

การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง



นางสาวชลลดา พุ่มพดุกษ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-14-1760-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก.ค. 2552

1-22561011

MANAGERIAL COMMUNICATION OF THE THAI STANDARD HOMESTAY
IN THE MIDDLE REGION OF THAILAND

Miss Chollada Pumphruk

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Speech Communication

Department of Speech Communication and Performing Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974-14-1760-8

ชลลดา พุ่มพุกษ์ : การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง.
(MANAGERIAL COMMUNICATION OF THE THAI STANDARD HOMESTAY IN THE MIDDLE
REGION OF THAILAND)อ. ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ศักดา ปั่นเหน่งเพชร, 120 หน้า. ISBN 974-14-1760-8.

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ โดยใช้การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ชาวบ้านที่ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ชาวบ้านแวดล้อมนอกโฮมสเตย์ และนักท่องเที่ยว จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 3 คนต่อหนึ่งโฮมสเตย์ ในโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ในเขตพื้นที่ภาคกลางจำนวน 4 แห่ง คือ 1. โฮมสเตย์บ้านบางเจ้าฉ่า จ.อ่างทอง 2. โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ จ.พระนครศรีอยุธยา 3. โฮมสเตย์บ้านท่าด่าน จ.นครนายก 4. โฮมสเตย์บ้านท่าข้าม จ.สิงห์บุรี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ได้แก่ 1.1 การสื่อสารเพื่อสร้างความหมายให้กับชุมชน 1.2 การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน 1.3 การสื่อสารในการจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดชุมชนรองรับการท่องเที่ยว 1.4 การสื่อสารในการปฏิบัติงานจริง เมื่อเปิดบริการรับนักท่องเที่ยว 1.5 การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านในชุมชน 1.6 การสื่อสารในการบริการกับนักท่องเที่ยว 1.7 การสื่อสารเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับโฮมสเตย์ 1.8 การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ให้เป็นที่รู้จัก

2. ปัญหาการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ได้แก่ 2.1 ปัญหาการสื่อสารที่ขาดการอธิบายเหตุผล และรายละเอียดที่ชัดเจน 2.2 ปัญหาไม่มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่กันอย่าง ชัดเจน 2.3 ปัญหาการสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ 2.4 ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับระบบการจองที่พัก

3. เกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน อย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ได้แก่ 3.1 การกำหนดนโยบายของโฮมสเตย์ต้องมาจากการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์ 3.2 โฮมสเตย์ต้องมีการสื่อสารเพื่อบ่งบอกถึงเอกลักษณ์เฉพาะในโฮมสเตย์ 3.3 ผู้นำโฮมสเตย์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสาร 3.4 นโยบายทุกอย่างในโฮมสเตย์ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร 3.5 การติดต่อในระบบการจองที่พักต้องชัดเจน 3.6 โฮมสเตย์ต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับชาวบ้านในท้องถิ่นที่ไม่ได้ทำโฮมสเตย์ 3.7 โฮมสเตย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐอย่างสม่ำเสมอ

ภาควิชา วาทยุทธศาสตร์และการสื่อสารการแสดง

สาขาวิชา วาทยุทธศาสตร์

ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนิสิต.....ชลลดา พุ่มพุกษ์.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4785060428 : MAJOR SPEECH COMMUNICATION

KEY WORD: HOMESTAY / MANAGERIAL COMMUNICATION / COMMUNITY BASED TOURISM / GROUP COMMUNICATION

CHOLLADA PUMPHRUK : MANAGERIAL COMMUNICATION OF THE THAI STANDARD HOMESTAY IN THE MIDDLE REGION OF THAILAND. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. DR. SAKDA PANNENGPETCH, 120 pp. ISBN 974-14-1760-8.



Objective of this research was to study managerial communication and communication's problem that has effective to homestay's management. This research is the key to improve their management system. The observation technique and in – dept interviewing technique were used to collect data from 3 study groups : 1. local people who join in homestay tourism 2. local people 3. tourists in 4 Thai standard homestays in the middle region of Thailand : 1. Bang chow – cha homestay Aungtong province 2. Klong rang charakae homestay Ayutaya province 3. Tadan homestay Nakomnayok province 4. Bann takarm homestay Singburi province.

The following results are found :

1. Communication that important for homestay management : 1.1 Communication for present their life style. 1.2 Communication for participation in community. 1.3 Communication for extremely performance in hospitality. 1.4 Communication from leader to member when visitor arrive. 1.5 Communication for understanding of local people. 1.6 Communication for the first impression. 1.7 Communication for upgrade homestay. 1.8 Communication for advertisement.

2. Communication's problem in homestay management : 2.1 Problem about understanding inside homestay. 2.2 Problem about allotment work. 2.3 Problem between homestay and government. 2.4 Problem about reservation service.

3. Important communication for homestay management : 3.1 Homestay's policy have to come from all members in homestay. 3.2 Homestay have to make their style and concentrated in their life style. 3.3 Homestay's leader have to have ability in communicate. 3.4 All the policy have to make a script. 3.5 Homestay have to improve reservation system. 3.6 Homestay have to make understanding with local people. 3.7 Homestay have to connect to government often.

Department Speech Communication and Performing Arts Student's signature 
Field of study Speech Communication Advisor's signature 
Academic year 2005 Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำ และความช่วยเหลือต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากบุคคลเหล่านี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. ศักดา ปั้นเหน่งเพชร สำหรับการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้อิสระในความคิดแก่ผู้วิจัยเต็มที่ในการทำวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาที่ดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานได้อย่างไม่กังวลใจ

ขอขอบพระคุณ รศ อวยพร พานิช และ รศ เมตตา เมตตา วิวัฒน์านุกูล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ สำหรับการเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษา แนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ให้มีความชัดเจน แกไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี พร้อมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดงทุกท่าน ที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านวาทวิทยา ให้ผู้วิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในงานวิจัยและชีวิตในสังคม

ขอขอบคุณ พ่ออาวูธ พุ่มพฤษ และ แม่สร้อยญา พุ่มพฤษ ที่อบรมสั่งสอน ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือทุกสิ่งทุกอย่างเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินงานได้ตามจุดมุ่งหมาย

ขอขอบคุณมิตรภาพของเพื่อนจากเพื่อนทุก ๆ คนในภาควิชาวาทวิทยาไม่ว่าจะเป็น ผีน ใจ พี่ป๋อง พี่แอม พี่ม พี่ปุก พี่ป๊อ พี่แปง พี่นั๊บ และคนอื่น ๆ ในห้องที่ไม่ได้กล่าวถึง ขอขอบคุณพี่ก้อย สำหรับคำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งความห่วงใยที่พี่ก้อยมีให้ ขอขอบคุณดี ๆ สำหรับทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นกำลังใจที่มีให้ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทุก ๆ ท่าน สำหรับการเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี รวมทั้งน้ำใจและอภัยที่ยืดตลอดการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ปัญหาที่วิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโฮมสเตย์.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน.....	25
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	30
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม.....	40
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	44
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	56
3.2 ประชากร.....	56
3.3 กลุ่มตัวอย่าง.....	56

บทที่	หน้า
3.4	แหล่งข้อมูล..... 57
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 57
3.6	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....58
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 58
4	ผลการวิจัย
4.1	ข้อมูลทั่วไปของโฮมสเตย์.....60
4.2	ลักษณะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน.....76
4.3	ปัญหาการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน.....82
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการวิจัย..... 87
5.2	อภิปรายผลการวิจัย..... 90
5.3	ข้อเสนอแนะสำหรับโฮมสเตย์..... 105
5.4	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย.....106
รายการอ้างอิง.....	107
ภาคผนวก.....	111
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

- 1 แสดงความแตกต่างระหว่างชุมชนชนบทและชุมชนเมือง.....27

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	เครือข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ.....	38
2	เครือข่ายการสื่อสารแบบรูปตัววาย.....	38
3	เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่.....	39
4	เครือข่ายการสื่อสารเป็นวงกลม.....	39
5	เครือข่ายการสื่อสารแบบสมบูรณ์.....	40