ์ ซึ่งจะสามารถช่วยจัดระบบอุปถัมภ์ให้ลดน้อยลงได้ และในกรณีที่จำเป็นต้องพิจารณาถึงวิธีการปฏิบัติงานควรใช้ทั้งการสอบข้อเขียน การสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติ รวมถึงการติดตามผลระหว่างการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่เข้าใหม่บางคนมีความรู้แต่ไม่มีความสามารถ และบางคนไม่มีประสบการณ์ด้านการทำงานโรงแรม การติดตามผลจะช่วยแก้ไขปรับปรุงทำให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อไป ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและหน่วยงานที่รับบุคลากรนั้นร่วมกันพิจารณาคัดเลือกเข้าทำงานกับโรงแรม จะทำให้เกิดความยุติธรรมในการคัดเลือกบุคลากรมากขึ้น และทำให้มีการใช้ระบบอุปถัมภ์ที่น้อยลงด้วย ควรมีการวางแผนด้านกำลังคน รวมทั้งด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรไว้ล่วงหน้า จะทำให้การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นไปอย่างรวดเร็วทันเวลาที่ต้องการ มีการปฐมนิเทศบุคลากรที่เข้าใหม่ เพื่อให้บุคลากรใหม่มีความรู้และความเข้าใจในนโยบายของโรงแรม และเข้าใจในเรื่องหลักเบื้องต้นเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ของโรงแรม รวมทั้งสิทธิประโยชน์และบริการต่างๆ ที่โรงแรมจัดให้ จะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติต่อโรงแรมและต่องานในทางที่ดี และทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีใจรักการทำงานด้านบริการ 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทน : ทำการประเมินค่างานเพื่อศึกษาถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน สภาพการทำงาน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนยุติธรรม การเพิ่มเงินเดือนต้องให้สอดคล้องกับค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรปรับปรุงโครงสร้างของเงินเดือนให้เหมาะสมกับภาวะแวดล้อมทุก 2-3 ปี ถ้าโครงสร้างของเงินค่าตอบแทนเป็นไปตามภาวะค่าครองชีพ จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือจูงใจในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ควรจ่ายเงินเดือนตามราคาค่าจ้างในตลาดแรงงาน โดยพิจารณาถึงค่าจ้างที่โรงแรมอื่นในระดับเดียวกันจ่ายให้พนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนควรมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน และให้มีมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานที่ศึกษาเพิ่มเติม การจ่ายเงินค่าบริการควรจ่ายให้เป็นสัดส่วนกับรายรับของโรงแรม และควรมีการกำหนดเวลาในการจ่ายเงินสวัสดิการที่แน่นอน และให้รู้ทั่วถึงกันทุกคน และโรงแรมควรจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัวของพนักงานด้วย เช่น บิดา มารดา สามีหรือภรรยา และบุตร เป็นต้น นอกจากนี้ควรจ่ายค่ารักษาพยาบาลเกี่ยวกับอุบัติเหตุ นอกสถานที่ และค่ารักษาพยาบาลควรเบิกได้เต็มจำนวน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล : ควรชี้แจงให้พนักงานเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล โดยให้พนักงานรู้ว่าการฝึกอบรมจะช่วยให้สามารถนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น ทำให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานให้ความสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น ระยะเวลาในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ควรจัดให้พนักงานส่วนใหญ่มีเวลาว่างในการฝึกอบรมตรงกัน และให้พนักงานมีเวลาพอเพียงต่อการฝึกอบรม ควรให้พนักงานหยุดงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ไม่ควรฝึกอบรมหลังเลิกงาน จะทำให้

พนักงานไม่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ตรวจสอบถึงความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเพื่อพิจารณาจัดทำโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล กำหนดหลักสูตร ขั้นตอน วิธีการ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติให้ตรงกับความต้องการของพนักงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ควรคำนึงถึงวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลบรรลุผลตามต้องการ และถ้าโรงแรมไม่มีวิทยากรที่เชี่ยวชาญในหัวข้อเรื่องฝึกอบรม ก็จำเป็นต้องใช้วิทยากรจากภายนอก โรงแรมควรมีสถานที่สำหรับการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลไว้เป็นสัดส่วนภายในโรงแรม ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ควรมีการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล เพื่อจัดวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล และผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลต้องมีการระบุอย่างชัดเจนว่าต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง และต้องมีพื้นฐานอะไรบ้าง เพื่อให้คุณสมบัติและพื้นฐานการศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเท่ากัน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลหากขาดความต่อเนื่อง จะมีผลทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจึงควรทำการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

ภรดี พันธูภากร. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเซรามิกสีในจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : ภาควิชา
ศิลปะและวัฒนธรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,
2535.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ สภาพสังคมของ
จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นปัจจัยพื้นฐานในการวางแผนทางการพัฒนา เพื่อทำการรวบรวมและจัดแบ่ง
ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาสถานภาพการทำผลิตภัณฑ์เซรามิกสี วัสดุก่อสร้าง
ที่มีอยู่เดิมในท้องถิ่น และเพื่อทำการศึกษาและออกแบบผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเซรามิกสีเพื่อเป็นแบบ
อย่าง

วิธีดำเนินการวิจัย ข้อมูลต่างๆ เก็บรวบรวมจากเอกสารทางด้านประวัติศาสตร์
สภาพสังคม ประเพณี วัฒนธรรม และผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของจังหวัดชลบุรี มีการออกสำรวจและ
เก็บข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยว แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในจังหวัดชลบุรี แหล่งผลิตวัสดุ
ก่อสร้าง และแหล่งผลิตของที่ระลึก-เซรามิกสีในจังหวัดชลบุรี แหล่งท่องเที่ยว แหล่งจำหน่ายและ
ผลิตของที่ระลึก-เซรามิกสีในพื้นที่ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลางในแหล่งที่น่า
สนใจ ในการปฏิบัติงาน มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแนวทางต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์
ของที่ระลึก เซรามิกสี มีการทดลองทำตัวอย่างผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก 10 ตัวอย่าง พร้อมเขียนรายงาน
ประกอบการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีความเจริญต่อเนื่องกันมานับแต่อดีต
โดยปัจจุบันได้มีการพัฒนาให้เป็นชุมชนเมืองใหม่ ที่พักอาศัย ศูนย์พานิชยกรรม แหล่งอุตสาหกรรม
ท่าเรือน้ำลึก และแหล่งท่องเที่ยว ตามแผนพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก จากการที่ชลบุรีเป็น
แหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนชายทะเลนี้เอง ทำให้มีการทำผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก เพื่อเป็นของขวัญของฝาก
สำหรับนักท่องเที่ยว ทั้งผลิตภัณฑ์อาหารคาว-หวาน อาหารแห้งจากทะเล สิ่งประดิษฐ์จากวัสดุทาง
ทะเล เครื่องจักสาน ผ้าทอ และหินแกะสลัก นอกจากนี้ชลบุรียังเป็นแหล่งที่มีการทำผลิตภัณฑ์
เซรามิกสี ประเภทวัสดุก่อสร้าง อิฐ กระเบื้อง ลูกกรง เป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กในครัวเรือน จนถึง
อุตสาหกรรมขนาดย่อม โดยมีคนงานตั้งแต่ 10-100 คน มีการใช้ดินในแหล่งพื้นที่ชลบุรี และแหล่ง
ใกล้เคียง ในช่วงระยะเวลา 4-5 ปี ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2532) ได้มีการทำผลิตภัณฑ์เซรามิกสีเป็น
อุตสาหกรรมขนาดกลางจนถึงขนาดใหญ่ มีคนงานตั้งแต่ 200 คน และบางโรงงานมีคนงานถึง 900
คน โดยจะมีการขยายเป็น 1,400 คน ซึ่งโรงงานเซรามิกสีเหล่านี้ทำการผลิตผลิตภัณฑ์เซรามิกสีเพื่อ
การใช้สอยในครัวเรือน ผลิตภัณฑ์ลูกถ้วยไฟฟ้าและผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก โดยทำการจำหน่ายใน
ประเทศและต่างประเทศ ซึ่งบางโรงงานผลิตเพื่อเป็นสินค้าส่งออกโดยเฉพาะ

จากการศึกษาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ สามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อให้มีการสร้างงาน และพัฒนาในลักษณะของอุตสาหกรรมในครัวเรือน อุตสาหกรรมขนาดเล็ก หรือเป็นการรวมกลุ่ม การผลิตในชุมชนในหมู่บ้าน 3 แนวทางคือ 1) ให้การเสนอแนะกับโรงงานเซรามิกส์ที่ทำการผลิต วัสดุก่อสร้างที่มีมาแต่เดิมในจังหวัดชลบุรี ให้มีการเพิ่มส่วนการทำผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก 2) ให้ความรู้ฝึกอบรมแก่ชาวบ้านผู้สนใจ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการสร้างงานผลิตภัณฑ์เซรามิกส์ในครัวเรือน หรือเป็นการรวมกลุ่มการผลิตในหมู่บ้านในชุมชน 3) เป็นการทดลองจัดการผลิตในหน่วยงานของ รัฐเพื่อเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ รูปแบบ ขั้นตอน เทคนิควิธีการ และการจัดจำหน่าย เพื่อเป็นแนว ทางแก่ชาวบ้านผู้สนใจโดยทั่วไป นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเซรามิกส์ 10 ตัวอย่างที่นำเสนอ ควรเป็นผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่สามารถสนองประโยชน์ใช้สอย มีความสวยงาม และมีคุณค่า เหมาะสมกับการเป็นของที่ระลึก การนำไปเป็นของขวัญของฝาก หรือการเก็บสะสม ที่สำคัญคือ จะต้องมีความเป็นเอกลักษณ์ของเซรามิกส์ชลบุรี เช่น รูปแบบของผลิตภัณฑ์ เนื้อดิน น้ำเคลือบ เทคนิคการตกแต่ง และการนำวัตถุดิบจากแหล่งพื้นที่ชลบุรีหรือแหล่งใกล้เคียงมาใช้ในการผลิตอย่างเหมาะสม

LOCATION(S) : TU LIBRARY

กฤษฎี กาญจนกิตติ. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของผู้บริโภค ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงานหรือการบริการ และปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย

การวิจัยนี้ได้แบ่งทำการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทย จำนวน 90 ตัวอย่าง และชาวต่างประเทศ จำนวน 90 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 180 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้บริหารกิจการโรงแรม จำนวน 15 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมนั้น จากการศึกษาพบว่า ชาวไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักเป็นประการสำคัญในการที่จะเลือกใช้บริการจากโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง ในขณะที่ชาวต่างประเทศกลับมองว่าอัตราค่าห้องพักมิได้เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม แต่ให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยด้านอื่น และเมื่อจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามอายุพบว่า ชาวไทยไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดก็ตามต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักเป็นตัวตัดสินใจในการเลือกใช้โรงแรมเป็นประการแรก ส่วนชาวต่างประเทศที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มองว่าอัตราค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ตรงข้ามกับกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25-55 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปนั้น เห็นว่าสภาพห้องพักเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกใช้โรงแรมเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ส่วนการจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามอาชีพพบว่า ชาวไทยทุกประเภทอาชีพมีความเห็นพ้องเช่นเดียวกันว่า อัตราค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกใช้โรงแรม ส่วนชาวต่างประเทศนั้นมีความเห็นแตกต่างกันบ้างในบางกลุ่มอาชีพ อาทิเช่น ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวและผู้ที่ทำงานประเภทห้างร้าน/บริษัทเอกชน มองว่าสภาพห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกใช้โรงแรม แต่ผู้ที่ทำงานประเภทรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยมากกว่า ในขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นๆ ใช้ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเมื่อเลือกใช้โรงแรม ประการสุดท้ายเป็นการจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยไม่ว่าจะมีระดับรายได้เท่าใดก็ตามต่างมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าอัตราค่าห้องพักนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ตนใช้พิจารณา ส่วนชาวต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 เหรียญสหรัฐต่อเดือน ใช้ข้อมูลด้านอัตราห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ใช้ตัดสินใจ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 เหรียญสหรัฐขึ้นไปเห็นความสำคัญของสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยอื่น ผลการศึกษาในกลุ่มผู้บริหารกิจการโรงแรมพบว่า ผู้บริหารกิจการโรงแรมคิดว่า ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ในที่นี้หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมจัดไว้ให้ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ก่อให้เกิดความสะดวก

ในการติดต่อหรือการเดินทางนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคใช้ตัดสินใจเลือกใช้โรงแรม ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงานหรือการบริการ ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก และปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย ตามลำดับ

นอกจากนี้ ยังได้ทำการศึกษาถึงสื่อที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของผู้บริโภคทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งสื่อที่ว่านี้ทำหน้าที่เป็นช่องทางในการส่งข้อมูลและข่าวสารไปยังผู้บริโภคอันจะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคต่อไป จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับอิทธิพลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมจากสื่อประเภทนิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนชาวต่างประเทศนั้นได้รับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากโรงแรมจากสื่อประเภทสื่อสารสนเทศมากที่สุด

การดำเนินธุรกิจประเภทโรงแรมนั้น ปัจจุบันอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรงมาก มีการแข่งขันสูง ฉะนั้นเทคนิคทางการตลาดที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะในส่วนที่สำคัญได้ดังนี้ 1) สร้างแผนการตลาด การสร้างแผนการตลาดนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องจัดทำเฉพาะช่วงที่โรงแรมเปิดกิจการเพียงอย่างเดียว แผนการตลาดสามารถกำหนดได้ทุกเมื่อซึ่งถือเป็นการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แผนการตลาดหนึ่งอาจใช้ได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่ง และอาจจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอีกช่วงเวลาหนึ่งก็ได้ ก่อนที่จะเริ่มสร้างแผนการตลาดควรเริ่มจากการศึกษาความเป็นไปได้ แล้วเริ่มหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการของแต่ละโรงแรม อัตราค่าห้องพัก ที่มาของแขกที่มาใช้บริการ ระยะเวลาพัก ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้อาจจะได้มาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หอการค้า สมาคมโรงแรม หรือจากการทำวิจัยทางการตลาด เป็นต้น ข้อมูลที่ได้จะนำมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแผนการตลาดของโรงแรม โดยเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เป็นคู่แข่ง แล้วนำข้อมูลมาสร้างแผนการตลาดว่าจะเจาะตลาดกลุ่มเป้าหมายใด และจะเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายนั้นด้วยวิธีใด 2) นโยบายด้านราคา การพิจารณา นโยบายด้านราคาเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจโรงแรม เพราะเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้พิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการจากโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคชาวไทย โดยอาจกำหนดให้ต่ำกว่าคู่แข่งเล็กน้อย โดยเฉพาะควรมีการกำหนดอัตราพิเศษในช่วง 2-3 เดือนแรกของการดำเนินงาน เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ พร้อมทั้งนี้ก็มีการกำหนดอัตราพิเศษให้แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ เช่น ลูกค้าประเภทนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม ลูกค้าประเภทพนักงานสายการบิน ลูกค้าที่มาครบครอบครัว ลูกค้าประเภทบริษัท นำเที่ยว ลูกค้าประเภทผู้เข้าร่วมประชุม ฯลฯ ข้อสำคัญควรมีอัตราในช่วงพิเศษ ซึ่งเป็นราคาที่สามารดึงดูดใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ การกำหนดอัตราค่าบริการของโรงแรมนี้ อาจทำได้โดยการเสนอของผู้จัดการทั่วไปและได้รับความยินยอมจากสำนักงานใหญ่ หรืออาจเป็นการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานใหญ่และมีผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมช่วยเหลือก็ได้ 3) ใช้นโยบายด้านการโฆษณา โดยจะทำการเลือกสื่อโฆษณาที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

นิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยว แผ่นปลิว/แผ่นพับ ป้ายโฆษณา สื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริโภคชาวไทยได้รับอิทธิพลจากสื่อประเภทนิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่ชาวต่างประเทศได้รับอิทธิพลจากสื่อประเภทสื่อสารสนเทศ โดยข้อสำคัญของการโฆษณาควรมุ่งสู่ตลาดสำคัญที่วางไว้ 4) ใช้นโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ คือ การแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าตามกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าทั่วไปทราบว่ามีอะไรเกิดขึ้นใหม่ในธุรกิจนี้ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการส่งพนักงานขายออกไปพบลูกค้า การร่วมงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดทำบัตรสมาชิกให้แก่กลุ่มเป้าหมาย 5) การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพและการบริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพห้องพักและปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญในการเลือกใช้โรงแรม ซึ่งในด้านสภาพห้องพัก ทางโรงแรมควรมีการตรวจสอบคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้ใช้งานได้อยู่เสมอ และปรับปรุงสภาพห้องพักให้สะอาด สวยงาม และทันสมัยควบคู่ไปด้วย ส่วนด้านความปลอดภัยนั้นทางโรงแรมจะต้องตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องของบันไดหนีไฟให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา รวมถึงการอบรมความรู้ให้แก่พนักงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินด้วย

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

รัศมี แสนเจริญ. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของ
โรงแรมในกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิชาเอกการ
บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2532.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างาน
ในโรงแรม 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ทั่วไป และคุณลักษณะเฉพาะ
และด้านมนุษยสัมพันธ์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมชั้นพิเศษใน
กรุงเทพมหานครจำนวน 26 คน และเมืองพัทยา 15 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อ
มูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 และการ
วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า 1) คุณลักษณะทั่วไปที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานทั้ง 4
ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง เรียงตามลำดับสำคัญดังต่อไปนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะที่
พึงประสงค์มากที่สุดคือ ความรับผิดชอบและสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความรู้ คุณลักษณะที่พึง
ประสงค์มากที่สุดคือ เทคนิคการควบคุมบังคับบัญชา และความรู้ในวิชาชีพตามสายงานของตนเป็น
อย่างดี ด้านประสบการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ประสบการณ์ในการตัดสินใจและ
การแก้ปัญหา และความสามารถในการบริหาร ในการวางแผนและการควบคุมงาน การติดตามผล
งาน ด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ทักษะการติดต่องานบริหาร และแต่งกาย
สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ 2) คุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานทั้ง 4 ฝ่ายพบว่า มี
คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้ หัวหน้างานประกอบอาหาร มี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ คำสั่งถึงความสะอาดของอุปกรณ์การประกอบอาหาร และ
ตัวผู้คุมอาหาร รองลงมาคือ รู้จักรักษาร่างกายให้สะอาด หัวหน้างานแม่บ้านนั้นให้คุณลักษณะที่พึง
ประสงค์มากที่สุดคือ รักษาความสะอาดและเป็นผู้อยู่ในระเบียบและแบบแผน รองลงมาคือ ความ
ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ หัวหน้างานส่วนหน้ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ ยิ้มแย้มแจ่มใส
และเป็นกันเอง รองลงมาคือ มีความสำนึกที่ดีในหน้าที่บริการ หัวหน้างานบริการอาหารและเครื่อง
ดื่ม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ เป็นผู้รอบรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ มี
จิตวิทยาในความต้องการของแขก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ 1) โรงแรมหรือสถาบันฝึกอบรมเกี่ยวกับ
วิชาการโรงแรมควรเน้นการฝึกอบรม หรือจัดหลักสูตรให้บุคลากรผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมีคุณ
ลักษณะที่พึงประสงค์ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ คุณลักษณะเฉพาะและคุณลักษณะทั่วไป ด้าน
มนุษยสัมพันธ์ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านบุคลิกภาพ 2) พนักงานโรงแรมตำแหน่งหัว

หน้างาน ควรพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโรงแรม 3) การพิจารณาคัดเลือกบุคคลให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ควรเน้นคุณลักษณะเฉพาะแตกต่างกันตามลักษณะงาน เช่น หัวหน้างานอาหารและเครื่องดื่ม ควรเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับต้องเป็นผู้รอบรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้างานแม่บ้าน ควรคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะเกี่ยวกับรักความสะอาดและเป็นผู้อยู่ในระเบียบแบบแผน หัวหน้างานบริการส่วนหน้า ควรเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะโดยเป็นบุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสำนึกที่ดีต่อหน้าที่บริการ หัวหน้างานประกอบอาหาร ควรคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะโดยเป็นบุคคลที่คำนึงถึงความสะอาดทั้งอุปกรณ์ประกอบอาหารและตัวผู้ปรุงอาหาร

LOCATION(S) : BUU LIBRARY

อรัญ บัวสุวรรณ. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่าย

บุคคล โรงแรมในเขตแผนพัฒนาพื้นที่ บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก.

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2534.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะทั่วไป และลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลาง ตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมในเขตแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งจำแนกพนักงานเป็นฝ่ายบัญชี ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล และฝ่ายช่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจำนวน 125 ชุด โดยแบ่งเป็นคุณลักษณะทั่วไป คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความประพฤติ และด้านความรู้ รวม 19 ข้อ คุณลักษณะเฉพาะคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านประสบการณ์ รวม 106 ข้อ ประชากรที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมในจังหวัดระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา เฉพาะที่มีห้องพัก 60-149 ห้อง จำนวน 60 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่คะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของแรงงานระดับกลางที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับหนึ่งคือ ด้านความประพฤติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร อันดับสองคือ ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ มีความกระตือรือร้น แคล่วคล่องว่องไว แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนน้อม อันดับสาม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อความหมาย มีความเสียสละและรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น อันดับสุดท้ายคือ ด้านความรู้ ได้แก่มีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ มีความรู้ในการใช้ภาษาไทย มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีของไทย ส่วนคุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของแรงงานฝ่ายต่างๆ ทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่งคือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีควรมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ รู้ขั้นตอนการทำงานระบบบัญชี รู้การบริหารระบบเอกสาร ฝ่ายห้องพัก ควรมีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีของลูกค้า รู้เกี่ยวกับเหตุการณ์และสถานการณ์สำคัญๆ ของท้องถิ่น รู้วิธีการจัดทำแผนการใช้อาคารสถานที่ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม รู้วิธีการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม รู้วิธีการจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่างๆ ฝ่ายขายควรมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ รู้ในการวางแผนการขาย ฝ่ายบุคคลควรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม รู้หลักการประชาสัมพันธ์และการสื่อความหมาย ฝ่ายช่างควรมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาค่าการทำงาน รู้เกี่ยวกับการใช้และการเก็บรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และรู้เรื่องความปลอดภัย อันดับสองคือ ด้าน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชี ควรมีไหวพริบในการแก้ปัญหาในการทำงาน สามารถทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว สามารถพิมพ์ดีดภาษาไทย ภาษาอังกฤษได้ ฝ่ายห้องพักรวมเป็นผู้สามารถให้บริการและการต้อนรับเป็นที่ประทับใจ เป็นสื่อกลางความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ใช้บริการ สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ดี ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีไหวพริบในการแก้ปัญหการทำงาน มีความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านประสบการณ์ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีควรมีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายบัญชีมาก่อน ผ่านการอบรมเกี่ยวกับการบัญชี ฝ่ายห้องพักรวมผ่านการอบรมและดูงานห้องพักรวม เคยทำงานฝ่ายห้องพักรวม หรือลักษณะที่คล้ายคลึงมาก่อน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีผ่านการอบรมจากสถาบันการโรงแรมและการท่องเที่ยว เคยทำงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมาก่อน ฝ่ายขายควรมีเคยทำงานฝ่ายขายมาก่อน มีประสบการณ์ในการพูดในที่ชุมชน เคยอบรมเทคนิคการขายมาก่อน ฝ่ายบุคคลควรมีเคยทำงานฝ่ายบุคคลมาก่อน เคยผ่านการอบรมและการพัฒนาบุคลากร เคยทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝ่ายช่างควรมีประสบการณ์ในการตัดสีนใจ เคยทำงานร่วมกับผู้อื่น และเคยปฏิบัติงานฝ่ายช่างในโรงแรมมาก่อน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้คือ สถาบันศึกษาหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำหน้าที่ผลิตคนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ควรวางแผนพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน พนักงานโรงแรมที่เป็นแรงงานระดับกลางควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่ายงานในธุรกิจโรงแรมที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตนเอง แรงงานที่สนใจจะสมัครเข้าทำงานในหน้าที่ของพนักงานโรงแรมควรปรับปรุงตัวให้เหมาะสมเป็นที่พึงประสงค์ของงานธุรกิจโรงแรม เพื่อจะได้รับการพิจารณาบรรจุเข้าทำงาน การประกาศรับสมัครคนเข้าทำงานของธุรกิจโรงแรม ควรกำหนดคุณสมบัติให้ชัดเจนในด้านความประพฤติ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้วิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้ได้คุณลักษณะของแรงงานตรงกับความต้องการ การประเมินผลการทำงานของพนักงานโรงแรม ควรใช้คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของแรงงานเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลด้วย

LOCATION(S) : BUU LIBRARY

ปิยนุช คงวิทยากุล. ผลกระทบของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้ที่ดินและสภาพแวดล้อมของเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพัฒนาการของการท่องเที่ยวและผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้ที่ดินและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการใช้ที่ดิน รวมถึงการเสนอแนะแนวทางและมาตรการในการป้องกัน เพื่อลดผลกระทบที่เป็นปัญหาต่อพื้นที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะสมุยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงคือ ช่วงแรกก่อน พ.ศ. 2513 ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2513-2524 ช่วงที่ 3 พ.ศ. 2525-2529 และช่วงที่ 4 พ.ศ. 2530-ปัจจุบัน การพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะสมุยได้ก่อให้เกิดการขยายตัวของการใช้ที่ดินในลักษณะการขยายตัวของสถานที่พักแรมประเภทบังกะโลและโรงแรม แต่ได้เริ่มมีการขยายตัวของอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้การท่องเที่ยวเป็นจุดขายในช่วงที่ 4 นี้เอง ผลกระทบที่เกิดขึ้นจำแนกได้เป็น 4 สาขาหลักคือ สาขากายภาพ ได้แก่ ด้านทรัพยากรที่ดิน ทรัพยากรน้ำ และทรัพยากรอากาศ สาขานิเวศวิทยา ได้แก่ ด้านทรัพยากรสิ่งมีชีวิตบนบก และด้านทรัพยากรสิ่งมีชีวิตในน้ำ สาขาคุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ ได้แก่ ด้านการใช้ที่ดินและโครงสร้างพื้นฐาน และสาขาคุณค่าต่อคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม สุนทรียภาพ และการพักผ่อนหย่อนใจ ผลกระทบด้านบวกปรากฏในสาขาคุณค่าการใช้ประโยชน์ของมนุษย์ และสาขาคุณค่าต่อคุณภาพชีวิตเท่านั้น ในขณะที่ผลกระทบด้านลบปรากฏในทุกสาขา โดยพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบได้แก่ พื้นที่ตลอดชายฝั่งทะเลรอบเกาะสมุย โดยเฉพาะในด้านตะวันออกของเกาะสมุย ได้แก่ บริเวณหาดเฉวง หาดละไม อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของเกาะสมุย พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบรองลงมาได้แก่ บริเวณตอนเหนือของเกาะสมุย ได้แก่ หาดแม่รำพึง หาดบ่อผุด หาดบางรักย์ หาดเชิงมน หาดยายน้อย นอกจากนี้พื้นที่ตอนใต้ของเกาะซึ่งมีสภาพเป็นป่าเขา พรุ หนองน้ำ ป่าชายเลน ก็ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยวเช่นกัน โดยมีผลกระทบด้านลบในระดับสูงมากใน 3 สาขาคือ ด้านการใช้ที่ดิน โครงสร้างพื้นฐาน และเศรษฐกิจสังคม

ขณะนี้เกาะสมุยได้ก้าวมาถึงขั้นตอนการเป็นปึกแผ่นตามแนวคิดของ Butler ซึ่งจากผลกระทบที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มว่า เกาะสมุยจะเข้าสู่ขั้นตอนการหยุดนิ่งและเสื่อมในที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขและควบคุมผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อการใช้ที่ดินของเกาะสมุย จึงเสนอแนะให้มีการกำหนดเขตการใช้ที่ดิน โดยแบ่งเป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยว เขตควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยว เขตอนุรักษ์และเขตสงวน การควบคุมการพัฒนาตามแนวยาว การปรับปรุงผัง

เมื่อรวม สำหรับด้าน โครงสร้างพื้นฐานเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงมาตรฐานและ
ระบบถนน การเก็บและกำจัดขยะ การจัดการบำบัดน้ำเสีย แหล่งน้ำดิบเพื่อการประปา

LOCATION(S) : CU LIBRARY

วินัย ภูมิพิทักษ์กุล. แนวทางการพัฒนาบริเวณเกาะเกร็ด นนทบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้ทราบถึงสภาพและโครงสร้างของพื้นที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และประชากร ซึ่งเป็นพื้นฐานของการศึกษาเพื่อวางแผนพัฒนาพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงบริเวณเกาะเกร็ด รวมทั้งสาเหตุและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริม และเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อวิเคราะห์รูปแบบของการใช้ที่ดิน และเสนอแนะการใช้ที่ดินที่เหมาะสมสำหรับเกาะเกร็ดในอนาคต เพื่อหาแนวทางการวางแผนพัฒนาพื้นที่เกาะเกร็ดในอนาคต

ส่วนพื้นที่ศึกษาเป็นตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ขนาดพื้นที่ทั้งสิ้น 2,489 ไร่

เนื่องจากพื้นที่มีลักษณะเป็นเกาะกลางลำน้ำเจ้าพระยา มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ เป็นชุมชนริมแม่น้ำ การที่ที่ดินส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ทำสวนผลไม้ขึ้นต้น ประชากรอีกส่วนเป็นชาวมอญที่อพยพมาจากประเทศพม่า มีการทำเครื่องปั้นดินเผาที่มีชื่อเสียงตลอดจนมีศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ประจำเกาะเกร็ด ในปัจจุบันนี้พื้นที่เกาะเกร็ดถูกทางราชการกำหนดให้เป็นพื้นที่สีเขียวเพื่อการเกษตรกรรม แต่ลักษณะเฉพาะของพื้นที่ทำให้มีข้อจำกัดด้านระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ การเข้าถึง และระบบสัญญาณภายในเกาะไม่สะดวก การบริการประปาที่มีเฉพาะในบางหมู่บ้าน นอกจากนี้มีปัญหาการขาดแรงงานจากภาคเกษตร และอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา ที่แรงงานรุ่นต่อมาไม่นิยมประกอบอาชีพนี้ ตลอดจนปัญหาด้านรูปแบบการใช้ที่ดินปะปนกัน ไม่เป็นระเบียบ

ผลจากการศึกษาได้เสนอแผนการใช้ที่ดินในอนาคต โดยมีเป้าหมายให้อุรุกษ์พื้นที่สีเขียว ชุมชนได้รับบริการสาธารณสุข สาธารณูปการที่ครบระบบ ยกระดับคุณภาพชีวิต และส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวโดยเสนอให้คงพื้นที่ชุมชนริมน้ำดั้งเดิมไว้ ให้วัดเป็นศูนย์กลางชุมชน ปรับปรุงระบบชุมชนเป็นแบบชุมชนเพื่อนบ้าน โดยเน้นความสมบูรณ์ภายในชุมชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ พื้นที่เกษตรส่งเสริมให้เป็นเกษตรก้าวหน้า พื้นที่น้ำท่วมถึงส่งเสริมเป็นเขตปลูกกล้วยไม้ ส่วนพื้นที่รกร้างบริเวณกลางเกาะส่งเสริมเป็นเขตการปลูกสมุนไพร โดยมีแนวทางการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว มีแผนงานการปรับปรุงโบราณสถาน ชุมชนริมน้ำ แผนก่อสร้างศูนย์การท่องเที่ยว ชุมชนขายสินค้าที่ระลึก เพื่อเสนอแผนเส้นทางท่องเที่ยวทางน้ำรอบบริเวณเกาะเกร็ด นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางการจัดรูปที่ดิน โดยทั้งนี้จะต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐบาล เอกชน ตลอดจนประชากรในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

LOCATION(S) : CU LIBRARY

ชานินทร์ สุวงค์वार. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ การกำกับการแสดงออกของตนและค่านิยมในการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า ศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็น สมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย 106 แห่ง มีประชากรทั้งสิ้น 1,960 คน สุ่มตัวอย่างจาก 15 โรงแรม ได้กลุ่มตัวอย่าง 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นมาตรวัดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ถึง 3 เป็นตัวแปรต้น คือ แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ค่านิยมในการให้บริการ และส่วนที่ 4 เป็นตัวแปรตามคือ คุณภาพในการให้บริการ วัดตามการรับรู้ของหัวหน้างาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSSX for DOS

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างทาง เพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน และรายได้ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน 2) การกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .01 3) ค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .001 4) เมื่อใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าค่านิยมในงานบริการและการกำกับการแสดงออก ของตนเองในส่วนองค์ประกอบการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีค่านิยมในงานบริการเป็นตัว พยากรณ์ตัวแรก มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 6.69 และเมื่อใช้ Stepwise Technique และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เข้าสมการเป็นอันดับสอง สามารถ ร่วมพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 8.96

ข้อเสนอแนะในการวิจัยสำหรับผู้บริหารในธุรกิจบริการ 1) เกี่ยวกับการกำกับการ แสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นในช่วง เวลาสำคัญในการตัดสินใจในการที่จะสร้างคุณภาพการให้บริการมีหลักการข้อหนึ่งที่ว่า บริการที่ ลูกค้าได้รับจะต้องมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และบริการมีลักษณะพิเศษข้อหนึ่งคือ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ และกระบวนการบริโภค ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ พนักงานให้ บริการคือ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตและส่งมอบ การที่พนักงานมีความรู้ความสามารถ และ ทักษะในการทำงานไม่เพียงพอที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ เพราะความคาดหวังของ ลูกค้าแต่ละรายนั้นมีความแตกต่างและหลากหลาย พนักงานจะต้องสามารถปรับหรือยืดหยุ่นบริการ ของตนเองให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ และพนักงานต้องสามารถที่จะควบคุมการแสดงออกของ ตนเองให้ได้ เพื่อให้ทุกขั้นตอนของการผลิตและส่งมอบมีคุณภาพนั่นคือ พนักงานที่มีการกำกับการ

แสดงออกของตนเองสูงจะปฏิบัติหน้าที่ของการให้บริการได้ดีกว่า ดังนั้นการขยายผลในทางปฏิบัติ และเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ควรจะมีแนวทางด้านบริหารดังนี้คือ ควรที่จะมีการนำ มาตราวัดการกำกับ การแสดงออกของตนเองไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือหนึ่งในการคัดเลือก บุคลากรขององค์กรบริการร่วมกับเครื่องมืออื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสอบข้อเขียน เนื่องจาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการกำกับการแสดงออกของตนเองมาจากพันธุกรรมและกระบวนการ สังคมประกิต ดังนั้นฝ่ายบริหารควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมการ ให้ บริการขององค์กร เพื่อที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการกำกับการแสดงออกของตนเอง มากขึ้น และควรที่จะนำความสามารถในการกำกับและการแสดงออกของตนเองเป็นมิติหนึ่ง ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องให้บริการกับลูกค้า เพราะจะเป็นช่องทางหนึ่ง ในการสื่อสารจากฝ่ายจัดการไปสู่พนักงาน ให้พัฒนาคุณลักษณะของตนเองไปในทิศทางที่ฝ่าย จัด การคาดหวัง 2) เกี่ยวกับค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการ ในการ ขยายผลเชิงปฏิบัติผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหรดังนี้คือ ผู้บริหารควรที่จะสร้างค่านิยมในด้าน ความภาคภูมิใจต่องานบริการ จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจและรู้สึกถึงความสำคัญ ของงานบริการ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนค่านิยม ต่อความสนใจเกี่ยวกับงานบริการ ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานบริการที่ทำ ผู้ บริหารควรที่จะสร้างค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่ออาชีพ งานบริการอย่างมีเหตุผลในอนาคต ค่านิยมต่ออาชีพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะ สร้างความเป็นเลิศ หรือการเป็นมืออาชีพที่สมบูรณ์ ซึ่งแนวทางในการปลูกฝังอาจจะใช้ทฤษฎีของ พินัส หันนาคิน (2526) ก็ได้ ผู้บริหารควรที่จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับของ สังคม การปรับค่านิยมโดยทฤษฎีพลวัตรของกลุ่มลูวิน (LEWIN) เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงค่านิยม และทัศนคติไม่ใช่ผลของการรับรู้ข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้กลุ่มยอมรับหรือลงรอยกัน ผู้บริหารควรที่จะสร้างกลไกให้พนักงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ความคิดเห็นของตนเองและของกลุ่ม เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการ ปรับค่านิยมหรือทัศนคติของตนเอง และเมื่อกระแสความเชื่อหรือทัศนคติไปในทิศทางที่จะส่งเสริม คุณภาพในการให้บริการควรที่จะสร้างให้เป็นความเชื่อร่วม ซึ่งจะนำไปสู่ปทัสถานและวัฒนธรรม องค์กร ซึ่งหมายถึงระบบคุณค่าที่รวบรวมได้จากคนในองค์กร และมีอิทธิพลต่อแนวคิดและ พฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น นั้นย่อมหมายความว่า ถ้าผู้บริหารสามารถที่จะสร้างวัฒนธรรมการ ให้บริการที่มีคุณภาพ จะเป็นกลไกทางสังคมที่สำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์กร

LOCATION(S) : TU LIBRARY

ชูศักดิ์ เพรศคอต และคนอื่นๆ. การพัฒนางานหัตถกรรมเพื่อการสร้างงานและรายได้ใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประเภทของงานหัตถกรรมที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยึดเป็นอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ และการจ้างงาน ศึกษาถึงภาวะการผลิต แรงงาน เงินทุน และภาวะการตลาดสินค้าหัตถกรรม เพื่อกำหนดแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนางานหัตถกรรมพื้นบ้านได้อย่างเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เทปเสียง และกล้องถ่ายภาพ กลุ่มตัวอย่าง ได้จัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 5 จังหวัด จังหวัดละ 4 อำเภอ รวมทั้งสิ้น 20 อำเภอ โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้ผลิต โดยเก็บตัวอย่างจากงานหัตถกรรม 3 ประเภท ได้แก่ งานทอผ้า จักสาน และทอเสื่อ ซึ่งจัดเก็บข้อมูลประเภทละ 115 ตัวอย่าง รวม 345 ตัวอย่าง และแบบสอบถามร้านจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม จำนวน 50 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 395 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ 1) งานหัตถกรรมที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นอาชีพหลักต่อไปได้ โดยถือเกณฑ์ทางการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น ความสามารถของประชาชน เงินทุน การสร้างรายได้ และตลาดสินค้าหัตถกรรม มี 3 ประเภทได้แก่ งานทอผ้า ทอเสื่อ และจักสาน 2) การดำเนินการผลิตสินค้าหัตถกรรมส่วนใหญ่จะทำภายในตัวบ้าน ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ง่ายๆ วัตถุดิบก็หาซื้อหรือผลิตได้ในหมู่บ้าน เงินทุนที่ใช้หมุนเวียนในการผลิตประมาณครอบครัวละ 200-500 บาท และใช้แรงงานประมาณครัวเรือนละ 2-3 คน ทำการผลิตในช่วงหลังฤดูการเกษตร ประมาณ 4-6 เดือนต่อปี มูลค่าการผลิตสำหรับงานจักสาน ครัวเรือนละ 3,000-15,000 บาทต่อปี งานทอเสื่อ ครัวเรือนละ 4,000-10,000 บาทต่อปี และงานทอผ้า ครัวเรือนละ 1,500-36,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนแรงงาน เวลาที่ทำงานและชนิดของสินค้าที่ผลิต 3) การผลิตสินค้าหัตถกรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังประสบปัญหาหลายประการ การขาดแคลนวัตถุดิบ วัตถุดิบยังมีราคาสูง แรงงานมีความรู้ความสามารถในการผลิตต่ำ ขาดแคลนเงินทุนที่จะนำมาใช้จ่ายทางการผลิต 4) ตลาดสินค้าหัตถกรรมแคบ ทำให้ผู้ผลิตต้องเป็นผู้รับราคาทั้งทางด้านราคาวัตถุดิบและราคาผลิตภัณฑ์ ขาดศูนย์พาณิชย์ เพื่อจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมโดยเฉพาะในแต่ละจังหวัด 5) แนวทางและมาตรการในการพัฒนางานหัตถกรรมพื้นบ้าน เพื่อการสร้างงานและรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ต้องดำเนินการให้ครบวงจรและร่วมกันระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน กล่าวคือ ควรส่งเสริมการปลูกไม้ไผ่ พัฒนาหนองน้ำเพื่อปลูกกกและฝื่อ ส่งเสริมการปลูกหม่อนเพื่อเลี้ยงไหม จะได้มีวัตถุดิบใช้ตลอดปี ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน การนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการจัดตั้งศูนย์พาณิชย์ประจำจังหวัดเพื่อ

ขยายตลาดสินค้าหัตถกรรมให้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนการส่งเสริมการวิจัยด้านการผลิตและการตลาดเพื่อผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของตลาด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาเรื่องการพัฒนางานหัตถกรรมพื้นบ้านเพื่อการสร้างงานและรายได้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีข้อเสนอแนะที่สำคัญซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อครัวเรือนผู้ประกอบการผลิต หอการค้าจังหวัด และหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังต่อไปนี้ 1) การศึกษางานหัตถกรรมที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นอาชีพและสร้างรายได้ให้กับชาวชนบทได้มี 3 ประเภท ได้แก่ งานทอผ้า ทอเสื่อ และจักสาน ดังนั้นหน่วยราชการระดับจังหวัดและภาคเอกชนที่จะวางแผนเพื่อพัฒนาชนบทจะได้ส่งเสริมงานหัตถกรรมได้ถูกประเภทและเหมาะสม 2) จากการศึกษาทำให้ทราบว่างานหัตถกรรมพื้นบ้านช่วยให้เกิดการสร้างงานและรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่นชนบทได้มาก ทั้งยังช่วยแก้ปัญหาการว่างงานได้ด้วย แต่การเข้าไปส่งเสริมและพัฒนาของภาครัฐบาลและเอกชนควรจะแบ่งกลยุทธ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มครัวเรือนที่ยังไม่เคยทำงานหัตถกรรมมาก่อน ซึ่งต้องส่งวิทยากรเข้าไปฝึกอบรมให้ความช่วยเหลือด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ตลอดจนการหาวัตถุดิบและตลาดให้ในระยะหนึ่งจนกลุ่มครอบครัวเหล่านี้สามารถที่จะยึดเป็นอาชีพรองที่ถาวรต่อไปได้ สอง กลุ่มครัวเรือนที่ทำงานหัตถกรรมอยู่ก่อนแล้วไม่ได้นำออกจำหน่าย กลุ่มนี้ควรจะต้องเข้าไปแนะนำทางด้านเทคนิคการผลิตและการตลาด เพื่อทำให้เกิดรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้นอย่างจริงจัง สาม กลุ่มครัวเรือนที่ทำงานหัตถกรรมจำหน่ายเป็นอาชีพรอง กลุ่มนี้ควรเข้าไปแนะนำด้วยการเพิ่มทักษะทางการผลิต ควรพยายามที่จะขยายตลาดการผลิตให้กว้างขวางมากกว่าปัจจุบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการสร้างงานและรายได้อย่างแท้จริง จากการแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่มดังกล่าว คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน ควรจะเริ่มจากกลุ่มหนึ่งและสองก่อน เนื่องจากกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีฐานะยากจน มีการว่างงานระหว่างฤดูกาล ขาดความคิดริเริ่ม การสร้างกลุ่มโดยอาสาสมัครน่าจะเป็นวิธีการที่ดี และเป็นตัวอย่างให้กลุ่มอื่นๆ เกิดการเลียนแบบ ซึ่งในที่สุดก็จะกระจายการมีงานทำไปอย่างทั่วถึง และควรนำเรื่องดังกล่าวข้างต้นจัดเข้าแผนของสภาตำบลอย่างชัดเจนด้วย 3) เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในชนบทมีพื้นฐานความรู้ต่ำ และขาดความกระตือรือร้น แต่มีลักษณะของการให้ความร่วมมือสูง ดังนั้นผู้นำชุมชนควรจะต้องถือโอกาสนี้ได้สร้างฐานความรู้เรื่องการผลิตและการตลาดให้กับท้องถิ่น โดยร่วมกับกรมพัฒนาชุมชน สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมอาชีวศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ จัดระบบให้การศึกษาไปถึงท้องถิ่น โดยระบบรถเคลื่อนที่หมุนเวียนวิทยากรซึ่งจะทำให้เกิดความตื่นตัวในการใฝ่หาความรู้เพิ่มขึ้น หรืออาจจะนำผู้นำชุมชนหรือผู้ผลิตที่มีความสามารถสูงไปฝึกอบรมแล้วนำมาเผยแพร่ให้กับบุคคลในหมู่บ้านโดยอาศัยสื่อต่างๆ ทั้งทางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุทัศน์ และสื่ออื่นๆ เพื่อให้ทุกครัวเรือนมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น 4) ปัญหาที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งก็คือ ปัญหาด้านการตลาด ซึ่งส่วนใหญ่ครัวเรือนประกอบการผลิตเมื่อผลิตออกมาแล้วไม่ทราบว่าจะไปจำหน่ายที่ไหน จะตั้งราคาอย่างไร และ

ส่วนผู้ผลิตที่ทำและจำหน่ายอยู่แล้วมักจำหน่ายให้กับผู้รับซื้อในท้องถิ่นที่เป็นพ่อค้าคนกลาง ผู้ผลิตจึงอยู่ในฐานะผู้รับราคา จึงมีความจำเป็นที่ทางส่วนราชการ เช่น พาณิชย์จังหวัด หอการค้าจังหวัด และผู้นำท้องถิ่น ควรจะพิจารณาส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าในหมู่บ้านเพื่อเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมในท้องถิ่นมิให้ตัดราคาซึ่งกันและกัน การส่งเสริมการจัดตั้งร้านค้าในสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตได้นำสินค้าที่ผลิตมาจำหน่ายด้วยตนเอง และส่งเสริมให้มีศูนย์พาณิชย์ในแต่ละจังหวัด และในศูนย์ดังกล่าวควรมีการจัดแสดงและสาธิตการประดิษฐ์งานหัตถกรรมด้วยเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว และขณะเดียวกันก็เป็นศูนย์กลางการให้ความรู้ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมด้วย 5) จากการสอบถามผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบการผลิตสินค้าหัตถกรรมว่าต้องการจะเข้ามาผลิตหรือไม่ และมีความพร้อมมากน้อยเพียงใด คำตอบที่ได้ส่วนใหญ่มีความสนใจที่จะทดลองผลิต แต่ในระยะแรกขอให้มีพี่เลี้ยงหรือครูฝึกเข้ามาช่วยเหลือด้านเทคนิคและการตลาดบ้าง ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละจังหวัดสามารถเข้าไปส่งเสริมการผลิตสินค้าหัตถกรรมได้ง่าย และจะสนองตอบนโยบายการสร้างงานและรายได้ในท้องถิ่นชนบทอย่างมีประสิทธิภาพ 6) เนื่องจากการวิจัยในโครงการนี้ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาถึงสภาพการผลิต การตลาด การจ้างงาน และรายได้ในการผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านเท่านั้น แต่มิได้ศึกษาผู้ที่ว่างงานและไม่ได้ผลิตสินค้าหัตถกรรมโดยละเอียด ควรจะมีการวิจัยและศึกษาเฉพาะผู้ที่ว่างงาน ตลอดจนกลยุทธ์ที่จะดึงแรงงานที่ว่างงานเข้ามาผลิตสินค้าหัตถกรรมต่อไป

LOCATION(S): TU LIBRARY

: KMITN LIBRARY

: NATIONAL LIBRARY

: KU LIBRARY

: MU LIBRARY

บรรณศาสตร์ สุขตระกูล. แนวทางการพัฒนาย่านการค้ากลางเมืองเก่า : กรณีศึกษา เมืองเชียงใหม่.
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนผังเมือง ภาควิชาการวางแผนภาคและ
 เมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

การศึกษาครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดคือ ย่านการค้าใจกลางเมืองเก่า เป็นบริเวณที่มีคุณค่าและความสำคัญทางประวัติศาสตร์ของเมืองเชียงใหม่ เพราะมีพัฒนาการเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการตั้งถิ่นฐานของเมือง การพัฒนาย่านการค้าจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณค่า ควบคู่ไปกับการพัฒนาให้ย่านการค้ามีคุณภาพที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ คือ การพัฒนาการของย่านการค้า องค์ประกอบที่มีคุณค่า ตลอดจนสภาพปัจจุบันและปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรม และคุณค่าของย่านการค้า

จากผลการศึกษาพบว่า ย่านการค้าใจกลางเมืองเก่า มีพัฒนาการเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการตั้งถิ่นฐานของเมืองเชียงใหม่ โดยการค้าในช่วงแรกปรากฏในรูปแบบของตลาดชั่วคราว ติดตลาดในบางเวลา ขายสินค้าเกษตรกรรมตามสองฝั่งถนน ต่อมาได้มีการพัฒนาโดยสร้างร้านค้าตั้งอยู่สองฝั่งถนนท่าแพ และถนนช้างม่วย และสร้างตลาดถาวรขึ้น คือ ตลาดวโรรสและตลาดต้นลำไย สร้างอาคารพาณิชย์โดยรอบตลาด ค้าขายสินค้าตลอดทั้งวัน และมีการขยายตัวของกิจกรรมการค้าตามถนนสายสำคัญๆ ในย่านการค้า ดังที่พบเห็นได้ในปัจจุบัน และสำหรับคุณค่าที่ปรากฏในย่านการค้าใจกลางเมืองเก่า แบ่งได้เป็น 5 ประเภทด้วยกันคือ 1) คุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์และการศึกษา 2) คุณค่าทางสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม 3) คุณค่าทางสังคมและวัฒนธรรม 4) คุณค่าทางเศรษฐกิจ 5) คุณค่าทางนิเวศวิทยา

ปัจจุบันย่านการค้าตั้งอยู่ในเขตชั้นในของเมือง คือ บริเวณนับตั้งแต่แนวกำแพงเมืองจนถึงริมแม่น้ำปิง เป็นบริเวณที่มีราคาที่ดินสูงสุดของเมือง มีการจราจรที่หนาแน่นและมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นด้วย อีกทั้งยังมีปัญหา ได้แก่ ปัญหาแม่น้ำและน้ำแม่ข่าน้ำเสีย ปัญหาขาดแคลนที่จอดรถ ปัญหาอาคารเก่าทรุดโทรม ปัญหาการใช้ที่ดิน โดยปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณค่าของย่านการค้า รวมทั้งที่อยู่อาศัยในพื้นที่ด้วย

ดังนั้นข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาย่านการค้าใจกลางเมืองเก่า อาศัยหลักการของการอนุรักษ์ ได้แก่ การอนุรักษ์อาคารเก่า องค์ประกอบที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และพัฒนาย่านการค้าประกอบด้วย การแก้ปัญหาที่มีอยู่ ได้แก่ การปรับปรุงทางเดินเท้าและเพิ่มความร่มรื่น การปิดถนนเพื่อกิจกรรมในบางช่วงเวลา การปรับปรุงเทศบัญญัติและการบริหารการจัดการ เพื่อยังคงดำเนินบทบาทหน้าที่ของย่านการค้าต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

วรรณภา ธนัญชัยวัฒนา. กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การพัฒนาโครงการทำอากาศยาน

สากลกรุงเทพฯ : ศึกษาเฉพาะกรณีสนามบินหนองงูเห่า. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

การศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์การก่อสร้างโครงการ
ทำอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 (สนามบินหนองงูเห่า) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สืบหาความคิด
เห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการทำอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 2) เพื่อศึกษา
พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาโครงการทำอากาศยานสากล
กรุงเทพฯ แห่งที่ 2 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการ
พัฒนาโครงการทำอากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 4) เพื่อศึกษาค้นคว้าหาสื่อที่เหมาะสม เพื่อใช้
ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โครงการฯ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยโดยการใช้แบบสอบถามประกอบการ
สัมภาษณ์ โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษา มีจำนวน 200 ราย จาก 3 ตำบลในอำเภอบางพลี จังหวัด
สมุทรปราการ คือ ตำบลหนองปรือ ราชاتهเวและบางโหลง ซึ่งอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่ที่จะก่อ
สร้างโครงการฯ และจะต้องอพยพย้ายออกจากพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
เลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไม่เห็นด้วยกับการก่อสร้างโครงการทำ
อากาศยานสากลกรุงเทพฯ แห่งที่ 2 (สนามบินหนองงูเห่า) นี้ และไม่เห็นด้วยกับอัตราการจัดเงิน
ค่าเวนคืนที่ดินที่รัฐจ่ายให้ในปัจจุบัน และต้องการให้รัฐจัดหาที่อยู่ใหม่ให้เป็นการชดเชย รวมถึง
การให้สิทธิในการเข้าทำงานในสนามบินเมื่อการก่อสร้างสนามบินแล้วเสร็จด้วย กลุ่มตัวอย่างที่
ศึกษาส่วนใหญ่เปิดรับสื่อโทรทัศน์และวิทยุมากกว่าสื่อประเภทอื่น และเนื่องจากประชากรส่วน
มากมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และรองลงมาคือไม่ได้เข้ารับการศึกษานอกระบบ ดังนั้นจึงไม่นิยม
การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการเผยแพร่และประชา
สัมพันธ์โครงการน้อยมาก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม และการพัฒนา
ชุมชนเลยในรอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2536-มีนาคม 2537) ที่ผ่านมา การที่กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสพบปะ
พูดคุยกับสื่อมวลชนประเภท เจ้าหน้าที่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และ
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน มีผลทำให้คะแนนความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยพบปะพูดคุย

เมื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการ
พัฒนาโครงการ พบว่าความแตกต่างทางด้านอาชีพ และอายุ ก่อให้เกิดความแตกต่างทางด้านความ
คิดเห็น เกี่ยวกับโครงการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี
และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีคะแนนความเห็นเกี่ยวกับโครงการมากกว่ากลุ่มอื่น

ประเภทของสื่อที่เปิดรับที่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่เปิดรับสื่อประเภทจดหมายข่าว/จุลสาร/สิ่งพิมพ์ของทางราชการจะมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เปิดรับสื่อประเภทอื่น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย โดยสรุปมีดังนี้ 1) ควรส่งเสริมการใช้สื่อประเภทโทรทัศน์และวิทยุในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ โครงการสนามบินหนองงูเห่า เพราะเป็นสื่อที่ประชาชนในพื้นที่เปิดรับมากที่สุด เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อประชาชน เกี่ยวกับการพัฒนาโครงการ โดยพยายามสอดแทรกเนื้อหาเข้าไปตามรายการต่างๆ 2) ควรส่งเสริมการใช้สื่อบุคคลประเภทต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจ และผู้นำชุมชน เพราะมีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการ 3) ควรจัดให้มีการประชุมชี้แจงกับชาวบ้านในพื้นที่ โดยอาจใช้วิธีการพูดคุยตัวต่อตัว เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้ซักถามข้อข้องใจให้มากขึ้น และรัฐจะจะสามารถอธิบายถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนให้เข้าใจมากขึ้น

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

ศกดิ์ชัย เกษโกมล. การบริหารงานการตรวจคนเข้าเมือง ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยาน
กรุงเทพ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.

การศึกษาวิจัย เรื่องการบริหารงานการตรวจคนเข้าเมือง ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 4 ประการคือ เพื่อศึกษาถึงระบบการปฏิบัติงาน
กลไกทางการบริหาร ปัญหา และเพื่อเสนอแนะการเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารงาน
โดยการศึกษาวิจัยเอกสารและวิจัยแบบสำรวจ ซึ่งใช้แบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 120 คน และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้หลักสถิติค่า
เฉลี่ย (MEANS) ค่าร้อยละ (PERCENTAGE) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION)
ค่าความแปรปรวน (VARIANCE) และค่าไค-สแควร์ (CHI-SQUARE) จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่
ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพได้นำกลไกทางการบริหารมาใช้ในการตรวจคนเข้าเมือง
ในด้านการปรับตัวเข้าหากัน การควบคุมโดยตรง การทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน การจัดการและการ
ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การประสานงานในแนวราบ การตั้งทีมงานหรือคณะกรรมการเพื่อ
รับผิดชอบในการปฏิบัติงานปกติ การเข้าไปร่วมมือกับหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากภาครัฐบาล และ
การเข้าไปตรวจเยี่ยมในการดำเนินงาน

กลไกทางการบริหารที่มีผลต่อความสามารถทางการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ด่าน
ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ สามารถแยกพิจารณาได้ 3 ลักษณะดังนี้ ลักษณะแรกคือกลไก
ทางการบริหารที่มีผลต่อความสามารถทางการบริหารงาน ในด้านความเหมาะสมของอัตรากำลัง
ในหน่วยงานกับปริมาณงาน ซึ่งได้แก่ การจัดการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การติดต่อ
ประสานงานทางแนวราบ การทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน และการควบคุมโดยตรง ลักษณะที่สองคือ
กลไกทางการบริหารที่มีผลต่อความสามารถทางการบริหารงานในด้านคุณภาพของบุคลากรใน
หน่วยงาน ได้แก่การจัดการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การตั้งทีมงานเพื่อรับผิดชอบใน
การปฏิบัติงานปกติ และการปรับตัวเข้าหากัน และลักษณะที่สามคือกลไกทางการบริหารที่มีผลต่อ
ความสามารถทางการบริหารงาน ในด้านการนำบุคลากรในหน่วยงานไปใช้ประโยชน์ให้สอดคล้อง
กับหน้าที่หลักในหน่วยงาน ได้แก่กลไกทางการบริหารทั้งหมดในการศึกษาในครั้งนี้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ
บริหารงานของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ได้แก่กลไกทางการบริหารในด้านการ
ปรับตัวเข้าหากัน การควบคุมโดยตรง การทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน การจัดการและการใช้
ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร การติดต่อประสานงานทางแนวราบ การตั้งทีมงานเพื่อรับผิดชอบใน
การปฏิบัติงานปกติ การร่วมมือกับหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากภาครัฐบาล และการเข้าไปตรวจ
เยี่ยมในการดำเนินงาน

สำหรับข้อเสนอแนะเรื่องกลไกทางการบริหารเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามารถทางการบริหารงาน มีดังต่อไปนี้คือ 1) การปรับตัวเข้าหากัน เมื่อมีอุปสรรคข้อขัดข้องต่างๆ ในการทำงานควรมีการพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน และผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม มีความเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2) การควบคุมโดยตรง ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และกำหนดระยะเวลาในการรายงานผล 3) การทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในด้านความชำนาญและความรู้ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเป็นระยะๆ รวมทั้งในด้านผลงานผู้บังคับบัญชาควรกำหนดลักษณะของผลงานให้มีความชัดเจนและสามารถวัดผลงานได้ 4) การจัดการและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 5) การประสานงานทางแนวราบ ผู้บังคับบัญชาควรมีการพูดคุยกันในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 6) การตั้งทีมงานหรือคณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบในการปฏิบัติงานปกติ ผู้บังคับบัญชาควรกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงานให้ชัดเจน 7) การเข้าไปร่วมมือกับหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากภาครัฐบาล ควรเข้าไปร่วมมือในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 8) การเข้าไปตรวจเยี่ยมในการดำเนินงาน โดยผู้บังคับบัญชาควรทำทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อรับทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดตรงประเด็นได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

LOCATION(S) : RU LIBRARY

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทางกายภาพของเกาะเสม็ดเพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยยึดหลักความสัมพันธ์ของระบบนิเวศที่มีต่อการท่องเที่ยว สาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ภายใต้สมรรถนะในการรองรับการท่องเที่ยวของเกาะเสม็ด

วิธีการศึกษาอาศัยข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสำรวจภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ สอบถามสำรวจในพื้นที่เกาะเสม็ด และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อศึกษาสภาพการใช้พื้นที่เกาะเสม็ดนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในการบ่งชี้สภาพปัญหา ลำดับความสำคัญของปัญหา สมรรถนะในการรองรับการท่องเที่ยวของเกาะเสม็ด และนำเสนอแนวทางที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาและการจัดการในพื้นที่อย่างเหมาะสม

ผลจากการศึกษา พบว่าสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นภายในเกาะเสม็ด ได้แก่ ปัญหาความเสื่อมโทรมของพื้นที่ ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร และปัญหาการขาดแคลนโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งปัญหาทั้ง 3 มีสาเหตุสำคัญมาจากบุกรุกพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ส่วนในด้านสมรรถนะในการรองรับการท่องเที่ยว ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สมรรถนะในการรองรับทางธรรมชาติ และสมรรถนะการบริการโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าในปัจจุบันสมรรถนะการบริการโครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่เป็นผลจากการขาดการจัดการที่ดี ในขณะที่สมรรถนะในการรองรับทางธรรมชาติเป็นปัจจัยที่ถูกจำกัดทำให้ไม่สามารถขยายตัวตามปริมาณความต้องการที่เพิ่มขึ้น

ส่วนข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดเป้าหมายของการวางแผนทางการพัฒนาเพื่อลดปริมาณความต้องการด้านบริการ โดยส่งเสริมให้เกิดจากการท่องเที่ยวแบบไม่พักค้าง และควบคุมการท่องเที่ยวแบบพักค้าง โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้ 1) กำหนดการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว 2) เพิ่มมาตรการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยว 3) เพิ่มสมรรถนะในด้านการบริการโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) กำหนดความเข้มของกิจกรรมในพื้นที่ ทั้งนี้โดยเป็นไปตามสมรรถนะในการรองรับการท่องเที่ยว

LOCATION(S) : CU LIBRARY

กำพล กัดตสมบูรณ์. การวิเคราะห์นโยบายท่าอากาศยานสากลของประเทศไทย : กรณีศึกษาโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 นโยบายท่าอากาศยานสากลของประเทศไทย และอุปสรรคปัญหาของโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ในเชิงนโยบาย

การเก็บข้อมูลทำโดยการวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการในช่วงเวลาที่ผ่านมาเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

การศึกษาวិจัยพบว่า การกำหนดนโยบายโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 เป็นลักษณะแบบชนชั้นผู้นำโดยรัฐและผู้นำมีบทบาทอย่างยิ่ง ปัจจัยทางด้านกระแสสังคม สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม การลงทุน เกณฑ์การพิจารณาโครงการของรัฐบาล แต่ละคณะที่ต่างกัน ทั้งแนวทางการพิจารณาและแนวความคิด ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เป็นผลทำให้โครงการดังกล่าวต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ จึงไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายและกำหนดเวลาโดยรัฐบาลคณะใดคณะหนึ่ง แม้จะมีการดำเนินโครงการมาโดยตลอดก็ตาม และจากการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงนโยบายของโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ข้างต้น สามารถสรุปการวิเคราะห์อุปสรรคและปัญหาในการดำเนินโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ได้ดังนี้ นโยบายขาดความต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ซึ่งเป็นปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนสำหรับการดำเนินโครงการดังกล่าวที่ผ่านมาในอดีตนานกว่า 30 ปี และยังเป็นปัญหาในปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจการเมืองและสังคมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินโครงการ องค์กรที่มารองรับโครงการซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งสภาพองค์กร ปัจจัยแวดล้อมและแนวทางการพิจารณา รวมทั้งปัญหาที่มีมุมมองต่างกันในเหตุผลที่เหมาะสมของแต่ละหน่วยงานในการดำเนินโครงการ การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจถึงประโยชน์ของโครงการ ทำให้โครงการถูกมองว่าไม่โปร่งใสตั้งแต่เริ่มแรก การดำเนินโครงการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาขาดมุมมองทางวิชาการด้านสังคมศาสตร์

หากย้อนไปพิจารณาวิวัฒนาการของการขนส่งอากาศจะเห็นว่า ความเจริญเติบโตของกิจการบินพาณิชย์ไม่เคยหยุดนิ่งตามวิกฤติเศรษฐกิจ นับวันจะเจริญเติบโตยิ่งขึ้นตามวิวัฒนาการของโลก การขนส่งทางอากาศยังเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ในปัจจุบันและอนาคตด้วย แม้ว่าจะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ประเทศไทยและภูมิภาคอื่นๆ กำลังประสบอยู่ก็มีไ้จะเกิดขึ้นตลอดไป ยังสามารถที่จะคลี่คลายวิกฤตินี้ได้ นอกจากนี้ผู้ศึกษายังเห็นว่า รัฐบาลต้องเร่งรัดการดำเนินการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ที่หนองงูเห่าให้เสร็จโดยเร็ว การย้ายสถานที่ก่อสร้างท่า

อากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 จากสถานที่เดิม อาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ การเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของประเทศ การเปลี่ยนแปลงหรือความสูญเปล่างบประมาณที่ได้ลงทุนไปในพื้นที่เดิมจำนวนมากแล้ว และที่สำคัญคือก่อนหน้าที่จะมีการคัดเลือกพื้นที่สำหรับสร้างท่าอากาศยานแห่งนี้ได้มีคณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสมทั้งเรื่องของพื้นที่ การออกแบบโครงสร้างท่าอากาศยาน และมาตรฐานการป้องกันน้ำท่วมไว้เรียบร้อยแล้ว สำหรับปัญหาดินอ่อนนั้นไม่น่าจะมีปัญหาเพราะท่าอากาศยานสากลระหว่างประเทศหลายแห่งในโลก เช่น ท่าอากาศยานคันไซในญี่ปุ่น ท่าอากาศยานชิบะโบในเนเธอร์แลนด์ หรือท่าอากาศยานซางฮีในสิงคโปร์ ล้วนสร้างในพื้นที่ที่ต่ำกว่าระดับน้ำทะเล รวมทั้งต้องถมทะเลเพื่อการก่อสร้างเช่นกัน ซึ่งเทคโนโลยีสามารถแก้ไขได้ และอีกประการหนึ่ง อาจเกิดปัญหาการเวนคืนที่ดิน โดยเจ้าของที่ดินเดิมที่อาจเรียกร้อยสิทธิคืน

จากการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 และโครงการอื่นๆ ในโอกาสต่อไปดังนี้คือ 1) การดำเนินโครงการ โครงการนี้เป็นโครงการขนาดใหญ่ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการพัฒนาประเทศ โดยท่าอากาศยานแห่งนี้จะมีขีดความสามารถสูงที่จะรองรับการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคและของโลกที่ต้องใช้ งบประมาณสูงเมื่อเทียบกับฐานะทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นควรที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ หากยังมีความล่าช้าเกิดขึ้นเช่นในอดีตย่อมจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์ของประเทศชาติ เพราะโอกาสที่ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคย่อมหมายถึงผลประโยชน์ของประเทศที่มหาศาล ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ งบประมาณที่ต้องสูงขึ้นไปในขณะที่การก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ ความสูญเสียนี้มีมูลค่ามหาศาลไปตามกาลเวลาที่เนิ่นนานไปเช่นกัน ทั้งนี้การเมืองในฐานะที่เป็นผู้กำหนดทิศทางของนโยบายต้องทำความเข้าใจในโครงการอย่างต่อเนื่องและจริงจังทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ เพื่อสร้างสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับข้าราชการซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้โครงการสู่เป้าหมายต้องมีความเข้มแข็ง แม่นยำ และยืนยันในหลักการที่ถูกต้องให้นักการเมืองเข้าใจ โดยไม่ปล่อยให้โครงการแปรเปลี่ยนไปตามความต้องการของนักการเมืองที่เข้ามากำกับดูแลโครงการ 2) การกำหนดนโยบายแผนงานและโครงการ ควรมีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการโดยมีรายละเอียดทุกกิจกรรมในทุกขั้นตอนและควรวางแผนให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ หากมีปัญหาในขณะดำเนินโครงการก็ควรปรับแผนให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ในขั้นการเตรียมการกิจกรรมต่างๆ ตามแผน ควรดำเนินการให้พร้อมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการวิเคราะห์โครงการซึ่งต้องวิเคราะห์ทั้งความเหมาะสมด้านเทคนิคและผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและด้านปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อหาทางกำหนดมาตรการที่จะแก้ไขไว้ล่วงหน้า จะช่วยให้การแก้ปัญหาอุปสรรคเฉพาะหน้าเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ยิ่งไปกว่านั้นควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาข้าราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อแนะนำแผน

งาน โครงการ ขั้นตอน และวิธีดำเนินโครงการ ให้เป็นที่เข้าใจกันทุกฝ่าย และควรมีการประเมินผล ทุกขั้นตอนเพื่อรวบรวมปัญหาและปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้ทันสมัยเสมอ 3) การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการด้วยวิธีการต่างๆ ให้ ประชาชนเข้าใจหรือทราบเสียแต่เนิ่นๆ รวมทั้งหาโอกาสเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานตามโครงการที่ ดำเนินการไปแล้ว ข้อบกพร่องนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ แต่สิ่งหนึ่งที่จะต้องกล่าวคือ องค์กรที่รับผิดชอบโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 โดยตรงมิได้ทำการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ประชาชนทราบ และไม่มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินโครงการ ดังนั้นการดำเนินโครงการท่า อากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ที่ผ่านมาจึงดูคล้ายกับว่าโครงการนี้เป็นเรื่องเฉพาะของรัฐบาลโดย ประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนิน โครงการให้ประชาชนทราบและต้องกระทำในระยะเวลาที่สมควรด้วย พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อพิจารณาในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา การดำเนินโครงการ โดยการทำประชาพิจารณ์

นอกจากนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรกำหนดนโยบายการบริหารกิจการท่าอากาศยาน สากลระหว่างประเทศทั้งที่ดอนเมืองและที่หนองงูเห่าเกี่ยวกับการสร้างผลผลิตด้านการบริหารการ จัดการที่ชัดเจนเตรียมไว้แต่เนิ่นๆ ว่า ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ที่หนองงูเห่า ควรจะเป็น ท่าอากาศยานสำหรับบริการใช้บริการกับสายการบินแห่งชาติสายหลัก (การบินไทยฯ) และสายการบิน ที่มาจากกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก ตะวันออกไกล หรือทวีปอื่นๆ หรือท่าอากาศยานกรุงเทพที่ดอน เมือง จะเป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการกับสายการบินแห่งชาติสายที่ 2 กับสายการบินระหว่าง ประเทศในระดับภูมิภาคทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินในกลุ่มประเทศอาเซียนและภูมิภาค เอเชียทั้งหมด รวมทั้งให้บริการกับสายการบินภายในประเทศ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาต่างๆ เช่น การบริหารกิจการท่าอากาศยานไม่คุ้มทุน หรือผิดพลาดการของระบบท่าอากาศยาน

LOCATION(S) : RU LIBRARY

จารุลักษณ์ งามลักษณ์. ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2540.

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัญหาในการเข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่

ข้อมูลที่ทำการศึกษาได้จากข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสร้างแบบสอบถามจากผู้เข้าพัก
ในโรงแรม ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป ประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้เข้าพัก
โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2537 เป็นจำนวนประชากรที่จะใช้คำนวณขนาดตัวอย่างจาก
จำนวน ประชากร นำไปเปิดตารางสำเร็จรูปที่คำนวณจากสูตรของ TARO YAMANE ณ ระดับ
ความมีนัยสำคัญ .05 ทิศขนาดของความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 สัดส่วนของประชากรเป็น 05 ได้
ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่มีทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส.
และปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับ
รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีทั้งสถานภาพโสดและแต่งงานแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมี
วัตถุประสงค์ในการเข้าพักโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน และเพื่อ
ประชุมหรือสัมมนา ส่วนใหญ่เคยเข้าพัก โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 2 ครั้ง มีการเข้าพัก
ห้องละ 2 คน จำนวนวันที่เข้าพัก 2 วันต่อครั้ง โรงแรมที่เคยเข้าพักส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่ย่านถนนห้วย
แก้ว ราคาห้องพักต่อคืน 300-1,300 บาทต่อคืนหรือมากกว่านั้น วิธีการที่ใช้ในการติดต่อเพื่อเข้า
พักโรงแรมได้แก่ ติดต่อมาโรงแรมโดยตรง การส่งเสริมการตลาดของโรงแรมส่วนมากที่ใช้ในการ
ตัดสินใจเข้าพักโรงแรมได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของโรงแรม สื่อโฆษณา เช่น แผ่นพับหรือ
โบรชัวร์ การส่งเสริมการขายที่เคยใช้มากที่สุดคือ การลดราคาห้องพัก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มา
ใช้บริการของโรงแรมส่วนใหญ่จะเที่ยวกลางคืนเพื่อช้อปปิ้งหรือพักผ่อน อีกส่วนหนึ่งเลือกเข้าพัก
โรงแรมเพราะได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ผู้เข้าพักโรงแรมมักจะเลือกโรงแรมที่มีเจ้าของเป็นผู้
บริหารเอง ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบ
สอบถามจะใช้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและ
ปัจจัยด้านการจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมได้แก่ ทำเลที่ตั้งไป
มาสะดวก ความปลอดภัย พนักงานให้บริการดี สถานที่จอดรถ ปัจจัยด้านบริการของโรงแรมที่มีผล
ต่อการเลือกใช้บริการได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ทีวี ตู้เย็น โทรศัพท ความ

ปลอดภัยของห้องพัก เช่น ภูเขา ขนาดของห้องพัก ปัจจัยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้ความสนใจต่อลูกค้า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ราคาห้องพัก ราคาอาหารและเครื่องดื่ม และค่าบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ มีสำนักงานขายภายในโรงแรมที่ติดต่อสะดวก มีตัวแทนขายที่สะดวกในการติดต่อ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมอย่างละเอียด และมีสำนักงานขายภายนอกโรงแรมที่ติดต่อสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมคือ การลดราคาค่าห้องพัก การลดราคาค่าอาหารและเครื่องดื่ม การลดราคาค่าบริการอื่นๆ ปัญหาในการเข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ราคาค่าห้องพักไม่แน่นอน รองลงมาได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ราคาค่าห้องพักสูง ราคาค่าอาหารและเครื่องดื่มสูง ตามลำดับ

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

อัญมณี ชำกรม. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น.

ปัญหาพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด

การศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมขนาดใหญ่ ในอำเภอเมืองขอนแก่น 2 แห่ง จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด เรียงตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ ห้องพักสะอาด สะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน มีบริการด้านอื่นๆ ครบครัน และความหรรหาคความทันสมัย ตามลำดับ 2) ด้านราคามีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก และค่าบริการมีหลายระดับราคาก็มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากเช่นกัน 3) ด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ โรงแรมตั้งอยู่ในเมือง โรงแรมอยู่ติดถนนสายหลักเข้าออกได้หลายทาง และโรงแรมตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการค้า 4) ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ส่วนลดพิเศษบัตรวีไอพี การลดราคา การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนาต่างๆ การแถมอาหารมื้อใดมื้อหนึ่ง การให้ส่วนลดพิเศษในการบริการด้านอื่นๆ และการสะสมโบนัสเพื่อแลกบริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1) ด้านการบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า ลูกค้าจะให้ความสำคัญกับห้องพักมากที่สุด ดังนั้นต้องพยายามปรับปรุงห้องพักให้สะอาด มีความสะดวกสบาย น่าเข้าพักอาศัย และต้องปรับปรุง อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ประกอบกัน เช่น สถานที่จอดรถต้องเพียงพอ กิริยามารยาทของพนักงาน การบริการด้านอื่นๆ รวมทั้งปรับปรุงโรงแรมให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ 2) ด้านราคา ในการกำหนดราคาค่าบริการต้องมีความเหมาะสมกับการบริการ หรือกำหนดราคาให้ต่ำกว่าค่าบริการเล็กน้อย จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการเกินคุ้ม และควรที่จะกำหนดอัตราค่าบริการให้มีหลายระดับราคา เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาเลือกใช้บริการ หากไม่จำเป็นควรตรึงราคาให้อยู่ในระดับคงที่ เพื่อรักษามาตรฐาน และสร้างภาพพจน์ให้แก่กิจการ 3) ด้านทำเลที่ตั้ง จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ทำเลที่ตั้งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้

บริการหากมีการขยายตัวสร้างโรงแรมแห่งใหม่ ควรจะตั้งอยู่ในเมือง อยู่ติดถนนสายหลัก หรือตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ในการดำเนินการกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดนี้ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนี้แตกต่างกัน แต่โดยทั่วไปแล้ว รายการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ได้แก่ การให้ส่วนลดพิเศษบัตรวีไอพี และการลดราคา ซึ่งจะมีผลมากกว่ารายการส่งเสริมการตลาดรายการอื่นๆ หากจะจัดรายการอื่นๆ ควรพิจารณาจัดตามกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มเพื่อความเหมาะสมและมีประสิทธิผล

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะเกษตรศาสตร์. การพัฒนาอาชีพเพื่อความยั่งยืนของทรัพยากร จังหวัดแม่ฮ่องสอน กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย , 2542.

โครงการวิจัยการพัฒนาอาชีพเพื่อความยั่งยืนของทรัพยากรจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการกล่าวคือ ทำการศึกษา และนำผลการศึกษาไปสู่การปฏิบัติโดยการถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำและร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนตลอดจนองค์กรท้องถิ่นและประชาชน จึงความจำเป็นและความสำคัญต่อการพัฒนาจังหวัดแม่ฮ่องสอนอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้โดยเป็นการดำเนินการร่วมระหว่างคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนักวิชาการและจังหวัดแม่ฮ่องสอนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติ ภายใต้งานสนับสนุนทางการเงินและการประสานงานของสกว. แบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ระยะคือ

- 1) การศึกษามหาภาค เป็นการศึกษาในภาพรวมโดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิเป็นสำคัญ มีระยะเวลา 6 เดือน
- 2) การศึกษาจุลภาค เป็นการศึกษาในรายละเอียดในพื้นที่ตัวอย่างที่ได้ถูกคัดเลือกซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีของจังหวัด โดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิเป็นสำคัญมีระยะเวลา 12 เดือน
- 3) การดำเนินการ เป็นการถ่ายทอดนำความรู้จากระยะที่ 1 และ 2 ไปสู่การปฏิบัติดำเนินการโดยหน่วยงานท้องถิ่น องค์กรท้องถิ่นและประชากร มีระยะเวลา 18 เดือน

สำหรับการดำเนินโครงการระยะที่ 1 : การศึกษามหาภาคมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ

- 1) ให้ทราบถึงสภาพโดยทั่วไปของทรัพยากร ทั้งด้านทรัพยากรธรรมชาติ (ป่าไม้ ที่ดิน น้ำแร่ธาตุ และภูมิอากาศ) ทรัพยากรมนุษย์และการท่องเที่ยว ตลอดจนระบบโดยรวมทั้งด้านเศรษฐกิจ การตลาดและการบริหารจัดการ 2) ให้ทราบถึงสภาพอาชีพทั้งด้านการประกอบการ วัตถุประสงค์ การใช้ปัจจัย/ทรัพยากร การผลิตและผลตอบแทน เป็นต้น 3) สามารถจำแนกระบบทรัพยากรที่สัมพันธ์กับอาชีพ ให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรและปัญหาในปัจจุบันและข้อเสนอการบริหารจัดการในการพัฒนาอาชีพ เพื่อความยั่งยืนของทรัพยากรในระดับนโยบายและแนวทาง ตลอดจนการคัดเลือกพื้นที่ตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนที่ดีในการศึกษาจุลภาคต่อไป

ผลการวิจัยในส่วนของทรัพยากรท่องเที่ยว สรุปได้ว่า ด้วยความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรป่าไม้และทรัพยากรน้ำ และทรัพยากรมนุษย์ทำให้จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่ค่อนข้างอุดมสมบูรณ์และหลากหลาย แต่การพัฒนาใช้ประโยชน์จากทรัพยากรท่องเที่ยว ยังมีน้อยมากมีแหล่งท่องเที่ยวเพียง 86 แห่งเท่านั้นที่เป็นประโยชน์และเป็นที่รู้จักกันดีเพียงทุ่งดอกบัวตอง ซึ่งมีฤดูกาลในระยะสั้นๆ ยังมีแหล่งทรัพยากรป่าไม้ น้ำและมนุษย์ ที่สามารถพัฒนาใช้ประโยชน์ยังมีอีกเป็นจำนวนมาก และสำหรับระบบทรัพยากรเมือง สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ดินชุมชนเมือง ศูนย์กลางคมนาคมและการค้า บริการ การใช้

ประโยชน์และการประกอบอาชีพ ส่วนมากใช้ประโยชน์ในด้านอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยว และการค้า ซึ่งในส่วนของระบบทรัพยากรเมืองมีข้อเสนอให้ปรับบทบาทเป็นเชิงรุก นำกิจกรรมและอาชีพในพื้นที่ระบบทรัพยากรป่าไม้ และทรัพยากรเกษตร มาใช้ในการท่องเที่ยวและใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างเต็มที่และยั่งยืน เร่งรัดพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบริการให้เพียงพอ มีคุณภาพ ให้การประกอบอาชีพมีศักยภาพและมีขีดความสามารถการแข่งขันสูง จัดทำผังเมืองเฉพาะ ให้การใช้ทรัพยากรเหมาะสม ไม่เกิดปัญหาแออัดมลพิษและสิ่งแวดล้อม

LOCATION(S) : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ศิวะ ศุภวิบูลย์. การประกอบอาชีพหัตถกรรมทำของที่ระลึกของชาวบ้าน ในเขตอำเภอขุนขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (กลุ่ม สังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

ความมุ่งหมายในการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษาการประกอบอาชีพหัตถกรรมทำของที่ระลึกของชาวบ้าน ในเขตอำเภอขุนขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รู้ในหมู่บ้าน จำนวน 15 คน และผู้ประกอบอาชีพหัตถกรรมทำของที่ระลึก จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปประเด็นและใช้สถิติร้อยละ เสนอผลการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) วิวัฒนาการการประกอบอาชีพหัตถกรรมทำของที่ระลึก ได้แก่ ครุฑน้อย ซึ่งเดิมชาวบ้านทำครุฑใหญ่ไว้ใช้ในครัวเรือน เมื่อปี พ.ศ. 2511 จึงได้เปลี่ยนมาทำครุฑน้อยซึ่งมี 5 ขนาด ในปี พ.ศ. 2527 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอขุนขันธ์ และศูนย์การศึกษาตากโรงเรียน ได้เข้ามาแนะนำชาวบ้าน ให้นำครุฑน้อยมาทำผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ทำเป็นพวงองุ่นแล้วบรรจุในกรอบรูป ตุ่มหู เข็มกลัดติดเสื้อ ที่ติดผม ซอคอกไม้ เป็นต้น เกวียนน้อย เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2505 โดยนายอำเภอ ขุนขันธ์ได้นำเอาเกวียนน้อยมาเป็นตัวอย่าง ปรากฏว่าชาวบ้านทำตามได้ ประณีตงดงาม จนกระทั่งปี พ.ศ. 2523 ทางราชการได้เข้ามาฝึกอบรมชาวบ้าน จนสามารถประดิษฐ์เกวียนน้อยเพื่อจำหน่ายได้ ผลิตภัณฑ์จากใบตาล เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2520 ผู้ว่าราชการจังหวัดเข้ามาส่งเสริมอาชีพโดยพัฒนารูปแบบการสาน จากเขียนหมากรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส เป็นกลองไล่ของกระจุกกระจิก ผอบใบตาล และกระเป๋าแบบหูหิ้ว 2) กระบวนการประกอบอาชีพ ชาวบ้านยึดการประกอบอาชีพตามอย่างพ่อแม่และพวกผู้ใหญ่ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการทำงานด้านนี้ ได้แก่ รายได้ดี ว่างและต้องการสืบทอดวัฒนธรรมการทำของที่ระลึก มีการรวมกลุ่มในการประกอบอาชีพ โดยกลุ่มได้ช่วยเหลือด้านการเงิน การตลาด ให้ความรู้ และเป็นศูนย์รวมทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคม แหล่งความรู้ได้จากวิทยากร เรียนรู้ด้วยตนเอง จากพ่อแม่ และจากหน่วยราชการ ปัญหาในการดำเนินการ ได้แก่ ต้องใช้เวลา ความอดทน รายได้ไม่แน่นอน และตลาดยังไม่กว้าง ทุนที่ทำได้จากกลุ่มตนเอง และกู้ยืมจากสถาบันการเงิน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตซื้อจากท้องตลาดและปลูกเอง มีการใช้เทคโนโลยีเฉพาะกับผลิตภัณฑ์จากใบตาล คือ มีการใช้สีเคมี การกำหนดราคากระทำโดยกลุ่มผู้ผลิตและผู้ซื้อร่วมกัน ชาวบ้านมีรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ภาวะหนี้สินลดลง แต่ยังมีการเก็บออมน้อย ทางด้านสังคม ชาวบ้านมีความสัมพันธ์กันมากขึ้น ปัญหาสังคมในหมู่บ้านลดลง และหมู่บ้านมีชื่อเสียงโดยสรุป ชาวบ้านมีความคิดเห็นว่า การประกอบอาชีพหัตถกรรมทำของที่ระลึก ทำให้ครอบครัวและชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

อรุณสก กลิ่นศรีสุข. สมรรถภาพทางวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างซ่อมบำรุงตามความต้องการของโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2539.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถภาพทางวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างซ่อมบำรุง ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง รองผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง โรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน 61 แห่ง การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้จัดการ รองผู้จัดการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง จำนวน 183 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ T-test โดยนำเสนอข้อมูลในแผนภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการผู้จัดการ รองผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ในด้านความรู้ และทักษะ 10 ด้าน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ความปลอดภัยในการบำรุงรักษา การป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษในโรงแรม งานไฟฟ้ากำลัง การวางแผนการบำรุงรักษา การหล่อลื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินราคาต่างๆ งานเครื่องกล เทคนิคการบำรุงรักษา การจัดเก็บอะไหล่ และงานก่อสร้าง ส่วนด้านลักษณะที่พึงประสงค์ 4 ด้านโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ทศนคติต่อวิชาชีพ บุคลิกภาพ การปฏิบัติหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย 1) สถานประกอบการโรงแรมต้องการให้ช่างซ่อมบำรุงมีสมรรถภาพทางด้านความรู้ ทักษะ และลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นสถาบันการศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรนำข้อมูลจากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรช่างซ่อมบำรุงให้มีความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการบำรุงรักษา การป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษในโรงแรมและการหล่อลื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นความต้องการของโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง ส่วนในด้านทักษะจากผลการวิจัยได้ข้อมูลของช่างซ่อมบำรุงในโรงแรมจะต้องมีทักษะในการทำงานหลายๆ ด้าน ดังนั้นจะต้องมีการเรียนการสอนทางด้านงานไฟฟ้า งานเครื่องกล งานประปา งานก่อสร้าง งานสี และงานเชื่อมแก๊สและไฟฟ้า ตามลำดับ โดยเน้นการซ่อมบำรุงอย่างถูกวิธีจึงจะสามารถผลิตช่างซ่อมบำรุงให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมอย่างแท้จริง 2) ภาครัฐบาลและเอกชนควรร่วมมือในการจัดการศึกษาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ควรส่งเสริมเปิดโอกาสให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหลักสูตร 3) ควรมีความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการโรงแรมให้มากยิ่งขึ้นในหลายๆ ด้าน เช่น เชิญบุคลากรของสถานประกอบการมาเป็นวิทยากรให้กับนักศึกษาขอความร่วมมือในการส่งนักศึกษาเข้าฝึกงาน และพานักศึกษาดูงานด้านซ่อมบำรุงในโรงแรม เป็นต้น

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

นิชชรี สายประทุมทิพย์, แนวทางการพัฒนาเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาการวางแผนเมือง ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาที่ยั่งยืนให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะในการรองรับการพัฒนาของเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในระดับชุมชน ภาค และประเทศ และเป็นแนวทางที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนในการศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจภาคสนามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการพัฒนาพื้นที่โดยมุ่งเน้นการพัฒนาท่าเรือน้ำลึกและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมการพัฒนาหลักการเกิดผลกระทบและปัญหาต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ และศึกษาสมรรถนะในการรองรับการพัฒนาในแต่ละด้าน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ศักยภาพและแนวโน้มในการพัฒนา และกำหนดแนวทางพัฒนาพื้นที่ในอนาคต ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบจากการพัฒนาได้ขยายตัวเป็นปัญหาหลายรูปแบบในพื้นที่ โดยจากโครงสร้างปัญหาพบว่าปัญหาทุกด้านเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมีสาเหตุจากการจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถควบคุมและส่งเสริมการพัฒนาให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะในการรองรับของพื้นที่ทั้งในระดับการวางแผนนโยบายและการนำไปปฏิบัติ ในขณะที่การศึกษาสมรรถนะในการรองรับการพัฒนาแบ่งเป็นสมรรถนะทางธรรมชาติ สมรรถนะทางโครงสร้างพื้นฐาน และสมรรถนะทางสังคมพบว่า การพัฒนาโดยรวมยังคงอยู่ภายใต้สมรรถนะทั้งทางสังคมและทางธรรมชาติ ยกเว้นในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีความต้องการใช้พื้นที่และโครงสร้างพื้นฐานสูง ส่วนโครงสร้างพื้นฐานขาดความสมดุลระหว่างการจัดหาและการจัดการซึ่งก่อให้เกิดปัญหา และมีผลต่อการลดลงของสมรรถนะทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม

แนวทางการพัฒนา กำหนดเป้าหมายให้มีการผสมผสานการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบการท่องเที่ยวแบบเงียบสงบให้เชื่อมโยงกับระดับภาคและจังหวัด พร้อมกับพัฒนาเป็นท่าเรือน้ำลึกและคลังสินค้าที่ไม่มีอุตสาหกรรมเพื่อการผลิต โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อผลักดันการพัฒนาให้เป็นตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) แนวทางการใช้ที่ดิน 2) แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 3) แนวทางการส่งเสริมและควบคุมการพัฒนา และ 4) แนวทางในการนำแผนไปปฏิบัติ ทั้งนี้แนวทางที่กำหนดจะครอบคลุมการพัฒนาในทุกด้าน สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และอยู่ภายใต้สมรรถนะในการรองรับการพัฒนาซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สุดในการคงอยู่ของทรัพยากรและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

LOCATION(S) : CU LIBRARY

คันสนีย์ เตชะลาภอำนวย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะ
กรณีพนักงานโรงแรมอินมา กรุงเทพฯ. ปัญหาพิเศษ สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน รวมทั้งศึกษาว่าปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และ
ประสบการณ์จากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานโรงแรมอินมา กรุงเทพฯ สำหรับตัวอย่างที่คัด
เลือกมามีจำนวน 100 คน โดยการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการ
ปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์
ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ระดับ
นัยสำคัญ α .05 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระดับนัยสำคัญ α .01

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมฯ ของพนักงานในภาพรวม อยู่ใน
ระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความ
สามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมาย และค่านิยม
ขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับโรงแรมฯ ตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้
และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรมฯ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย
ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และเพศ สำหรับระดับ
ตำแหน่งไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจากความพึงพอใจในงานต่างๆ เรียง
ตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้า
และมิตรสัมพันธ์ ปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงานเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหา
น้อย ได้แก่ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อ
องค์กรและความมีชื่อเสียงขององค์กร สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
ให้เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ผู้บริหารควรจะพัฒนาระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อรายได้ ความ
ก้าวหน้าและความมั่นคงของพนักงาน นอกจากนี้ควรเน้นการทำงานในลักษณะมีส่วนร่วมเพื่อสร้าง
ความรู้สึกว่า พนักงานมีความสำคัญต่อโรงแรมฯ รวมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและ
ผู้บังคับบัญชา และมีการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาด้านการฝึกอบรมอยู่ต่อ
ไปในองค์กรก็จะนำไปสู่อายุการทำงานที่มากขึ้น ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
มากขึ้นไปอีก ซึ่งจากการศึกษาทบทวนงานวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบ
กับการลาออก และสามารถใช้เป็นตัวแปรในการทำนายการลาออกได้เป็นอย่างดี การสร้างความผูก

พันต่องค์การให้เกิดแก่นักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรทุกๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือ เอกชนไม่ควรละเลย และควรสนใจที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่องค์การและอยู่กับ องค์กรได้นาน ซึ่งผู้ศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่องค์การ จึงต้องการศึกษาถึง ระดับความผูกพันต่องค์การของพนักงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องค์การของ พนักงานในโรงแรมฯ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการนำมาพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมในการ เสริมสร้างความผูกพันต่องค์การของพนักงาน อันจะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรและทำงาน ด้วยความร่วมมืออย่างเต็มใจในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่แขกผู้มาใช้ บริการ และนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและโรงแรมฯ ในอนาคต

ข้อเสนอแนะการศึกษานี้คือ 1) เิงนโยบาย ผู้บริหารควรมีระบบการทำงานที่ สามารถตอบสนองต่อรายได้ ความก้าวหน้า และความมั่นคงของพนักงานให้ชัดเจนและยุติธรรม นอกจากนี้ผู้บริหารควรจะสร้างความรู้สึกให้พนักงานเห็นว่า ตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรมฯ โดย เน้นวิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การพัฒนาภาวะผู้นำแก่ พนักงานในระดับ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้สามารถปกครองและดูแลพนักงานได้บังคับบัญชาอย่าง ยุติธรรม และมีความเสมอภาคทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และกระตือรือร้นที่จะ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและโรงแรมฯ อันจะส่งผลให้เกิดบริการที่มี ประสิทธิภาพ สร้างผลกำไรให้กับโรงแรมฯ และประสบความสำเร็จในธุรกิจไม่ว่าจะเกิดวิกฤต เศรษฐกิจ หรือสภาวะการณ์ใดๆ พนักงานทุกคนจะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่จะ เกิดขึ้นกับโรงแรมฯ อย่างพร้อมเพรียง 2) เิงปฏิบัติการ ควรมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานในระดับตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย/แผนก และหัวหน้า ฝ่าย/แผนก ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงแรม เพื่อให้พนักงานเกิด ความรู้สึกภูมิใจในโรงแรมฯ และมีความมั่นใจที่จะทำงานกับโรงแรมฯ ปรับปรุงและพัฒนาระบบ ผลประโยชน์ตอบแทนของโรงแรมฯ รวมทั้งระบบการเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อ เป็นการจูงใจในการทำงานและทำให้ระดับความผูกพันต่องค์การเพิ่มสูงขึ้น สร้างคุณค่าของงาน โดยปรับปรุงงานให้น่าสนใจ เพื่อเป็นการแสดงให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติมีความสำคัญ ต่อโรงแรมฯ ควรมีการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ทางโรงแรมฯ ควรมีการตรวจสอบและประเมินผลของแนวทางหรือวิธีการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ 3) เิงวิชาการ ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงาน โรงแรมโดยทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง โรงแรมฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องค์การของพนักงาน โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ ควรมีการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่องค์การในทัศนคติของ พนักงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานได้อย่างลึกซึ้ง อันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูก พันต่องค์การที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

ชิตชัย อังคะไวมงคล. บทบาทการขนส่งสาธารณะของรถสองแถวภายในเมือง : กรณีศึกษา

เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงระบบการขนส่งผู้โดยสารในเมืองเชียงใหม่ ศึกษาถึงบทบาทและความสำคัญของรถสองแถวต่อการขนส่งผู้โดยสารในเมืองเชียงใหม่ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรถสองแถวและการเจริญเติบโตของเมืองเชียงใหม่ ศึกษาถึงปัญหาการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่ และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่

วิธีการศึกษาดำเนินการตามกระบวนการวางแผน ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ การสรุปและเสนอแนะ โดยศึกษาครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยตำบลต่างๆ ทั้งหมด 14 ตำบล คิดเป็นพื้นที่ 40 ตารางกิโลเมตร

ผลการวิจัยพบว่า ระบบการขนส่งผู้โดยสารในเมืองเชียงใหม่ที่สำคัญๆ ในปัจจุบันมี 3 ประเภท ได้แก่ รถประจำทาง รถสองแถว และรถสามล้อถีบ ซึ่งรถสองแถวจัดเป็นการขนส่งสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญมากกว่าการขนส่งสาธารณะประเภทอื่นๆ กล่าวคือจะมีบทบาทในการขนส่งผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ในเมืองเชียงใหม่ บทบาทในการขนส่งผู้โดยสารที่อาศัยอยู่ชุกชุมรอบนอก บทบาทในการขนส่งผู้โดยสารหรือประชาชนที่เดินทางเข้ามาในเมืองเชียงใหม่ ถ้าพิจารณาการเพิ่มจำนวนรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่จะเห็นว่าสัมพันธ์กับการขยายตัวของพื้นที่เมือง โดยจะมีเส้นทางและข้อขอบข่ายของการให้บริการที่สอดคล้องกับโครงข่ายถนนในเมืองเชียงใหม่ แม้ว่ารถสองแถวจะมีบทบาทสำคัญต่อการเดินทางของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ แต่ในปัจจุบันรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่ยังขาดการจัดการที่ดี ไม่มีระบบที่แน่นอน รวมถึงขาดการควบคุมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเข้มงวดได้ส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ดังนั้นในขณะที่รถสองแถวยังคงมีความจำเป็นและเหมาะสมต่อการสัญจรภายในเมืองเชียงใหม่ จึงควรที่จะมีมาตรการหรือแนวทางในการจัดการรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่ให้เป็นระบบการขนส่งผู้โดยสารที่มีประสิทธิภาพทั้งนี้เพื่อให้เป็นการขนส่งสาธารณะที่ยังคงบทบาทสำคัญต่อการเดินทางของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ต่อไป

การส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนในเมืองเชียงใหม่ให้หันมาใช้ในการขนส่งสาธารณะหรือระบบการขนส่งมวลชนในปัจจุบันให้มากขึ้น จะเป็นการช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศในการจัดหายานพาหนะและน้ำมันเชื้อเพลิง ทั้งยังช่วยแก้ปัญหาจราจรภายในตัวเมืองเชียงใหม่ ซึ่งในปัจจุบันการจราจรติดขัดในช่วงชั่วโมงเร่งรีบเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว และ

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า รถสองแถวในเมืองเชียงใหม่เป็นการขนส่งสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญต่อการสัญจรภายในเมืองเชียงใหม่ในอนาคต และมีแนวโน้มว่าจะยังคงเป็นการขนส่งสาธารณะที่มีบทบาทสำคัญต่อเมืองเชียงใหม่ในอนาคต แต่ในปัจจุบันระบบรถสองแถวยังมีข้อบกพร่องหรือมีปัญหาในหลายๆ ด้าน ดังนั้นเพื่อให้ระบบรถสองแถวในเมืองเชียงใหม่เป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพและมีบทบาทต่อการเดินทางของคนในเมืองเชียงใหม่ต่อไป จึงจำเป็นต้องมีมาตรการหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาระบบรถสองแถว ซึ่งในที่นี้จะเสนอมาตรการที่จะต้องกระทำเป็น 2 ส่วนคือ 1) มาตรการในระยะสั้น กำหนดอัตราค่าโดยสารให้เป็นมาตรฐานโดยอาจกำหนดตามระยะทางหรือที่หมาย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งต่อผู้โดยสารและผู้ขับรถสองแถว กำหนดจุดหรือป้าย รับ-ส่งผู้โดยสารรถสองแถวให้แน่นอนเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของผู้โดยสาร และความเป็นระเบียบในการจัดการจราจร กำหนดตารางเวลาหรือระยะเวลาในการออกวิ่งบริการรับ-ส่งผู้โดยสารของรถสองแถวให้แน่นอนและมีความสอดคล้องกับเส้นทางหรือจำนวนผู้โดยสารในเส้นทางนั้นๆ เป็นสำคัญ กำหนดให้รถสองแถววิ่งประจำสายทางตามเส้นทางสัมปทานที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหมั้นตรวจตรา และตรวจสอบสภาพรถสองแถวให้อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมต่อการวิ่งรับ-ส่งผู้โดยสาร เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้เจ้าหน้าที่กวดขันการขับขี่ การจอดรถให้เป็นไปตามกฎจราจรและมีมารยาท จัดให้มีการอบรมแก่ผู้ขับรถสองแถวในเรื่องกฎหมายจราจร มารยาทในการขับขี่ 2) มาตรการในระยะยาว พัฒนาระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถรับการเจริญเติบโตของเมืองเชียงใหม่ในอนาคตได้ ควบคุมการเพิ่มจำนวนของรถสองแถว โดยกำหนดอายุการใช้งานของรถ เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาลงทุนในระบบขนส่งมวลชนสาธารณะให้มากขึ้น

LOCATION(S) : CU LIBRARY

ปานเทพ วิริยานนท์. การศึกษาศักยภาพเพื่อการพัฒนาแหล่งน้ำบนเกาะสมุย (A Study on Potential for Development for Water Resources on Samui Island).

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้มีการประยุกต์หลักวิชาการทางด้านวิศวกรรมแหล่งน้ำ และนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่พื้นที่ที่ศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาและสำรวจ ลักษณะอุตุ-อุทกวิทยา อุทกธรณีวิทยา ความต้องการใช้น้ำ ลักษณะการใช้น้ำ สภาวะการขาดแคลนน้ำ และการพัฒนาแหล่งน้ำ บนเกาะสมุยสภาพปัจจุบัน เพื่อศึกษาศักยภาพและข้อจำกัดของแหล่งน้ำบนเกาะสมุยที่อาจพัฒนามาใช้ได้ เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการน้ำในระยะสั้นและแนวทางในการวางแผนพัฒนาและจัดการแหล่งน้ำในระยะยาวของเกาะสมุย เพื่อเป็นกรณีตัวอย่างสำหรับการศึกษาวางแผนพัฒนาและจัดการแหล่งน้ำ ในพื้นที่เกาะอื่นๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนที่สำคัญ

พื้นที่ศึกษาคือ อำเภอเกาะสมุย ประกอบด้วยพื้นที่เกาะสมุยและเกาะเล็กๆ อื่นๆ แต่ในการศึกษาจะมุ่งศึกษาเฉพาะพื้นที่บนเกาะสมุย (231 ตารางกิโลเมตร) เท่านั้น ใช้การศึกษาในเชิงปริมาณและเวลา เกี่ยวกับการใช้น้ำเพื่อกิจการท่องเที่ยว และอุปโภค บริโภค เป็นหลัก ครอบคลุมเฉพาะแหล่งน้ำจืดบนเกาะสมุย ได้แก่ น้ำฝน แหล่งน้ำจืดผิวดินและใต้ดิน โดยศึกษาจากข้อมูลที่สำรวจและบันทึก แผนงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแหล่งน้ำบนเกาะสมุย ตลอดจนข้อสรุปและแผนหลักของเกาะสมุยเท่าที่จะสามารถรวบรวมได้ผนวกกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สัมภาษณ์ในสนามตามความเหมาะสม

ผลการศึกษาพบว่า ในสภาพปัจจุบันยังมีปริมาณน้ำดิบเพียงพอกับความต้องการ แต่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ภายใต้การจัดการปัจจุบันเริ่มมีปัญหการขาดแคลนน้ำในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูกาลท่องเที่ยวช่วงฤดูร้อนที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด (เมษายน) และในเดือนที่ระดับน้ำใต้ดินลดต่ำ (สิงหาคม) จึงต้องมีการพัฒนาและจัดการเพิ่มเติม ในระดับเกาะควรสร้างอ่างเก็บน้ำผิวดินและระบบส่งน้ำหลักรอบเกาะ โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนหลัก ในระดับพื้นที่ควรมีการพัฒนาใต้ดินและฝายที่มีอยู่ให้ได้ปริมาณน้ำมากขึ้น ตลอดจนส่งเสริมให้มีการใช้น้ำฝนเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาระบบประปาควรเริ่มพัฒนาในพื้นที่ด้านตะวันออกเฉียงเหนือ และด้านทิศตะวันตกของเกาะก่อน แล้วจึงเชื่อมต่อกับพื้นที่ด้านตะวันออกตอนใต้ของเกาะเมื่อมีความต้องการใช้น้ำมากกว่าปริมาณน้ำในพื้นที่ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแนวโน้มการขยายตัวของกาการท่องเที่ยวบนเกาะสมุย แหล่งน้ำบนเกาะจะเพียงพอสำหรับการพัฒนาในระดับหนึ่งเท่านั้น ฉะนั้นจึงต้องมีมาตรการในการจัดสรรน้ำอย่างยุติธรรม เพื่อป้องกันข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มผู้ใช้

น้ำ ทั้งนี้เพราะการใช้น้ำเพื่อรองรับกิจการท่องเที่ยวมีมากขึ้นในอนาคตและให้ผลตอบแทนสูง การพัฒนาจึงจำเป็นต้องมุ่งเพื่อรองรับการเจริญเติบโตไปยังกลุ่มนี้ แต่ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงประชากรท้องถิ่นด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาคือ ให้มีการศึกษาคุณภาพของน้ำใต้ดิน น้ำผิวดิน และน้ำฝน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการวางแผนพัฒนาแหล่งน้ำ ให้มีการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ เพื่อเปรียบเทียบค่าลงทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาแหล่งน้ำประเภทต่างๆ ซึ่งจะใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจในการลงทุนทั้งของภาครัฐและเอกชน และนำไปสู่การกำหนดราคาน้ำประปาที่เหมาะสมและยุติธรรมระหว่างประชากรท้องถิ่น และการใช้น้ำเพื่อการท่องเที่ยว ควรมีการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพการใช้น้ำจากแหล่งน้ำผิวดิน น้ำใต้ดิน และน้ำฝน ควรมีการศึกษาคุณภาพของน้ำบริเวณอ่าวที่สำคัญๆ เพื่อทราบอัตราสูบน้ำที่ปลอดภัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อมูลเป็นปัจจัยพื้นฐานในการวางแผนพัฒนางานทางด้านแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการศึกษาสภาพธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการเก็บและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของอุทกวิทยา ทั้งน้ำฝน น้ำผิวดิน และน้ำใต้ดิน การศึกษานี้สามารถใช้เป็นกรณีตัวอย่างสำหรับเกาะอื่นๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน

LOCATION(S) : CU LIBRARY

สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ผลกระทบของโครงการพัฒนาเมืองหลักที่มีต่อพื้นที่โดยรวม : กรณีศึกษาเมืองหลักเชียงใหม่ (The Development of Chiang Mai as A Regional City : Its Impact on the Modernization of Upper Northern Thailand). เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2530.

จุดมุ่งหมายของการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษาผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมของโครงการพัฒนาเมืองหลักเชียงใหม่ต่อพื้นที่โดยรอบ ซึ่งได้แก่ พื้นที่ของอำเภอรอบนอกของจังหวัดเชียงใหม่ และพื้นที่ชนบทของจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน และเชียงราย เพื่อศึกษาเหตุผล วัตถุประสงค์ และทางเลือกของแนวความคิดในการพัฒนาเมืองหลัก โดยพิจารณาจากผู้กำหนดนโยบายในระดับประเทศและผู้ปฏิบัตินโยบายในระดับท้องถิ่น เพื่อหาคักยภาพของการพัฒนาพื้นที่จากอำเภอและจังหวัดโดยรอบ เพื่อเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาเมืองหลักและเมืองรอง รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่บริเวณโดยรอบให้เกิดความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างแท้จริง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ประกอบด้วย เจ้าของโรงงานในตัวเมืองเชียงใหม่ คนงานในโรงงาน ประชากรที่อาศัยอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ 3 กลุ่ม แบ่งตามรายได้ ประชากรที่อาศัยอยู่ในชนบท และเจ้าของ/ผู้จัดการ ผู้ประกอบการค้าในตัวเมืองเชียงใหม่ ในการศึกษาผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากการใช้จ่ายของประชากรกลุ่มเป้าหมายได้ใช้วิธีวิเคราะห์ตัวทวีในการหาผลกระทบด้านนี้ นอกจากนี้ยังหาผลกระทบของผู้ประกอบการค้าในตัวเมืองเชียงใหม่ต่อพื้นที่ชนบท โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมาโดยวิธีพรรณนา ส่วนการศึกษาหาผลกระทบทางด้านสังคมของตัวเมืองเชียงใหม่ต่อพื้นที่ชนบทนั้นได้เน้นการศึกษา ด้านบริการสังคม ด้านความตระหนักต่อสังคม ด้านการติดต่อทางสังคม และด้านท่าทีหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ

ผลของการวิจัยเรื่องนี้พบว่า 1) ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเกิดจากการใช้จ่ายของโรงงานในตัวเมืองเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาจากค่าตัวทวีแล้ว ปรากฏว่า ตัวทวีมีค่าสูงสุดในตัวเมืองเชียงใหม่ รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร และตัวทวีมีค่าน้อยที่สุดในพื้นที่ชนบท แสดงว่าการใช้จ่ายของโรงงานในตัวเมืองเชียงใหม่ ทำให้เกิดรายได้กับคนในตัวเมืองเชียงใหม่มากที่สุด และเกิดรายได้ที่กรุงเทพมหานครมากเป็นอันดับสอง แต่ทำให้เกิดรายได้ในชนบทน้อยมาก หรือกล่าวได้ว่าไม่ก่อให้เกิดรายได้ในชนบทเลย 2) ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากการใช้จ่ายของประชากรที่อาศัยอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ มีลักษณะอย่างเดียวกับผลกระทบที่เกิดจากการใช้จ่ายของโรงงานที่กล่าวมาแล้วคือ ค่าตัวทวีสูงสุดในตัวเมืองเชียงใหม่ และค่าตัวทวีสูงเป็นอันดับสองที่กรุงเทพมหานครและมีค่าน้อยมากในพื้นที่ชนบท แสดงว่าการใช้จ่ายของประชากรที่อาศัยอยู่ในตัว

เมือง จะทำให้เกิดรายได้ในตัวเมืองเชียงใหม่ และกรุงเทพมหานครเสียเป็นส่วนใหญ่ แต่ทำให้เกิดรายได้ในพื้นที่ชนบทน้อยมาก 3) เมื่อพิจารณาลักษณะการจ้างงานของโรงงานในตัวเมืองเชียงใหม่ พบว่าโรงงานได้จ้างคนงานที่มาจากพื้นที่ชนบทรอบเมืองเชียงใหม่ให้มีงานทำถึง ร้อยละ 51.85 ของจำนวนคนงานที่จ้าง เทียบกับ ร้อยละ 42 ที่เป็นคนงานจากตัวเมืองเชียงใหม่ แสดงว่าโรงงานในตัวเมืองเชียงใหม่ ทำให้คนงานที่อาศัยอยู่ในชนบทรอบนอกตัวเมืองเชียงใหม่มีงานทำเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานที่อาศัยอยู่ในโซน 1 (อำเภอแม่ริม สันกำแพง หางดง สารภี สันทราย และดอยสะเก็ด) ซึ่งมีคนงานถึง ร้อยละ 42.77 ของคนงานทั้งหมดที่เข้ามาทำงานในตัวเมืองเชียงใหม่ 4) ส่วนผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากการใช้จ่ายของผู้ประกอบการค้าในตัวเมืองเชียงใหม่คือพื้นที่ชนบทในรูปของการท่องเที่ยว การเยี่ยมญาติ และซื้อสินค้ามาขายนั้น ปรากฏว่ามีน้อยมาก 5) ผลกระทบทางด้านสังคมของตัวเมืองเชียงใหม่ต่อพื้นที่ชนบทพบว่า ด้านบริการมีผลกระทบต่อชนบทพอสมควร ด้านการติดต่อทางสังคม มีผลกระทบต่อชนบทมากที่สุด ด้านความตระหนักต่อสังคม มีผลกระทบค่อนข้างมาก ด้านท่าทีหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของคนในชนบทไม่มีผลกระทบทางด้านนี้

สรุปได้ว่า ผลกระทบด้านสังคมเมื่อมองทุกด้านแล้วมีค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ และในขั้นนี้ยังกล่าวไม่ได้ว่าโครงการพัฒนาเมืองหลักเชียงใหม่ล้มเหลว ประสิทธิภาพของหลายประเทศที่นำแนวความคิดเรื่องเมืองหลักไปใช้ทำให้เราทราบว่า โครงการเมืองหลักจะให้ผลเห็นได้จะต้องใช้ระยะเวลายาวนานมากคือ 15-25 ปี การพัฒนาเมืองหลักเชียงใหม่ได้ดำเนินการไปแล้วเพียง 5 ปี จึงยังไม่สามารถแสดงผลสำเร็จให้เห็นอย่างเด่นชัด อย่างไรก็ตามก็คิดว่าเมืองเชียงใหม่ยังมีศักยภาพและโอกาสที่จะพัฒนาเป็นเมืองหลักที่จะส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมต่อพื้นที่โดยรอบ โดยการเน้นการพัฒนาสาขาเศรษฐกิจ สาขาดิจิทัล คือ การท่องเที่ยวและการบริการ และสาขาอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมหัตถกรรม ที่จะช่วยสร้างรายได้ และการจ้างงานให้แก่คนในชนบทได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ 1) ด้านเศรษฐกิจ คือ นโยบายการพัฒนาเมืองหลักเชียงใหม่ควรมุ่งไปที่การผลิตด้านดิจิทัลได้แก่ การขนส่ง การคมนาคม การธนาคาร การประกันภัย การบริการ เป็นต้น Utis Khaothien ให้เหตุผลว่า ในประเทศไทย อุตสาหกรรมนอกกรุงเทพฯ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทันทีทันใด สภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในปัจจุบันบ่งบอกว่า การพัฒนาภาค (หรือเมือง) ควรมุ่งพัฒนากิจกรรมการค้าแทนการพัฒนาอุตสาหกรรมในเมืองหลักเหล่านั้น และเมืองหลักควรเป็นศูนย์บริการเพื่อกระจายปัจจัยการผลิตที่เป็นสินค้าเกษตรกรรมและบริการที่จำเป็นให้กับพื้นที่รอบๆ เมืองหลัก กิจกรรมด้านการค้าคิดไปจากกิจกรรมด้านอุตสาหกรรมในเชิงที่ว่า มีการลงทุนด้านทุนน้อยกว่า และไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีฝีมือ ที่สำคัญที่สุดคือ สามารถเลิกกิจการได้ง่ายเมื่อการดำเนินงานไม่ประสบผลดี ดังนั้นจึงดึงดูดใจนักลงทุนเอกชนได้ง่ายกว่า และถ้าเมืองหลักที่เป็นศูนย์บริการประสบผลสำเร็จในการเร่งรัด

พัฒนาการเกษตรในพื้นที่โดยรอบแล้ว จะทำให้มีการปรับปรุงมาตรฐานความเป็นอยู่ดีขึ้น ทำให้อุปสงค์ต่อสินค้าและบริการที่คนซื้อด้วยเงินค่าจ้างของเขาซึ่งนักเศรษฐศาสตร์เรียกสินค้านี้ว่า Wage Goods เพิ่มขึ้น และชักนำให้เกิดความเติบโตของกิจกรรมอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเมืองหลัก แต่มีข้อแม้ว่ากระบวนการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเมืองหลักต้องเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ตรงศูนย์กลางของพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาการเกษตรสูง และเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า เชียงใหม่มีศักยภาพจะพัฒนาในด้านนี้ได้ดี แม้กิจกรรมอุตสาหกรรมของตัวเมืองเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะไม่สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจจนน่าพอใจนัก แต่กิจกรรมอุตสาหกรรม อาทิเช่น อุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตร อุตสาหกรรมหัตถกรรม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีศักยภาพสูงในการก่อให้เกิดรายได้และการจ้างงานแก่คนเชียงใหม่ อุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตร จะช่วยทำให้คนชนบทมีงานทำมากขึ้น อุตสาหกรรมหัตถกรรมมีศักยภาพสูงในด้านการส่งออกไปทั้งในและต่างประเทศ แต่มีข้อแม้ว่าต้องมีการออกแบบและควบคุมคุณภาพให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีศักยภาพสูงมากที่ต้องส่งเสริมและปรับปรุงให้ดีตลอดไป 2) ด้านสังคม การพัฒนาในด้านนี้จำเป็นต้องคำนึงควบคู่ไปกับด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคมควรเน้นที่การลดการลอกเลียนแบบความเป็นอยู่ของคนในเมืองให้น้อยลง เพื่อคนชนบทจะได้มีหนี้สินลดลง เปลี่ยนทัศนคติและความเชื่อที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาให้หมดไป โดยการให้การศึกษาปลูกฝังความคิดที่ถูกต้องให้กับคนชนบทตั้งแต่ยังอยู่ในวัยเรียน

LOCATION(S) : CU LIBRARY

หทัยรัตน์ พ่วงเซข. ศักยภาพในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ให้ก้าวอยู่ โดยเน้นรูปแบบของการเดินทางแบบไร้เครื่องยนต์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนผังเมือง ภาควิชาการวางแผนภาคและผังเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อเสนอภาพของสถานการณ์ NMT (รูปแบบการเดินทางที่ไม่ใช้เครื่องยนต์ในการขับเคลื่อน) ในเมืองเชียงใหม่ และแสวงหาแนวทางที่จะพัฒนาเมืองให้มีสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดี

วิธีที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของเมืองใน 3 ช่วงเวลา คือ ยุคดั้งเดิม ยุคเปลี่ยนแปลง และยุคปัจจุบัน ในประเด็นด้านการใช้ที่ดินและวิถีชีวิต โครงข่ายการสัญจร ลักษณะการเดินทาง และรูปแบบการเดินทางโดยพิจารณาเมืองในแต่ละส่วน เพื่อนำมาสู่การสร้างฐานความรู้และความเข้าใจรูปแบบเมืองและการเดินทางที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมุ่งประเด็นความสนใจมาที่ NMT เป็นสำคัญ

จากการศึกษาในกระบวนการดังกล่าวพบว่า เมืองเชียงใหม่มีพัฒนาการที่ควบคู่มา กับ NMT มาตลอดโดยยุคดั้งเดิมเป็นยุคไร้เครื่องยนต์ เนื่องจากสภาพเมืองและวิถีชีวิตอยู่ในระบบการผลิตแบบยังชีพ ที่ต้องพึ่งพาแรงงานคนและสัตว์ รวมทั้งระบบการผลิตเป็นแบบปิด เมืองจึงมีขนาดเล็กสามารถใช้การเดินทางเท้าได้ ส่วนยุคเปลี่ยนแปลงเมืองเริ่มเข้าสู่การใช้เครื่องยนต์ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง ทำให้เชียงใหม่เป็นส่วนหนึ่งของไทยและเข้าสู่กระแสการพัฒนาของโลก โดยได้รับอิทธิพลจากประเทศตะวันตกและกรุงเทพฯ ส่งผลให้ระบบการผลิตและวิถีชีวิตคนเมืองเปลี่ยนไป มีการพึ่งพาปัจจัยภายนอกและการเดินทางแบบใช้เครื่องยนต์เริ่มเข้ามาในเมือง ซึ่งเมืองได้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับการใช้เครื่องยนต์มาตลอด เมื่อเข้าสู่ยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการเติบโตของการใช้เครื่องยนต์อย่างเต็มที่ ในขณะที่ NMT มีจำนวนลดลง โดยมีการใช้อยู่ 5 รูปแบบคือ เดินเท้า จักรยาน สามล้อถีบ ซาลัง และรถเข็น จากการศึกษาพื้นที่ในปัจจุบันพบว่าการใช้ NMT ในพื้นที่ 6 ลักษณะคือ พื้นที่พักอาศัย พื้นที่พาณิชยกรรม พื้นที่สถาบันการศึกษา พื้นที่เมืองเก่า พื้นที่ตามแนว ธรรมชาติ และพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งพื้นที่เหล่านี้มีศักยภาพที่จะพัฒนาให้ NMT เติบโตได้ดีกว่าที่เป็นอยู่

การศึกษานี้ได้เสนอเป็นแนวนโยบาย 12 ข้อ โดยสรุปได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1) นโยบายในการปกป้องมิให้การใช้ NMT น้อยลงในพื้นที่ที่มีการใช้แล้วและส่งเสริมให้มีการใช้มากขึ้น 2) นโยบายที่สร้างโอกาสให้มีการใช้ NMT ในพื้นที่ที่ยังไม่มีการใช้ หรือมีการใช้น้อย 3) นโยบายในการนำประสบการณ์จากพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการใช้ NMT ไปพัฒนาในพื้นที่เกิดใหม่ ซึ่งแนวนโยบายทั้งหมดจะถูกนำไปแปลเป็นข้อเสนอในระดับปฏิบัติ เพื่อใช้ในพื้นที่ทั้ง 5 กลุ่มต่อไป

LOCATION(S) : CU LIBRARY

ประวูฒิ แฉ้มขลงาม. การวางแผนอนุรักษ์และพัฒนามบริเวณวัดในเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
มหาบัณทิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณมหาวิททยาลัย, 2537.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพัฒนาการของเมืองเชียงใหม่ในแง่ของความ
สัมพันธ์ระหว่างเมืองกับวัด และหาแนวทางในการอนุรักษ์และพัฒนามบริเวณวัดให้เหมาะสมกับ
สภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันของเมืองเชียงใหม่

พื้นที่ศึกษาเป็นวัดต่างๆ ทั้ง 14 ตำบลในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมด
40.25 ตารางกิโลเมตร จำนวน 84 วัด และวัดที่อยู่นอกเขตเทศบาลทางด้านทิศตะวันตกของเมืองซึ่ง
มีความสำคัญต่อพัฒนาการของเมือง อีกจำนวน 6 วัด รวมเป็นวัดที่ทำการศึกษาทั้งหมด 90 วัด วิธี
การศึกษา ศึกษาจากแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาข้อมูลจากพื้นที่จริง ศึกษาโดยรวบรวม
รวมข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่า วัดในเมืองเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเป็นเมือง
และวิถีชีวิตของชาวเชียงใหม่อ่างเหนียวแน่น โดยวัดสำคัญในระดับเมืองที่มีพัฒนาการของวัดมา
จนถึงในยุคปัจจุบันนี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับเมืองในเชิงการเมืองการปกครองและสังคมมา
โดยตลอด ส่วนวัดประจำชุมชนในแต่ละชุมชนนั้นทำหน้าที่เป็น “ศูนย์กลางชุมชน” ของกลุ่มหรือ
พวกพ้อง ซึ่งบทบาทนี้ในปัจจุบันยังคงเห็นได้อย่างชัดเจน ในปัจจุบันนี้จากสภาพสังคม และ
เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่อวัดในหลายด้านรวมถึงบทบาทของพระ
สงฆ์ด้วย จากสภาพปัญหาหลักต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับวัด จัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มหลักคือ สภาพปัญหาฝั่ง
บริเวณ สภาพปัญหาองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมและสภาพแวดล้อมบริเวณวัด ผลการ
วิจัยจากจำนวนวัดทั้งหมด 90 วัดในพื้นที่ศึกษาร้อยละ 90 ของวัดทั้งหมดนั้นจัดอยู่ในกลุ่มมีปัญหา
ในด้านสภาพแวดล้อมบริเวณวัดทั้งสิ้น

ในการเสนอแนวทางในการอนุรักษ์และพัฒนามบริเวณวัด ได้เสนอแนวทางในการ
อนุรักษ์และพัฒนา 2 แนวทางหลักคือ แนวทางในการพัฒนาเมือง และแนวทางในการอนุรักษ์และ
พัฒนามบริเวณวัด โดยในระดับนโยบายเสนอกรอบคูลมนโยบายระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับ
เมือง เน้นให้มีการส่งเสริมและจัดทำเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเทศบาลเมือง เน้นถึงการ
ตระหนักและสร้างจิตสำนึก รวมถึงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การรักษามรดกทางวัฒนธรรม
ในส่วนเป้าหมายและแนวทางในการปรับปรุงสภาพองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในระดับย่าน
และบริเวณวัด ได้เสนอมาตรการในระยะต่างๆ ซึ่งคำนึงถึงการรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีและเอก
ลักษณะเฉพาะของวัดแบบล้านนาไว้ และตัวอย่างควรปรับปรุงวัดในย่านพาณิชย์กรรม โดยเชื่อมพื้น
ที่ย่านพาณิชย์กรรมหลักและย่านประวัติศาสตร์ที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ของเมืองเข้าด้วยกัน และใน

ช่วงท้ายของการศึกษาได้เสนอ วรทัศน์ศึกษาวัดในเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณค่าของวัด และเป็นการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ถึงมรดกทางวัฒนธรรม

LOCATION(S) : CU LIBRARY

คนุชนม์ นิรมาณธรรมกุล. การแปรรูปท่าอากาศยานเป็นองค์การมหาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี

ท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของกรมการบินพาณิชย์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นองค์การ
มหาชน ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคของกรมการบินพาณิชย์

การศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม
ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วน
ภูมิภาค จำนวน 485 คน ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการบินพาณิชย์ จำนวน 27 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่
ใหญ่มีความคิดเห็นว่า ต้องแปรรูปท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคไปเป็นองค์การมหาชนหรือองค์กรรูป
อื่นๆ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเหตุผล
การแปรรูปท่าอากาศยานเพื่อให้ท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคสามารถปรับโครงสร้างการบริหารงาน
ได้ตามความเหมาะสมและบทบาทของกลุ่มบุคคลที่ทำให้ท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคแปรรูปไปเป็น
องค์กรรูปอื่นๆ ต้องอาศัยบทบาทของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานและ
เจ้าหน้าที่ภายในกรมการบินพาณิชย์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วนภูมิภาค
ส่วนใหญ่มีความเข้าใจการเป็นองค์การมหาชนอยู่ระดับค่อนข้างถูกต้อง ความเข้าใจการเป็น
องค์การมหาชนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคไม่มีความสัมพันธ์
กับคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเข้าใจการเป็นองค์การมหาชนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตาม
ท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุผลการแปรรูปองค์กร
และความเข้าใจการเป็นองค์การมหาชนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการตามท่าอากาศยานส่วน
ภูมิภาคไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของกลุ่มบุคคลที่ก่อให้เกิดการแปรรูปท่าอากาศยาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยเรื่องนี้เป็นคือ 1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการส่วนภูมิภาค
ค่อนข้างมีความเข้าใจการเป็นองค์การมหาชนคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงอยู่หลายประเด็น ดัง
นั้นควรที่กรมการบินพาณิชย์จะต้องทำความเข้าใจให้ถูกต้องชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่
ทุกระดับรับทราบทั่วกัน 2) การเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะแปรรูปไปเป็นรูปแบบองค์กรใหม่ต่างๆ
ยังขาดเนื้อหาสาระที่ชัดเจนขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอหรือการนำเสนอไม่ต่อเนื่อง
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการมักได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อมวลชนก่อน ควรปรับ
ปรุงการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้สื่อ
ประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 3) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการระดับล่างจำนวนมาก
ยังขาดความเข้าใจการเป็นองค์การมหาชน ดังนั้นควรทำความเข้าใจ เช่น การบรรยายให้ความรู้

เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการหรือการแปรรูปให้บ่อยครั้งขึ้นโดยใช้ผู้แทนจากหลายๆ หน่วยงาน และต่างหน่วยงานไม่จำกัดเพียงหน่วยงานราชการ อาจจะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานที่คงสภาพเป็นองค์การมหาชนแล้วก็ได้ เพื่อให้เกิดความสนใจในการรับฟังและครอบคลุมเกี่ยวกับการแปรรูป 4) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการมีความต้องการทราบผลกระทบการแปรรูปเป็นองค์การมหาชนทั้งข้อดีและข้อเสีย การเสนอข่าวของสื่อมวลชนบางครั้งมีการวิพากษ์วิจารณ์ที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปจากความจริง การเผยแพร่ข่าวสารการเป็นองค์การมหาชนอาจทำได้โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบทั้งข้อดีและข้อเสียควบคู่กันไปเพื่อที่จะได้เปรียบเทียบข้อมูลที่ต้องการ โอกาสที่จะได้รับความร่วมมือการแปรรูปได้ดียิ่งขึ้น 5) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการมักคำนึงถึงเงินเดือน รายได้ สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ของตนเองโดยเฉพาะ กรมการbinพาณิชย์ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการที่อาจเกิดผลเสียหายแก่ราชการได้ และควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดในสาระสำคัญต่างๆ เช่น สิทธิประโยชน์หรือผลประโยชน์ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการ เป็นต้น 6) การนำวิธีการแปรรูปเป็นองค์การมหาชนหรือแปรรูปเป็นองค์การอื่นๆ มาใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้น ควรให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา ทั้งนี้เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงหรือให้การแปรรูปเป็นองค์การมหาชนกระทบกระเทือนต่อผู้เกี่ยวข้องน้อยที่สุด และควรทำแบบค่อยเป็นค่อยไป 7) รูปแบบการแปรรูปเป็นองค์การมหาชนควรจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือความเหมาะสมของแต่ละท่าอากาศยาน ดังนั้นฐานะที่กรมการbinพาณิชย์กำกับดูแลท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคควรมีโครงการนำร่องเพื่อศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการแปรรูปเป็นองค์การใหม่ เช่น องค์การมหาชนหรือองค์การรูปแบบอื่นๆ ควรเปรียบเทียบจากหลายๆ หน่วยงานเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการแปรรูปที่เหมาะสมต่อไป 8) การแปรรูปไปเป็นองค์การรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะการแปรรูปไปเป็นองค์การรูปแบบใดย่อมมีผลกระทบต่อตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานราชการอยู่เดิมและอาจจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้สูญเสียผลประโยชน์ จึงควรเตรียมมาตรการรองรับเพื่อชดเชยให้กับผู้สูญเสียผลประโยชน์และเตรียมแผนงานเพื่อการแปรรูปต่อไป

LOCATION(S) : RU LIBRARY

พงษ์พันธ์ จั่นเงิน. รถไฟเพื่อให้บริการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2. วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะแสดงจำนวนผู้โดยสารในอนาคต ซึ่งจะทำให้การเดินทางเข้าสู่ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 โดยทางถนนเกิดปัญหาอย่างรุนแรง ดังนั้นการเดินทางรูปแบบอื่นจึงถูกนำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว

การศึกษาครั้งนี้ได้นำปัจจัยมาประกอบการพิจารณา เช่น ผลทำนายปริมาณการจราจรบนโครงข่ายถนนทั้งภายในและภายนอกท่าอากาศยานในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ความยาวของพื้นที่จอดรับส่งผู้โดยสารบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร และระบบการเคลื่อนตัวของการจราจรบริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร จากการวิเคราะห์ เมื่อทราบว่าจำนวนผู้โดยสารเท่าใดจะทำให้การเดินทางโดยถนนเกิดปัญหาแล้วก็ได้ทำการพิจารณาหาการเดินทางรูปแบบอื่นมาช่วยเสริม เพื่อให้การเดินทางเข้าออกท่าอากาศยานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การเดินทางโดยรถไฟมีความเหมาะสมที่สุด ซึ่งรถไฟที่ได้พิจารณามี 3 ชนิด ได้แก่ รถไฟความเร็วสูง (HST) รถไฟฟ้าชานเมือง (BTS) และการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบในด้านต่างๆ แล้วพบว่า รถไฟสายภาคตะวันออกของการรถไฟแห่งประเทศไทยมีความเหมาะสมที่สุดทั้งด้านความพร้อมของระบบที่มีอยู่ ความสามารถที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง และยังมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุดด้วย สำหรับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสถานีรถไฟในใจกลางกรุงเทพนั้น ได้พิจารณาพบว่าพื้นที่บริเวณสถานีรถไฟมักกะสันมีความเหมาะสมที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อีก 2 แห่งคือ สถานีรถไฟหัวลำโพง และพื้นที่บริเวณโรงงานยาสูบ เนื่องจากมีความเหมาะสมทั้งในเรื่องของสถานที่ตั้ง ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการจัดความถี่ได้ตามต้องการ และยังมีจุดตัดระหว่างรางรถไฟกับถนนน้อยที่สุดด้วย โดยรถไฟที่เหมาะสมจะนำมาให้บริการคือ รถไฟดีเซลรางปรับอากาศให้บริการระหว่าง 05.30-23.30 น. โดยมีความถี่ 15-20 นาที

การศึกษาวิทยานิพนธ์นี้เน้นที่จะแสดงถึงความจำเป็นของการนำระบบรถไฟมาให้บริการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ดังนั้นเพื่อให้สามารถนำโครงการนี้ไปปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะผู้ที่สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ต่อไปคือ 1) ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสมของโครงการ เนื่องจากราคาค่าโดยสารเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสาร ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพื่อหาราคาค่าโดยสารที่เหมาะสมที่สุดสำหรับโครงการนี้ 2) ความเป็นไปได้ของการขยายโครงการนี้เพิ่มเติมไปยังจังหวัดทางภาคตะวันออก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปเที่ยวในจังหวัด

ชายฝั่งทะเลของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือต้องการเดินทางไปยังนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่
ลงจากเครื่องบินโดยไม่ต้องเข้าในกรุงเทพมหานครก่อน 3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสภาพการจราจร
บนถนน โครงข่ายภายนอกและภายในท่าอากาศยานเมื่อมีการให้บริการ โครงการนี้ ว่าโครงการนี้จะ
ส่งผลดีต่อสภาพการจราจรมากน้อยเพียงไร

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

ชลันทิพย์ ประดับพงษา. กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อศึกษากระบวนการประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การทำวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ส่งสาร ได้แก่ ผู้บริหารโครงการฯ และผู้รับผิดชอบการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ของทั้งการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด รวม 6 คน รวมทั้งวิธีการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษากลุ่มผู้รับสารจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนวิจัย-รับฟัง ซึ่งเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำตามแผนจริงทุกครั้ง ส่วนขั้นตอนประเมินผลนั้นยังขาดการประเมินผลที่เป็นทางการ 2) กลยุทธ์การใช้สื่อประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย การกำหนดสื่อหลักและสื่อรอง โดยสื่อมวลชนเป็นสื่อหลัก การใช้สื่อหลายประเภทรวมกัน การใช้สื่อสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง และการใช้สื่อของหน่วยงานพันธมิตร ส่วนกลยุทธ์การใช้สื่อประชาสัมพันธ์โครงการฯ ของบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย การกำหนดสื่อหลักและสื่อรอง โดยสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลัก การใช้กลยุทธ์การใช้สื่อหลายประเภทร่วมกัน และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3) กลยุทธ์การนำเสนอสารประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภายใต้การบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกร่วมกัน การสร้างสารสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจง และการสร้างความจดจำชื่อ "SBIA" ส่วนกลยุทธ์การนำเสนอสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด ประกอบด้วย การสร้างความรู้สึกร่วมกัน การนำเสนอชื่อท่าอากาศยาน และการนำเสนอแนวคิดหลัก 4) ปัจจัยที่มีผลต่อการประชาสัมพันธ์โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ทรัพยากรในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

ประชาสัมพันธ์ และการประสานงานภายในหน่วยงาน โดยปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบต่อการประชาสัมพันธ์โครงการ ส่วนปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย แต่กลับเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อบริษัท ทำอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ 1) รัฐบาลและผู้บริหารโครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิควรให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์ และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์อย่างแท้จริง เพราะการดำเนินงานประชาสัมพันธ์จะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหาร 2) โครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นโครงการระดับชาติ ดังนั้นในการดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการฯ จึงควรให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสนับสนุนให้การประชาสัมพันธ์โครงการฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ในด้านข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ควรพัฒนาระบบข้อมูลให้มีความคล่องตัวมากขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ในเชิงลบพร้อมๆ กับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทดแทน 5) ควรมีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ทั้งแผนระยะยาว เพื่อเป็นแผนแม่บทในการประชาสัมพันธ์ และแผนประชาสัมพันธ์เพื่อบริหารภาวะวิกฤต เพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที 6) ควรเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มชุมชนในบริเวณพื้นที่โดยรอบโครงการฯ เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง และจะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการ ซึ่งหากไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีตั้งแต่ก่อนเริ่มการดำเนินงานแล้ว การเกิดการต่อต้านไม่สนับสนุนโครงการฯ จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานได้ 7) การสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานของ บริษัท ทำอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด เพื่อให้เข้าใจและเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการพัฒนาให้พนักงานของบริษัทฯทุกคน สามารถเป็นสื่อบุคคลที่ดี 8) ควรประชาสัมพันธ์กับกลุ่มวิชาชีพที่เฉพาะเจาะจงเป็นพิเศษ เช่น กลุ่ม IATA ซึ่งการเป็นร่วมตัวของหน่วยงานด้านการขนส่งทางอากาศ กลุ่มสมาคมอุตสาหกรรมการบินแห่งประเทศไทย สมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย 9) ควรใช้สื่อหรือกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารให้มากขึ้น 10) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างสารประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะเป็นส่วนที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โครงการฯ ได้โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับสารแต่ละกลุ่มเป็นหลัก และนำเสนอสารที่ตรงตามความต้องการนั้นๆ 11) ควรดำเนินการประเมินผลการประชาสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรม เพราะการประเมินผลเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยวัดความสำเร็จของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ หากโครงการทำอากาศยานสุวรรณภูมิให้ความสำคัญกับการประเมินผลกิจกรรมประชาสัมพันธ์มากขึ้นแล้ว การดำเนินงานในอนาคตก็สามารถจัด

ทิศทางให้ตรงกับความเป็นและสนองวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น 12) ในกรณีความไม่พร้อมในเรื่อง
อุปกรณ์การประชาสัมพันธ์ อาจขอความร่วมมือและการสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์จากหน่วย
งานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่มีความพร้อมมากกว่า ซึ่งจะสามารถช่วยแก้ปัญหาทรัพยากรการ
ประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

จิตลดา พัดเย็น. แรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษากรณีกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องนี้คือ เพื่อศึกษาระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจในสังกัด กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ตั้งแต่ระดับรองสารวัตรลงมา จำนวนทั้งสิ้น 216 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแรงงูใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ พบว่าเพศชายมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน 3) เมื่อพิจารณาแรงงูใจที่แยกย่อยแต่ละด้านแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจมีทิศทางทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ในส่วนที่มีทิศทางสอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างยศกับแรงงูใจด้านความก้าวหน้า และด้านนโยบายในการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับแรงงูใจด้านความผูกพันกับผู้ร่วมงานและด้านสภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับแรงงูใจด้านสภาพการทำงาน สำหรับส่วนที่มีทิศทางไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับแรงงูใจด้านการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับแรงงูใจด้านความผูกพันกับผู้ร่วมงาน และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับแรงงูใจด้านความก้าวหน้าและด้านการปกครองบังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ ทั้ง 10 องค์ประกอบ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีทัศนคติอยู่ในระดับพอใช้ได้ เพราะมีแรงงูใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จของงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล เพราะการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถจะทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและตั้งใจทำงาน ควรให้เกียรติยกย่องเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้สำเร็จเป็นผลดีแก่หน่วยงาน ให้ความไว้วางใจเมื่อมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ให้เขามีอิสระในการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยใจที่เปิดกว้างและเป็นธรรม รวมทั้งการไม่มองข้ามความสำคัญความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะผูกใจผู้ใต้บังคับ

บัญชาได้มาก เพราะมนุษย์ไม่ได้ต้องการแต่ลาภยศ เงินทองเท่านั้น มนุษย์ยังต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ต้องการได้รับการยกย่อง 2) ด้านลักษณะงาน เห็นควรเพิ่มพูนความรู้ในลักษณะงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ควรมีการอบรมให้ข้าราชการตำรวจทราบถึงลักษณะงานของกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ในทุกฝ่าย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานมีความรอบรู้ สามารถตอบคำถามหรือแนะนำผู้โดยสารชาวต่างประเทศได้ เนื่องจากปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานจะรู้งานแต่เฉพาะในฝ่ายของตนเองเท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นจะต้องรู้งานในฝ่ายอื่นด้วย จึงมักจะหลีกเลี่ยงการตอบคำถามแก่ผู้โดยสารชาวต่างประเทศ หรืออาจตอบคำถามผิดได้ จะทำให้เกิดความสับสนและอาจนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานในภาพรวมได้ นอกจากนี้เห็นควรจัดวิทยากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการดูหนังสือเดินทางมาอธิบายหรือชี้แนะแนวทางการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเดินทาง ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน การอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ฯลฯ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี ด้วยรอยยิ้มแห่งความเป็นมิตร เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการทำงาน รู้สึกสนุกสนาน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานท่านใดปฏิบัติงาน ณ ที่ใดเป็นเวลานานเห็นควรมีการสอบถามความสมัครใจถึงการสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่การงาน เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกซ้ำซาก จำเจ เมื่อหน่วยงาน หรือบ้านทอนสุขภาพของผู้ปฏิบัติ 3) ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ ควรมีโครงการตำรวจดีเด่นประจำเดือนหรือประจำปี โดยประกาศให้ผู้ร่วมงานทุกคนทราบ และมีรางวัลเป็นสิ่งชักจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ และเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานและรักษาความดีให้มีอยู่ตลอดไป ให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร ความอบอุ่น ความเมตตาแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง 4) ด้านความรับผิดชอบ ควรมีการระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนในแต่ละงานให้ชัดเจนลงไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะได้รู้ถึงขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองไม่ปิดความรับผิดชอบ โดยการมอบหมายความรับผิดชอบให้เหมาะสมไม่เกิดการลักลั่นกันเหมือนในปัจจุบัน ที่ความรับผิดชอบของบางฝ่ายมีมากจนผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกท้อแท้ ไม่อยากทำงาน หรืออยากไปอยู่งานอื่นที่ไม่มี ความรับผิดชอบมาก หรือมีโอกาสเสี่ยงต่อความผิดพลาดได้ง่าย กรณีมีการระบุทัณฑ์ที่จะลงแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ทำงานผิดพลาด ควรมีความเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความอบอุ่นใจว่าจะไม่ถูกกักตุนแกล้ง 5) ด้านความก้าวหน้า ควรส่งเสริมสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ การส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม ทั้งจากภายในหน่วยและนอกหน่วยเอง ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการตรวจหนังสือเดินทาง การใช้ภาษาต่างประเทศ การดูงานเกี่ยวกับการตรวจคนเข้าเมืองของต่างประเทศ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะ ความชำนาญ ในการดูหนังสือเดินทาง นอกจากนี้ในเรื่อง การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ควรเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

และเหมาะสม มีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดและเน้นในเรื่องของความรู้ความสามารถ ความขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน ให้ความสำคัญโดยเสมอหน้ากัน ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจอยู่เสมอ 6) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายที่ชัดเจนและแจ้งให้ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงานทราบโดยทั่วถึง กำหนดปริมาณงานและขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม ปรับเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงานหรือจัดกำลังเจ้าหน้าที่เข้าเวรเสริมตามโอกาสอันควร ไม่ควรให้มีกำลังเวรเสริมตลอดไปจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอ่อนล้า เครียด เหน็ดเหนื่อย ควรจัดให้มีประชุม สัมมนา ร่วมแสดงความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาบ้าง เพื่อให้รับรู้ปัญหาของผู้ปฏิบัติ และจักได้หาแนวทางการบริหารงานที่เหมาะสมต่อไป 7) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรวางตัวเป็นกลาง ให้ความสำคัญกับผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคกัน ไม่มีความลำเอียงเลือกที่รักมักที่ชัง ควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชา ให้ความจริงใจ เปิดเผยและไว้วางใจ ควรมุ่งสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยการให้คำแนะนำปรึกษาให้ความช่วยเหลือทั้งในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกศรัทธา เชื่อฟัง ยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความเต็มใจยิ่ง โดยเฉพาะลักษณะการทำงานในกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ที่ต้องทำงานเป็นผลัดหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งในเวลาทำงานมักจะติดต่อกับผู้โดยสารเกือบตลอดเวลา หลังเลิกงานก็ต้องรีบกลับบ้านเพื่อไปพักผ่อน ผู้บังคับบัญชามักจะไม่ได้ลงมาคลุกคลีกับผู้ปฏิบัติงานเท่าใดนัก มักจะใช้คำสั่งจากเบื้องบนสั่งการลงมาเท่านั้น จึงไม่ค่อยทราบถึงปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ขาดความใกล้ชิด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสามารถให้ความเป็นกันเอง ดูแลสอดส่องความเป็นอยู่ทุกข์สุขของผู้ได้บังคับบัญชาแล้ว จะเป็นการเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีแรงจูงใจที่คืออยู่ตลอดเวลา อันนำไปสู่ความเต็มอกเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อช่วยให้ภาพพจน์การให้บริการที่ดี อันจะสร้างความประทับใจแก่ชาวต่างประเทศและคนไทยที่มารับบริการ 8) ด้านความผูกพันกับผู้ร่วมงาน ควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่กระชับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อาจจัดให้มีการสัมมนาโดยเน้นในเรื่องของกิจกรรมบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ อันจะคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสนิทสนม ความสามัคคี รักหน่วยงาน และมีมิตรเพิ่มมากขึ้น การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายจะได้มีความสะดวกและคล่องตัว ตลอดจนเป็นการลดความเอารัดเอาเปรียบในการปฏิบัติงานได้อีกวิธีหนึ่ง 9) ด้านสภาพแวดล้อม ผู้บังคับบัญชาควรมั่นสอดส่องดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้สอยต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน ซึ่งสิ่งต่างๆ หากจัดให้มีพอเพียงและอยู่ในสภาพดี ย่อมช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่ตั้งใจปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงาน โดยไม่รู้สึกเหนื่อยหรือท้อแท้ ควรปรับปรุงสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ให้มีความสะดวกและดำเนินการอย่างรวดเร็วให้ทัน่วงทีกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ อาจทำในรูปของการขอยืมเงินทอรองจ่ายไปก่อน รวมทั้งดำเนินการตัดขั้นตอนที่ไม่มีจำเป็น และไม่ขัดต่อระเบียบออกไป ควรมีการ

ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้รับทราบถึงสิทธิที่ตนจะพึงได้จากหน่วยงาน
สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้วย และเห็นควรจัดสรรบ้านพักให้กับข้าราชการตำรวจที่มีบ้านพักอยู่
ไกลได้พักอาศัยในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ตลอดจนเห็นควรมีการตรวจสอบภาพประจำปี
ให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัดอย่างทั่วถึงโดยละเอียด เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามี
บังคับบัญชาห่วงใยและเอาใจใส่ต่อสุขภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ

LOCATION(S) : RU LIBRARY

ธีระทัต คงจันทร์. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมใน
เครือแอกคอร์ต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, 2541.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในเครือแอกคอร์ต ในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรมให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

การวิจัยได้ศึกษาระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระแต่ละตัวตามสภาพทั่วไป นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของโรงแรมในเครือแอกคอร์ต กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน และใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและตัวสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติค่าตัวกลางเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานของโรงแรมในเครือแอกคอร์ต กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาอยู่ระหว่างระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกับอนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) ระดับความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญในด้านของความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของโครงการฝึกอบรมน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของพนักงานทั้งหมด พบว่า กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ปัจจัยด้านเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเดียวคือ ด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเดียวคือ ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการศึกษา มีการจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 ด้านคือ ด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของผู้

รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม และความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยด้าน
ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 ด้านคือ ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของ
โครงการฝึกอบรม และความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม สุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราย
ได้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ 1) การศึกษาวิจัยนี้มีความแตกต่างกับผลการศึกษา
วิจัยอื่นตรงที่ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยในภาพรวมในองค์ประกอบด้านต่างๆ ที่ผู้วิจัย
กำหนดไว้ ส่วนผลการวิจัยอื่นๆ เป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะ โครงการที่สถานประกอบการได้จัดขึ้น ดัง
นั้น ผลการวิจัยนี้อาจมีความคลาดเคลื่อนได้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่กล้าตอบตามความ
เป็นจริง เพราะจะกระทบต่อสถานภาพของผู้ตอบ เนื่องจากผู้วิจัยดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงซึ่ง
รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมโดยตรง ดังนั้นควรมีการวิจัยซ้ำในลักษณะเดียวกันนี้อีก 2) การจัด
ทำโครงการพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรมควรจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่ม
ประชากรที่แท้จริง เช่น กลุ่มที่มีระดับการศึกษาน้อยควรเน้นการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษ การให้
บริการ การควบคุมอารมณ์เมื่อพบสถานการณ์ที่ตึงเครียด หรือหลักสูตรของพนักงานระดับบริหาร
ควรเน้นการทำงานให้ได้น้ำใจและผลงาน การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นต้น นอกจากนี้การ
จัดสถานที่ฝึกอบรม การจัดหาวิทยากร การสนับสนุนให้พนักงานเห็นความสำคัญของโครงการ
ต่างๆ ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงแรมแต่ละแห่งจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในแต่ละโครงการ
เป็นอย่างมาก 3) ผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะผู้ที่มีอำนาจอนุมัติโครงการพัฒนาบุคคลและฝึก
อบรม จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนาบุคคล โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้ 3.1)
บุคลากร แยกเป็น ผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินการตามโครงการต่างๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ
และเห็นความสำคัญของแผนงานพัฒนาบุคคลอย่างแท้จริง เพราะถ้าบุคคลเหล่านี้มีปัจจัยดัง
กล่าวพร้อมแล้ว เท่ากับว่าแผนการพัฒนาบุคคลประสบความสำเร็จไปแล้วส่วนหนึ่ง ผู้เข้ารับการฝึก
อบรมบางส่วนอาจยังไม่ทราบความสำคัญของการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม โรงแรมควรจะส่ง
เสริมให้พวกเขาได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมตามความเหมาะสม ดังนั้น ควรจัดเวลาให้พนักงาน
กลุ่มเป้าหมายเวียนเข้ารับการอบรมนอกเวลางาน หรือให้หยุดงานเพื่อรับการฝึกอบรมโดยถือว่าการ
เข้ารับการฝึกอบรมเป็นการปฏิบัติงาน วิทยากรที่จัดหามาฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรจะต้องเป็นผู้ที่
มีความรู้และประสบการณ์ตามเนื้อหาวิชาที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง และจะต้องเข้าใจสภาพแวดล้อม
ของพนักงานในแต่ละกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดีด้วย 3.2) งบประมาณที่ใช้ในแต่ละโครงการควรจัด
ให้เพียงพอ เพราะว่าการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานจะส่ง
ผลดีกับองค์กรหรือโรงแรมเป็นอย่างสูง เพราะจะส่งผลให้โรงแรมมีแขกมาใช้บริการเพิ่มขึ้น เมื่อ
พวกเขาเกิดประทับใจในความสะอาดสบายในการให้บริการ ก็จะกลับมาใช้บริการอีก หรือแนะนำ
ญาติมิตรมาใช้บริการด้วยรายได้และผลกำไรของโรงแรมก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และจะส่งผลให้พนักงาน

มีรายได้จากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าบริการ และรางวัล (TIP) เพิ่มขึ้นตามไปด้วย พนักงานก็จะมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นต้น 3.3) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อม เช่น ห้องฝึกอบรม ควรมีความกว้างขวางเพียงพอ มีอุปกรณ์การฝึกอบรมพร้อม ได้แก่ เครื่องขยายเสียง เครื่องปรับอากาศ เครื่องฉายสไลด์ เป็นต้น เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ยิ่งขึ้น 3.4) ควรจัดทำแผนการพัฒนานุคคลและการฝึกอบรมเป็นรายปี และควรทำอย่างต่อเนื่องโดยแจ้งให้พนักงานทั้งหมดได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้พนักงานได้เตรียมตัวล่วงหน้าสำหรับการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละโครงการ และจัดการกับงานที่ค้างค้ำก่อนเข้ารับการฝึกอบรมได้ทันเวลา 3.5) การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร ควรสอดแทรกวิชาที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนเรียนรู้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิชาการ ท้องเที่ยว การให้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีทันสมัยได้เป็นอย่างดี 3.6) ควรมีการติดตามและประเมินผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด ทุก 3 หรือ 6 เดือน เพื่อจะได้วางแผนการพัฒนานุคคลและการฝึกอบรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ในโอกาสต่อไป

LOCATION(S) : NATIONAL LIBRARY

กิจรุเชต ไกรวาส. อิทธิพลของศูนย์การค้าต่อการเปลี่ยนแปลงของเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต ภาควิชาการวางแผนภาคและเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของศูนย์การค้าต่อการเปลี่ยนแปลงของเมืองเชียงใหม่ โดยเฉพาะอิทธิพลของศูนย์การค้าที่มีต่อการพัฒนาการของรูปแบบการค้าและบริการในเชียงใหม่ นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการศึกษายังต้องการแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของเมืองที่เกิดขึ้นจากอิทธิพลของศูนย์การค้า อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านกายภาพของเมือง

ในการศึกษา แบ่งประชากรเป็น 2 ส่วนคือ 1) ส่วนของศูนย์การค้า จะใช้เทคนิคทางสถิติในการเลือกตัวอย่างเพื่อทำการศึกษา คือ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยจะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม และในขั้นตอนต่อไป ในแต่ละกลุ่มประชากรจะเลือกตัวอย่างผู้บริโภคขึ้นมาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย 2) ส่วนศึกษาข้อมูลจากประชากรใน 3 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการร้านค้าย่อย ผู้บริโภคที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่และพื้นที่ชุมชนพักอาศัยโดยรอบ และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมืองเชียงใหม่ ส่วนนี้จะใช้เทคนิคทางสถิติในการเลือกตัวอย่างจากกลุ่มทั้ง 3 นี้ขึ้นมาเพื่อทำการศึกษา ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย พื้นที่ศึกษารอบคลุมพื้นที่ประมาณ 40 ตารางกิโลเมตรของเทศบาลนครเชียงใหม่ รวมถึงพื้นที่ที่มีการขยายตัวของเมืองต่อเนื่องออกไปโดยรอบ ส่วนวิธีการศึกษา ศึกษาจากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถาม

ผลของการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ที่ตั้งของศูนย์การค้าในเมืองเชียงใหม่ส่วนใหญ่แล้วจะกระจุกอยู่ในย่านธุรกิจการค้าใจกลางเมือง โดยมีศูนย์การค้าบางแห่งที่กระจายตัวออกไปตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ที่เป็นเขตเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ด้านในของเมืองกับย่านพักอาศัยที่ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่รอบนอก ซึ่งศูนย์การค้าต่างๆ ของเมืองเชียงใหม่จะมีรัศมีบริการให้บริการแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับคือ ศูนย์การค้าในระดับจังหวัดหรือระดับภาค ศูนย์การค้าในระดับเขตหรือชุมชน และศูนย์การค้าในระดับตำบลหรือท้องถิ่น นอกจากนี้ยังพบว่าศูนย์การค้านั้นเป็นการพัฒนาในเรื่องรูปแบบของกิจกรรมการค้าและบริการของเมืองอย่างหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากการเป็นแหล่งศูนย์รวมของสินค้าและบริการที่หลากหลายของศูนย์การค้า ซึ่งจะช่วยสร้างความสะดวกในการเดินทางและในการเลือกซื้อสินค้าแก่ผู้บริโภค และผลจากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการค้าดังกล่าวได้ส่งผลให้ผู้บริโภคนิยมไปซื้อสินค้าและบริการจากศูนย์การค้าต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งก็ได้ส่งผลให้ศูนย์การค้ามีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นด้วย สิ่งที่เห็นได้จากการศึกษาอีกส่วนหนึ่งคือ ผลกระทบของศูนย์การค้าที่มีกิจกรรมการค้าและบริการของเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการค้าในบริเวณรอบๆ ศูนย์การค้าที่ได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ที่ดินในบริเวณ

ดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ศูนย์การค้านั้นมีทำเลที่ตั้งที่สัมพันธ์กับพื้นที่พักอาศัย โดยเฉพาะ ศูนย์การค้าที่เกิดขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากศูนย์การค้าค้านั้นได้ก่อให้เกิดปัญหาต่อระบบสาธารณูปโภคของเมือง รวมทั้งปัญหาต่อทัศนียภาพและความสวยงามของเมืองอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ 1) ปัญหาการเสื่อมถอยของย่านการค้าต่างๆ อันเนื่องมาจากการแข่งขันของศูนย์การค้า สนับสนุนให้ร้านค้าย่อยมีการรวมกลุ่มในลักษณะของย่านการค้าเฉพาะ เพื่อสร้างแรงดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ รัฐควรสร้างสิ่งบริการสาธารณะที่สำคัญเพื่อที่จะเป็นการสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มในลักษณะดังกล่าวนี้ได้ นอกจากนี้รัฐควรมีมาตรการอื่นๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนด้วย ชี้นำให้ผู้ที่จะเข้ามาลงทุนในกิจการร้านค้าย่อยได้ลงทุนในกิจการที่ไม่มีการแข่งขันในระดับที่สูงจากศูนย์การค้า (กิจการค้าและบริการที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้บริการจากศูนย์การค้า) โดยสามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นข้อมูลในการชี้นำดังกล่าว ผลจากการดำเนินการดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดการแข่งขันภายใต้ความเท่าเทียมกันมากขึ้นระหว่างศูนย์การค้าและร้านค้าย่อย ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งภาพลักษณ์ของเมืองและวิถีชีวิตของผู้คนที่ไม่ต้องสูญหายไป 2) ปัญหาการแข่งขันกันอย่างรุนแรงระหว่างศูนย์การค้าต่างๆ ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งที่ตั้งของศูนย์การค้าส่วนใหญ่ไม่เหมาะสม โดยศูนย์การค้าในเชียงใหม่ส่วนใหญ่มักจะตั้งอยู่ใกล้กันมาก ดังนั้นจึงทำให้รัศมีการให้บริการเกิดการซ้อนทับกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีตามมาคือ การแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อแข่งขันลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งศูนย์การค้าในระดับเขตหรือชุมชน การแก้ไขปัญหาควรทำเป็น 2 ระยะคือการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นสามารถทำได้โดยการลดระดับของจำนวนลูกค้าต่ำสุดที่ศูนย์การค้าต้องการลง ซึ่งในการปฏิบัตินั้นจะมีการชี้นำให้ศูนย์การค้าโดยเฉพาะศูนย์การค้าระดับชุมชนเน้นการขายไปที่สินค้าประเภทซื้อสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าประเภทนี้จะมีจำนวนของลูกค้าที่มีความต้องการมาก ซึ่งจะทำให้กิจการศูนย์การค้าสามารถลดการแข่งขันลงไปได้ระดับหนึ่ง การแก้ไขปัญหาในระยะยาวสามารถทำได้โดยการสนับสนุนให้มีการเคลื่อนย้ายศูนย์การค้าจากบริเวณพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูง ไปยังพื้นที่ที่มีการแข่งขันต่ำ ตลอดจนมีความพร้อมทั้งทางด้านสิ่งบริการสาธารณะต่างๆ และมีความต้องการของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง ซึ่งรัฐสามารถดึงดูดใจให้มีการเคลื่อนย้ายศูนย์การค้าไปยังพื้นที่ดังกล่าวได้โดยการใช้มาตรการต่างๆ เช่น มาตรการทางด้านภาษี เป็นต้น

LOCATION(S) : CU LIBRARY

บุภาพร ศิริธนะวัฒน์. ทักษะคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ

ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจทัศนคติและข้อเสนอแนะของผู้โดยสารที่ใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการขยายอาคารนี้ในปี 2536 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ผู้โดยสารภายในประเทศขาออก จำนวน 306 คน จากจำนวนที่แจกแบบสอบถามทั้งหมด 321 คน ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PLUS ด้วยวิธีตารางไขว้ และทดสอบด้วยค่า CHI-SQUARE และ TAU C โดยมีภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจของผู้โดยสารเป็นตัวแปรอิสระ และทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นตัวแปรตาม การสำรวจแบ่งเป็น 4 พื้นที่ได้แก่ พื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า และพื้นที่ทั่วไปของอาคารนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแบบของ อาร์ เอส ไกลเกิร์ต

ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) การบริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.693 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี และสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 บริการต่างๆ อยู่สูงกว่า 3.5 ขึ้นไป ยกเว้นการบริการจำนวนเคาน์เตอร์มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยที่ 3.459 ใกล้เคียงกับ 3.5 และไม่มีบริการใดต่ำกว่าระดับวิกฤตการณ์ที่ 3.0 2) การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.583 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5 บริการที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ ความสามารถของประชาสัมพันธ์ในการใช้ภาษาต่างประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.398 ควรมีการแก้ไขและไม่มีบริการใดอยู่ในระดับวิกฤตการณ์ที่ 3.0 3) การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.492 อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำมากที่สุดคือ 3.5 ค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดคือ ปริมาณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดูแลสัมภาระ ค่าเฉลี่ย 3.320 และรองลงมาคือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.369 บริการ 2 ประเภทควรได้รับการแก้ไข อย่างไรก็ตามไม่มีบริการใดที่ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับวิกฤตการณ์ที่ 3.0 4) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ทั่วไปของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่าผู้โดยสารมีความเห็นที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.511 อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดของอาคารทั้งหมด ค่าเฉลี่ย 4.10 เป็นประเภทเดียวที่ได้คะแนนสูงสุด ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระดับราคาอาหารและระดับราคารถยนต์สาธารณะมีความเหมาะสมกับคุณภาพการบริการตาม

ลำดับ ค่าเฉลี่ย 2.559 และ 2.887 ทั้ง 2 ประเภทมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับวิกฤตการที่ 3.0 และเป็นบริการที่ได้คะแนนต่ำที่สุด จึงควรได้รับการแก้ไข

ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจและทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศในแต่ละพื้นที่ทั้งในระดับจุลภาคและอาคารผู้โดยสารในประเทศทั้งหมดในระดับมหภาคมีดังนี้ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ พบว่าผู้โดยสารเพศชายมีความพึงพอใจในการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า เพศหญิงในทุกพื้นที่ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการบริการ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกสอดคล้องกับทัศนคติของผู้โดยสารทั้งในระดับจุลภาคและในระดับมหภาค 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับทัศนคติที่มีต่อการบริการทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค พบว่าผู้โดยสารสัญชาติอเมริกันมีความพึงพอใจมากกว่าสัญชาติอื่นในการบริการของ 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาเข้า ห้องผู้โดยสารขาออก ยกเว้นพื้นที่ทั่วไป ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ กลุ่มสัญชาติตะวันออกกลางและแอฟริกัน ซึ่งมีความพึงพอใจเหมือนกันในการบริการทุกพื้นที่ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพและทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาค พบว่าผู้โดยสารที่ปลดเกษียณหรือมีอาชีพอิสระอื่นๆ มีความพึงพอใจมากที่สุดในบริการของ 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่การตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออกและพื้นที่ทั่วไป ส่วนผู้โดยสารที่มีอาชีพลูกจ้าง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยสุดในการบริการของพื้นที่ข้างต้น 5) ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่ใช้บริการและทัศนคติที่มีต่อการบริการทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค พบว่าจำนวนครั้งกับทัศนคติมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กล่าวคือยิ่งใช้บริการมาครั้ง ความพึงพอใจลดลง ได้แก่ การบริการของพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออก พื้นที่ทั่วไป 6) ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการของอาคารนี้ก่อนการขยายและทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาค พบว่าผู้โดยสารที่ไม่เคยมีประสบการณ์การใช้อาคารก่อนการขยายมีความพึงพอใจมากกว่าผู้โดยสารที่มีประสบการณ์การใช้บริการ ได้แก่ การบริการของห้องผู้โดยสารขาออก 7) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับทัศนคติที่มีต่อการบริการในระดับจุลภาค พบว่าผู้โดยสารที่เดินทางร่วมกับบริษัทท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางมาโดยส่วนตัว ได้แก่ การบริการของพื้นที่ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารและห้องผู้โดยสารขาออก

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้คือ 1) การให้บริการ ณ ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารในช่วงโมงเร่งด่วนหรือคับคั่ง ควรจะมีการเฉลี่ยกำลังคนจากบางเคาน์เตอร์ไปช่วยกันและหัวหน้างานควรลงมาช่วยบริการผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกขึ้น ในส่วนนี้การทำอากาศยานควรมีการประสานงานกับสายการบินโดยนำข้อสังเกตนี้ไปร่วมกันแก้ไข อาจช่วยในด้านการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการตรวจบัตรโดยสารเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สำหรับประเด็นเรื่องเคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระนั้นน่าจะนำไปพิจารณาทบทวนร่วมกับสายการบิน

และทดลองปฏิบัติว่าสามารถแก้ไขปัญหาลำบากได้หรือไม่ ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง ควรมีป้ายประกาศหรือเป็นกระดานขนาดใหญ่แสดงรายละเอียดเที่ยวบินและหมายเลขของ Check In ระบบรักษาความปลอดภัย น่าจะมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ได้สัดส่วนกับพื้นที่ที่เพิ่มขึ้น 2) การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก น่าจะมีการกันเป็นห้องสุบบุหรี่ให้เป็นสัดส่วนชัดเจนไม่ให้ควันบุหรี่รบกวนผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยที่มีลักษณะเป็นห้องโปร่งใสเพื่อสามารถทราบข้อมูลการเดินทางขณะรอเครื่องบิน ระยะทางเข้าห้องผู้โดยสารขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่เครื่องบินมีผู้โดยสารสูงอายุให้ความเห็นว่าระยะทางค่อนข้างไกล ดังนั้นน่าจะมีทางเลื่อนในแนวราบ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกขึ้นหรือหากว่าเสียค่าใช้จ่ายสูง การทำอากาศยานน่าจะทบทวนหรือหาวิธีอื่นช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ด้านระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง น่าจะมีที่ริมมากกว่านี้ในห้องผู้โดยสารขาออกให้สอดคล้องกับขนาดของพื้นที่และควรทบทวนเรื่องขนาดของป้ายบอกประตูทางออกและการติดตั้งสัญลักษณ์ลูกศรชี้ทาง ซึ่งในเรื่องขนาดของป้ายประตูทางออกค่อนข้างจะสั้นและตัวเล็กไปในระยะไกล ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของอาสาสมัคร ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระบบเสียงให้เหมาะสมกับพื้นที่ห้องขาออกและควรประกาศให้ช้าลงและชัดเจน ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มขึ้นจะทำให้ผู้โดยสารได้รับทราบข่าวสารที่ถูกต้องและฟังพอใจมากขึ้น ระบบรักษาความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรนำไปพิจารณาทบทวนเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานตรวจเช็คเอกสารสัมภาระ การพูดที่สุภาพ และจำนวนหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับขนาดของพื้นที่ ควรเพิ่มเติมป้ายเพื่อให้เกิดความกระจ่างแก่ผู้โดยสารธรรมดาและผู้โดยสารที่ต่อเครื่อง (CIQ) ให้สามารถทราบช่องทางที่จะไปไม่ให้เกิดความสับสนและไม่ควรตรวจผู้โดยสาร CIQ ซ้ำซ้อน เพราะมี sticker CIQ ติดที่อกเสื้ออยู่แล้ว สำหรับประเด็นของการตรวจสัมภาระที่จุด x-ray ห้องขาออกนี้สำหรับผู้โดยสาร CIQ ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานอากาศยานย่อมต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องขาออก ตลอดจนความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง การแยกผู้โดยสาร CIQ และผู้โดยสารธรรมดา เพื่อแยกการตรวจ อาจต้องใช้ความละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดการปะปนกันและอาจเกิดปัญหาตามมา คือ การหลีกเลี่ยงการตรวจสัมภาระได้ ซึ่งหากมีช่องโหว่ก็จะเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอื่นได้ ทางออกที่เหมาะสม คือ การประสานงานระหว่างการทำอากาศยานกับสายการบินไทย ผู้วิจัยเห็นว่า การปฏิบัติของสายการบินเจแปนแอร์ไลน์นั้นน่าจะนำมาทดลองใช้ซึ่งก่อนหน้านี้นักการทูตไทยก็เคยใช้สำหรับผู้โดยสาร CIQ มาแล้ว 3) การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า ระยะทางจากเครื่องบินมาถึงห้องขาเข้า ไม่ได้ได้รับความสะดวก ควรทำทางเดินเลื่อนในแนวราบจะดีกว่าบันไดเลื่อน แม้ว่าการแก้ไขในส่วนนี้มีความซับซ้อนและยุ่งยากและอาจไม่ได้รับการแก้ไขแต่ก็น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาสนามบินในครั้งต่อไป พื้นที่ในการรอรับกระเป๋า กว้างขวาง และการกำหนดระยะห่างของสายพานส่งกระเป๋า มีระยะเหมาะสม เมื่อก่อนมีปัญหา แต่หลังจากขยายอาคารแล้วปัญหานี้ลดลงบ้าง เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาลำบากได้ระดับหนึ่ง แต่ไม่หมดไป

เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัยของห้องขาเข้า ระบบรักษาความปลอดภัยและความมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะในช่วงโมเมนต์คั่ง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดให้มากกว่านี้ ในการป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องผ่านเข้าไปในห้องผู้โดยสารขาเข้า เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและสัมภาระ ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลของการเดินทางและการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ์ ข้อนี้ น่าจะมีป้ายคำหรือกระดานขนาดใหญ่แจ้งข้อมูลของเที่ยวบินที่เข้ามาติดอยู่ข้างหน้าห้องผู้โดยสารขาเข้าในอาคารชั้นล่าง เช่นเดียวกับที่มีอยู่ในอาคารระหว่างประเทศ ทั้งห้องขาเข้าและขาออก เพราะช่วยให้เห็นได้ชัดเจนดี การประกาศเที่ยวบินขาเข้าและข้อความต่างๆ ควรมีการปรับระดับเสียงให้เหมาะสมกับพื้นที่เนื่องจากก้องไป และควรประกาศชัดเจนไม่เร็วเกินไปด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล 4) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศพื้นที่ทั่วไป ระบบปรับอากาศที่ค่อนข้างเย็นเกินไป ควรปรับให้เหมาะสมในช่วงเวลานั้น ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างมีความเหมาะสมดีแล้ว ควรเพิ่มบันไดเลื่อนอีก 1 จุดที่ทางขึ้น เมื่อลง Bus Gate ที่ 8-10 แทนที่จะใช้บันไดและควรมีทางเลื่อนแนวราบไว้ในห้องผู้โดยสารขาออกจะช่วยให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารสูงอายุและคนอื่นๆ เก้าอี้ในส่วนพื้นที่สูบบุหรี่มีน้อยเกินไปทั้งนี้อาจถูกจำกัดด้วยขนาดของห้อง ห้องน้ำอยู่ห่างกันมากเพราะมีแค่เพียง 2 จุด ส่วนความสะอาดนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านค้า มีเพียงพอ แต่ผู้โดยสารหลายคนเห็นว่าราคาอาหารแพงเกินไป อาจเนื่องจากการเสนอผลประโยชน์ตอบแทนให้ ทอท. สูงสุด มากกว่ารายอื่น ดังนั้นระดับราคาจึงต้องอยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีผลกำไรเมื่อหมดสัญญา ทอท. ควรได้ทำความเข้าใจและเน้นในเรื่องการบริการที่ดีคุณภาพ มาตรฐานของอาหารแก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร เพราะเป็นส่วนหนึ่งของภาพพจน์ของ ทอท. ด้วย นอกจากนั้น ทอท. ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคบ้างพร้อมไปกับผลประโยชน์ของ ทอท. โดยจัดให้มีร้านอาหารที่มีราคาไม่สูงเกินไป และอยู่ในระดับราคาที่ยังได้กำไรและให้ผลประโยชน์แก่ ทอท. ในระดับที่คุ้มค่ากับการลงทุน และมีผลประโยชน์สูงสุด แต่อาจให้ร้านค้าหรือกิจการอื่นเข้ามามากขึ้น ซึ่งยังผลประโยชน์แก่ทั้ง 3 ฝ่าย คือ ทอท. ผู้บริโภค และร้านค้า เรื่องที่วิเศษเสนอว่า ผู้วิจัยเห็นควรให้ทาง ทอท. พิจารณาในเรื่องรายการต่างๆ และภาษาที่ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีผู้โดยสารชาวไทยเป็นจำนวนมากมาใช้บริการ บางคนต้องรอเป็นเวลานานและต้องการทราบข่าวสารที่เป็นภาษาไทย ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ ทอท. อาจเปิดทีวีพากษ์ภาษาไทย 4 เครื่อง และพากษ์ภาษาอังกฤษ 4 เครื่อง เพื่อผู้โดยสารจะเลือกชมได้ บริการโทรศัพท์สาธารณะควรติดตั้ง Card Phone ให้มีปริมาณเหมาะสม ควรมี 3 จุดเป็นอย่างน้อยในห้องขาออก คือ เพิ่มอีก 1 จุด ดังกำแพงระยะตรงกลางห้อง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ควรเพิ่มโทรศัพท์ทุกประเภทให้มากพอกับผู้ใช้บริการทั้งในอาคาร สำนักสายการบินน่าจะมีแผนผังแสดงตำแหน่งที่ตั้งคิดไว้ เช่นเดียวกับอาคารระหว่างประเทศ การบริการรถยนต์สาธารณะ ทอท.

ควรทำความเข้าใจแก่ผู้รับผิดชอบด้านบริการรถโดยเน้นถึงเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ความปลอดภัย การบริการด้วยความจริงใจไม่เห็นแก่เงินเล็กๆ น้อยๆ ที่คอยเรียกร้องจากผู้โดยสาร เช่น ค่าทางด่วน ค่ายกกระเป๋า เพราะราคาบริการที่ตั้งไว้สูงกว่าปกติอยู่พอสมควร ดังนั้นบริการเหล่านี้น่าจะรวมอยู่ ด้วยเพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงคุณภาพของการบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ทอท. ควรให้บริษัทที่รับผิดชอบเรื่องรถได้มีการคัดเลือกพนักงานขับรถให้มีคุณลักษณะซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ ขับรถด้วยความปลอดภัย และควรมีการควบคุมในด้านการแต่งกายของพนักงานให้ดูสะอาดและน่าไว้วางใจ ควรเน้นในเรื่องสมรรถภาพของรถที่ให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่และผู้ใช้บริการ

LOCATION(S) : CU LIBRARY

ภรดี พันธุภากร, เสกสรร ดันยาภิรมย์ และเทพศักดิ์ ทองนพคุณ. การผลิตของที่ระลึกเซรามิกสีใน
จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : ภาควิชาศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2535.

การดำเนินงานของโครงการนำร่องในการผลิตของที่ระลึกเซรามิกสีชลบุรี เพื่อที่จะศึกษาและทดลองเกี่ยวกับดินที่ใช้ในการผลิตอิฐและกระเบื้องดินเผา ซึ่งเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีมาแต่เดิมในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ดินพานทอง และดินบางคล้า โดยดินทั้ง 2 แล่งนั้นมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงกัน คือ เป็นดินที่มีความเหนียว เนื้อค่อนข้างหยาบ เมื่อนำมาเผาในอุณหภูมิ 1200 องศาเซลเซียส ในบรรยากาศแบบออกซิเดชัน (Oxidation Firing) จะได้เนื้อดินสีน้ำตาลแดง มีอัตราการดูดซึมน้ำร้อยละ 6-10 มีอัตราการหดตัวประมาณร้อยละ 6 โดยได้นำดินทั้ง 2 แล่งมาทดลองปรับคุณสมบัติเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อวิธีการขึ้นรูป เหมาะสมต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์ มีความสวยงามและสามารถนำมาเคลือบผิวได้ โดยนำดินดังกล่าวมาปรับคุณสมบัติด้วยการผสมวัตถุดิบอื่นๆ ในอัตราส่วนดังนี้

ดินพานทองหรือดินบางคล้า	ร้อยละ 40-60
ดินดำปราจีน	ร้อยละ 20-40
หินฟันม้า	ร้อยละ 20-40
ดินเหลืองปราจีน	ร้อยละ 0-10

จากการปรับคุณสมบัติของวัตถุดิบตามสัดส่วนดังกล่าว ทำให้ได้เนื้อดินที่ละเอียดขึ้น มีความเหนียว สีน้ำตาลอมเหลือง มีอัตราการดูดซึมน้ำประมาณร้อยละ 0-7 มีอัตราการหดตัวประมาณร้อยละ 8-15 โดยดินพานทองหรือดินบางคล้า จะเป็นวัตถุดิบหลักและสามารถพิจารณาเลือกใช้ดินดำหรือดินผสมสำเร็จรูปแทนได้ ส่วนหินฟันม้าจะช่วยให้เนื้อดินหลอมเป็นเนื้อเดียวกัน มีความมันในเนื้อดิน ทั้งช่วยลดความเหนียวของเนื้อดิน ซึ่งดินผสมดังกล่าวสามารถนำมาขึ้นรูปได้ด้วยการปั้นด้วยมือ ขึ้นรูปด้วยแป้นหมุน ขึ้นรูปด้วยการอัดดินจากพิมพ์ และขึ้นรูปด้วยวิธีการจิกเกอร์ แม้แต่การหล่อหน้าดิน แต่ทั้งนี้การหล่อหน้าดินจะต้องใช้ดินพื้นบ้านในปริมาณที่น้อยลงและทำการกวนและกรองดินที่ดีขึ้น

ในการดำเนินงานของโครงการนำร่องนี้ ได้ทดลองทำผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกจากเนื้อดินผสมดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางเป็นแบบอย่าง ด้วยวิธีการขึ้นรูปแบบต่างๆ เพื่อทดลองจำหน่ายและทำการเผยแพร่ข้อมูลนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่บุคคลโดยทั่วไป ทั้งได้แจกจ่ายผลิตภัณฑ์และเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบของเอกสารแผ่นพับ ตลอดจนนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อมวลชนด้วยหนังสือพิมพ์และวารสาร รวมทั้งหน่วยงานราชการต่างๆ ที่อาจมีส่วนเกี่ยวข้อง

LOCATION(S) : BUU LIBRARY

สุรีย์ บุญญาพวงศ์. การอนุรักษ์สภาพแวดล้อมและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของเมือง
เชียงใหม่ในทัศนะของผู้สูงอายุ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 25??.

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการนำข้อมูลที่ทางบริษัท หลุยส์ เบอร์เจอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล, อิงค์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการสำรวจไว้ในโครงการวางแผนพัฒนาเมืองเชียงใหม่ มาทำการวิเคราะห์โดยเลือกเอาเฉพาะประชากรในกลุ่มผู้สูงอายุ (คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป) ซึ่งมีประมาณ ร้อยละ 14 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมดในการศึกษาเพื่อวางแผนพัฒนาเมืองเชียงใหม่ ลักษณะทางประชากรเศรษฐกิจ สังคม ของกลุ่มผู้สูงอายุที่นำมาศึกษาครั้งนี้ มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก คือ เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นผู้ที่ไม่ได้ทำงานหารายได้แล้ว เกิดและเติบโตหรือใช้ชีวิตอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่มาเป็นเวลานาน ประชากรสูงอายุที่ตกเป็นตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นเพศหญิงและชายในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

ประเด็นการศึกษาในครั้งนี้ เลือกศึกษาเฉพาะเรื่องของทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมและการอนุรักษ์โบราณสถาน และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุค่อนข้างพอใจต่อการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่มีอยู่ในเมือง แต่ในด้านของสภาพแวดล้อมทางกายภาพของเมืองแล้ว ผู้สูงอายุเห็นว่าอยู่ในสภาพที่แย่มาก เมื่อเทียบกับเมื่อ 10 ปี ก่อน นอกจากนี้ การที่มีอาคารสูงเกิดขึ้นทั่วไปในเขตเมือง ก็เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่ค่อยเห็นด้วยมากนัก ถึงแม้ว่าการมีอาคารสูงจะเป็นความจำเป็นสำหรับเมืองที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และมีราคาที่ดินแพงมาก แต่การมีอาคารสูงควรมีการกำหนดเขตที่ตั้งให้เป็นเขตเฉพาะ เพื่อจะได้ไม่ไปรบกวนอาคารอื่นๆ ที่มีอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาคารเก่าหรือสถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ทั้งนี้เพราะอาคารเก่า โบราณสถานและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของเมืองเชียงใหม่ เพราะเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์ที่ยาวนานกว่า 600 ปี เป็นเมืองสำคัญของอาณาจักรล้านนา และเป็นศูนย์กลางของศิลปวัฒนธรรม ประเพณีแบบล้านนา การที่องค์ประกอบเหล่านี้ถูกรบกวนโดย การก่อสร้างอาคารสูง ซึ่งนอกจากจะทำให้เสียทัศนียภาพแล้ว ระหว่างการก่อสร้างอาคารสูง กรรมวิธีในการสร้างอาคารสูงยังสร้างความกระทบกระเทือนต่อโครงสร้างโบราณสถานเหล่านั้นอีกด้วย

สำหรับการอนุรักษ์โบราณสถาน หรือสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ รวมทั้งอาคารเก่าที่มีอยู่ในเขตเมืองเชียงใหม่ นั้น ผู้สูงอายุเห็นว่า บางส่วนก็ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากมีโบราณสถานเป็นจำนวนมาก ดังนั้น บางส่วนจึงยังคงถูกทิ้งร้างให้เสื่อมโทรมบ้าง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ที่มีหน้าที่ดูแลสถานที่เหล่านี้ไม่สามารถดูแลได้ทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องงบประมาณด้วย ซึ่งจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยินดีจะให้ความร่วมมือในการดำเนินงานการอนุรักษ์ หากจะมีผู้ขอร้องให้ช่วย แต่ในเรื่องของการหางบประมาณนั้น ผู้สูงอายุยังเห็นว่า

คงจะต้องพึ่งพางบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก แต่ก็เห็นว่าประชาชนควรจะมีส่วนร่วมด้วย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว เช่น นักท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว เป็นต้น

จากทัศนะของผู้สูงอายุที่มองเมืองเชียงใหม่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า เมืองเชียงใหม่ในทัศนะของผู้สูงอายุนั้น เป็นเมืองที่มีการพัฒนาทางวัตถุอย่างรวดเร็ว จนทำให้สภาพแวดล้อมที่สวยงามเปลี่ยนไป และอยู่ในสภาพที่แย่มาก เมื่อเทียบกับเมื่อ 10 ปีก่อน ทั้งๆ ที่เมืองเชียงใหม่เป็นเมืองที่ได้รับการยกย่อง หรือถูกมองว่าเป็นเมืองที่มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม และมีศิลปวัฒนธรรมเก่าแก่ ซึ่งจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ผู้สูงอายุเห็นว่า ควรจะมีการดำเนินการแก้ไขโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนควรจะมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงานเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและอนุรักษ์โบราณสถาน ที่พอจะเห็นได้จากทัศนะของผู้สูงอายุในการศึกษาครั้งนี้ ก็คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ควรจะเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการและการหางบประมาณ แต่อาจขอความร่วมมือจากประชาชนเป็นกรณีไป เช่น ในโครงการที่ต้องการแรงงาน หรือโครงการเพื่อการระดมทุน นอกจากนี้แล้วการดำเนินงานเพื่อสร้างความสำนึกในคุณค่าของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการอนุรักษ์โบราณสถานและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ ว่ามีความสำคัญต่อเมืองเชียงใหม่อย่างไรบ้างก็เป็นสิ่งที่ควรจะต้องดำเนินการด้วย

LOCATION(S) : CU LIBRARY

0703

ชัยวัฒน์ เครือชะเอม. ภาวะมลพิษทางน้ำจากโรงแรม สถานบันเทิง และโรงพยาบาลเอกชนใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมสุขาภิบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ในงานวิจัยได้ศึกษาลักษณะ และปริมาณน้ำเสียประเภทต่างๆ รวมทั้งค่าสมมูลประชากร (สป.) ตลอดจนปริมาณความสกปรกรวมที่ระบายสู่แม่น้ำเจ้าพระยาจากกิจกรรม 4 ประเภท คือ อาคารโรงแรม โรงภาพยนตร์ สถานบริการ (อาบอบนวด) และโรงพยาบาลเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า อาคารโรงแรมมีการระบายน้ำเสียในรูปน้ำผสมรวมมีค่าสมมูลประชากร (สป.) เท่ากับ 161 กรัม/ห้อง-วัน ปริมาณน้ำเสียเท่ากับ 847 ลิตร/ห้อง-วัน มีค่าฟิเคิลแฟคเตอร์เท่ากับ 1.5 อาคารโรงภาพยนตร์มีค่าสป.เท่ากับ 1.17 กรัม/คน-วัน มีปริมาณน้ำทิ้งจากอาคารเท่ากับ 10 ลิตร/คน-วัน มีค่าฟิเคิลแฟคเตอร์เฉลี่ยเท่ากับ 2.12 อาคารสถานบริการ (อาบอบนวด) มีค่าสป.เท่ากับ 26 กรัม/ห้อง-วัน มีปริมาณการทิ้งน้ำเท่ากับ 0.53 ลิตร/ห้อง-วัน และอาคารโรงพยาบาลเอกชนมีค่าสป.เท่ากับ 260 กรัม/เตียง-วัน มีปริมาณการทิ้งน้ำเฉลี่ยเท่ากับ 1.265 ลูกบาศก์เมตร/เตียง-วัน

ปริมาณของเสียรวมจากอาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ สถานบริการ (อาบอบนวด) และอาคารโรงพยาบาลเอกชนที่ระบายสู่แม่น้ำเจ้าพระยา คำนวณได้เท่ากับ 2,150 , 73, 121 และ 1,018 กิโลกรัมบีโอดี/วัน ตามลำดับ

LOCATION(S) : CU LIBRARY

ศันสนีย์ ฉิมโฉม. การศึกษาแรงงูใจในการย้ายถิ่นมาเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.

การศึกษาแรงงูใจในการย้ายถิ่นมาเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาคือ

1) เพื่อศึกษาถึงแบบแผนโดยทั่วไปของแรงงูใจในการย้ายถิ่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในเรื่องของแรงงูใจในการย้ายถิ่นระหว่างเพศชายและหญิง และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลทำให้ลักษณะแรงงูใจของเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ทำการสัมภาษณ์ผู้ย้ายถิ่นที่ย้ายเข้ามาเมืองพัทยา เป็นเวลานานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป และไม่เคยมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเมืองพัทยามาก่อน ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 257 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากตำบลนาเกลือ จำนวน 107 คน และตำบลหนองปรือ จำนวน 150 คน โดยแบ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นชาย จำนวน 103 คน และผู้ย้ายถิ่นหญิง จำนวน 154 คน

สำหรับการศึกษาแรงงูใจในการย้ายถิ่นเปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิง จะแบ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับ แบบแผนแรงงูใจโดยทั่วไปของผู้ย้ายถิ่นชายและหญิง และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแบบแผนแรงงูใจ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เป็นตัวเปรียบเทียบ ดังนี้คือ

ผลการศึกษาในเรื่องของแบบแผนโดยทั่วไปของแรงงูใจในการย้ายถิ่น พบว่ามากกว่าครึ่งของผู้ย้ายถิ่นมาเมืองพัทยา มีแรงงูใจด้านงาน โดยเฉพาะแรงงูใจเพื่อความต้องการมาหางานทำที่ดีกว่า และมากกว่า 1 ใน 3 ของผู้ย้ายถิ่น จะมีแรงงูใจด้านครอบครัว ส่วนแรงงูใจด้านวิธีการดำเนินชีวิตนั้นจะมีเป็นจำนวนน้อย และเมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของลักษณะแรงงูใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงโดยทั่วไป จะพบว่า ผู้ย้ายถิ่นชายจะมีแรงงูใจด้านงานมากกว่าผู้ย้ายถิ่นหญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงูใจเพื่องานที่ดีกว่า ในขณะที่ผู้ย้ายถิ่นหญิงจะมีแรงงูใจด้านครอบครัวมากกว่าผู้ย้ายถิ่นชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงูใจเพื่อการแต่งงาน หรือการติดตามครอบครัว

สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแบบแผนแรงงูใจ พบว่า 1) ปัจจัยทางอายุ พบว่า ผู้ย้ายถิ่นที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31 ปี ขึ้นไปทั้งชายและหญิง จะมีแบบแผนแรงงูใจเหมือนกันคือ เป็นแรงงูใจเพื่อการมาหางานทำที่ดีกว่า 2) ปัจจัยทางสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ย้ายถิ่นที่แต่งงานแล้ว และเป็นหม้าย/หย่าร้าง ชายจะมีแรงงูใจด้านงานมากที่สุด โดยเป็นแรงงูใจเพื่อการมาหางานทำที่ดีกว่า ในขณะที่หญิงจะมีแรงงูใจด้านงานและครอบครัว คือแรงงูใจเพื่อการมาหางานทำที่ดีกว่า และแรงงูใจเพื่อการแต่งงาน หรือการติดตามครอบครัวเป็นจำนวนเท่ากัน 3) ปัจจัยทางการศึกษา พบว่า ผู้ย้ายถิ่นที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาทั้งชายและหญิง จะมีแบบแผนแรงงูใจเหมือนกันคือ แรงงูใจเพื่อการมาหางานทำที่ดีกว่า ส่วนผู้ย้ายถิ่นที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ชายจะมีแรงงูใจด้านงานมากที่สุด โดยเป็นแรงงูใจเพื่อการมาหางานทำ ในขณะที่

หญิงจะมีแรงจูงใจด้านงานและครอบครัวเป็นจำนวนเท่ากัน 4) ปัจจัยทางอาชีพเดิม พบว่า ผู้ย้ายถิ่นที่มีอาชีพเดิมเป็นผู้ปฏิบัติงานทางการค้าวิชาชีพ และช่าง/ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต และกรรมกร ทั้งชายและหญิงจะมีแบบแผนแรงจูงใจเหมือนกัน คือ เป็นแรงจูงใจเพื่อการมาหางานทำที่ดีกว่า

LOCATION(S) : CU LIBRARY

เกื้อกูล ชื่นขงอนันต์. ความเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ : สถาบัน
ไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529.

การวิจัยเรื่อง “ความเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา ระหว่าง พ.ศ.2438-2500” มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาสภาพความเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมืองทั้งทางด้านผังเมือง ชีวิตความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ การศึกษา การคมนาคม การสาธารณูปโภค โบราณสถาน และฐานะของเมืองทางการปกครอง ตั้งแต่ พ.ศ. 2438 จนกระทั่งถึง พ.ศ. 2500 ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เกิดขึ้นจากปัจจัยอะไรบ้าง และปัจจัยเหล่านั้นเป็นปัจจัยจากอิทธิพลภายนอกหรือแรงผลักดันของประชาชนภายในเกาะเมืองและบริเวณรอบๆ การศึกษาเรื่องนี้จะพิจารณาสภาพเกาะเมืองก่อนปี พ.ศ. 2438 นโยบายและการดำเนินการบูรณะเกาะเมืองในระยะเวลาต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมือง

ผลการวิจัยพบว่า ความเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมืองมีลักษณะแตกต่างกัน 3 ระยะ คือ ระยะก่อนเป็นที่ตั้งที่ว่าการมณฑล (พ.ศ.2310-2438) ระยะที่เป็นที่ตั้งที่ว่าการมณฑล (พ.ศ.2438-2475) และระยะสมัยประชาธิปไตย (พ.ศ.2476-2500) ความเปลี่ยนแปลงใน 2 ระยะแรกนั้น มีลักษณะแตกต่างกันบ้าง คือ ในระยะที่เป็นที่ตั้งที่ว่าการมณฑลนั้น เกาะเมืองมีลักษณะคึกคักมากขึ้น มีสถานที่ราชการสำคัญๆ ของมณฑลตั้งอยู่ในเกาะเมืองมากขึ้นกว่าเดิม ประชาชนมีโอกาสได้รับการศึกษาแผนใหม่มากกว่าเมืองอื่นๆ ในมณฑลกรุงเก่า แต่อย่างไรก็ตาม วิถีชีวิต การประกอบอาชีพ การคมนาคมของประชาชนยังคงผูกพันกับน้ำเหมือนเดิม สภาพภายในเกาะเมืองส่วนมากยังคงถูกทอดทิ้งให้รกร้าง จนกระทั่งในสมัยประชาธิปไตย จึงมีการเปลี่ยนแปลงภายในเกาะเมืองมากขึ้น เมื่อรัฐบาลให้ความสนใจในการบูรณะเกาะเมืองโดยมีนโยบายมิให้เกาะเมืองรกร้าง จึงมีการย้ายสถานที่ราชการเข้ามาตั้งกลางเกาะเมือง มีการขายที่ดินให้ประชาชน มีการสร้างสะพานปรีดี-ธำรง เพื่อเชื่อมระหว่างเกาะเมืองกับทางหลวงแผ่นดิน สะพานใหม่นี้ทำให้การคมนาคมขนส่งระหว่างอยุธยากับกรุงเทพฯ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น การสร้างสะพานนี้ในระยะต่อมาส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงในด้านการค้าขาย ความเป็นอยู่ การคมนาคมของราษฎรในเกาะเมือง และบริเวณใกล้เคียง แต่อย่างไรก็ตาม การบูรณะช่วงแรกของสมัยประชาธิปไตยยังไม่มี การบูรณะโบราณสถาน จนกระทั่งในปี พ.ศ.2499 รัฐบาลจึงให้ความสนใจในการบูรณะโบราณสถานอย่างมาก ทำให้เกาะเมืองกลายเป็นเครื่องเตือนความทรงจำของคนไทยให้เห็นถึงความเจริญรุ่งเรือง ความสำนึก และความผิดพลาดของคนไทยในอดีต

ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในเกาะเมืองดังกล่าวมาแล้ว เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้นำของประเทศในแต่ละยุคแต่ละสมัยมากกว่าแรงผลักดันของประชาชนภายในเกาะเมือง ทั้งนี้เพราะ

เกาะเมืองนั้นมิได้เป็นสมบัติเฉพาะของชาวอยุธยาเท่านั้น แต่เกาะเมืองเป็นสมบัติร่วมกันของคนไทยทั้งชาติ

การบูรณะเกาะเมืองในอดีตที่ผ่านมา ทำให้เกาะเมืองเจริญขึ้นทางด้านวัตถุ สภาพความเป็นป่ารกร้างหมดไป กลายเป็นเมืองที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้มาเยือนมากขึ้น แต่ก็ทำให้โบราณสถานจำนวนมากกลายเป็นถนนและอาคาร โบราณสถานบางแห่งก็เปลี่ยนสภาพไปจากเดิมอย่างน่าเสียดาย ซึ่งน่าจะเป็นข้อเตือนใจแก่คนรุ่นปัจจุบันในการดำเนินการต่างๆ ภายในเกาะเมืองต่อไป

LOCATION(S) CU LIBRARY

Pilaiwan Prapruit and Somsak Boromthanasat. An Appropriate Model for Tourism

Development Of Tarutao Marine National Park. Songkla : IMT-GT Studies Center. Prince of Songkla University, 2543.

Coastal Tourism in Tarutao National Park involves several stakeholders with varying interests. A basic model of tourist development here therefore requires cooperation from government, private and local sectors. Among these three sectors, the local sector plays the main role in tourist management and development as the sector is composed of local people who are direct users of the resources. The government sector only support and catalyze the development.

The findings from this study show that the present organizational arrangement for tourist development could not bring about effective and efficient operation of the basic model proposed. This is due to the lack of a proper mechanism to push related organizations forwards tangibly according to their designated roles and authorities. Moreover, local administrative organizations that govern some areas overlapping the Tarutao National Park were not given rooms to participate in the management of the park.

The existing form organizational arrangement for tourist development in this area should therefore: (1) adjust the authority and power of the Tourist Promotion and Development Board for Satun province in the direction that allows for on the ground actual operation by having a technical committee to support the operation; and (2) Tarutao National Park should have a plan which allows private sector, local administrative organizations and community to participate in its administration and management by including their representatives as members of the technical committee. In order to make the adjusted model work concretely, the Chao Le people of Repe island is the prime target group to be improved in terms of group working and empowering so that they can manage surrounding resources by themselves.

LOCATION(S) : PSU

Weera Krasin and Noree Jaisai. **The impacts of tourism industry on Surat Thani Province :**

ผลกระทบจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี. Songkla :

Prince of Songkla University, 2541.

The study was designed to identify the condition of Surat Thani's tourism condition from 1993-1997 and study the impacts and protection measures of tourism industry on Surat Thani Province. The findings showed that Surat Thani tourism had expanded continuously from 1993 to 1997 and it is still suitable up to now and also will be in future.

There were 4 main impacts identified. The first was environmental impact that caused by the construction of supper structures and infra structures for tourism industry, to accommodate of a large number of tourists had to destroy environment. The protections were to set up policy for eco-tourism, law enforcement, and environmental education were also needed for both younger and the elder people of the society. The second impact was concerning economics that the booming of tourism industry made over consumption of goods and the cost of living grew high, the people had to pay for everything higher, so necessary goods price should be controlled and sideline career of the residences should be provided for earning much more money that would be enough for modern living standards. The other was social impact that the over crowded tourists in some places made shortage of infra structures and sent local people to slums with problems of bad living conditions, drug addiction, prostitution, crime etc. The social impact should be solved by setting up master plan for controlling tourism growth in every way. Social welfare arrangement, law enforcement and ethics education are also needed for both youths and adults in the community. Cultural impact was the fourth impact found by the research, most of the tourists from various parts of the globe came to Surat Thani with their own different culture and behavior which some Thais thought that those are good for most civilized people and they should imitate to be like them. Some people changed their attitudes and behaved in some ways different from what they used to be and their ways of lives were changed to be unwanted ones. It was necessary to develop youngsters' concepts and attitudes of Thai culture conservation throught educational system and promotion of Thai culture by appropriate ways are also needed to maintain Thai culture to be most valuable heritage forever.

LOCATION(S) : PSU

0708

Jutamas Jantararat. **Motivating factors to collaborative marketing and tourism in Thailand :**

ปัจจัยจูงใจสู่ความร่วมมือด้านการตลาดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย.

Songkla : Department of Business Administration. Faculty of Management Sciences. Prince of Songkla University, 2541.

This article examines interorganisational collaboration between tourism organisations. Specifically, it discusses motivating factors and preconditions necessary for the successful coordination of tourism marketing in Thailand. Using qualitative study approach, the researcher explores the dynamics between tourism related organisations to participate in a collaborative marketing project.

It was found that tourism managers participated in an event when they perceived mutual benefits to be gained from the collaborative venture. Personal relationship and social bond were found to be of significant factors. The results also strongly indicate that the special nature of tourism industry and product requires event champions to (a) initiate the project, (b) to clearly articulate the contributions that each participant needs to make, as well as the benefits to be attained from co-operation. Based on a multidisciplinary approach, a theoretical framework is established for further research in this area. From the results of this research, managerial implications for collaborative tourism event pre-planning are established, to assist tourism managers develop successful collaborative campaigns.

LOCATION(S) : PSU