

ชลลดา พุ่มพฤษ : การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง.
(MANAGERIAL COMMUNICATION OF THE THAI STANDARD HOMESTAY IN THE MIDDLE
REGION OF THAILAND)อ. ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ศักดิ์ดา บันเน่งเพชร, 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 อย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ ได้แก่ 3.1 การกำหนดนโยบายของโฮมสเตย์ต้องมาจากการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์ 3.2 โฮมสเตย์ต้องมีการสื่อสารเพื่อบ่งบอกถึงเอกลักษณ์เฉพาะในโฮมสเตย์ 3.3 ผู้นำโฮมสเตย์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสาร 3.4 นโยบายทุกอย่างในโฮมสเตย์ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร 3.5 การติดต่อในระบบการจองที่พักต้องชัดเจน 3.6 โฮมสเตย์ต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับชาวบ้านในท้องถิ่นที่ไม่ได้ทำโฮมสเตย์ 3.7 โฮมสเตย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐอย่างสม่ำเสมอ

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.