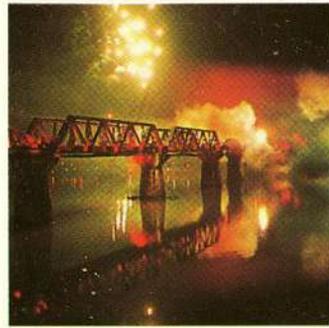
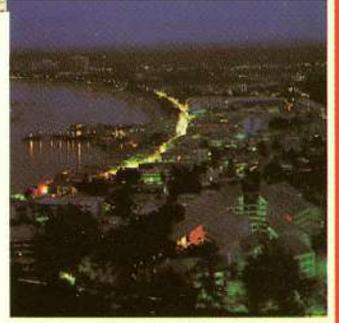
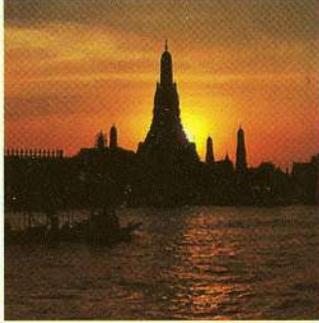
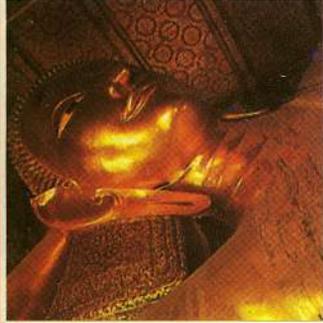
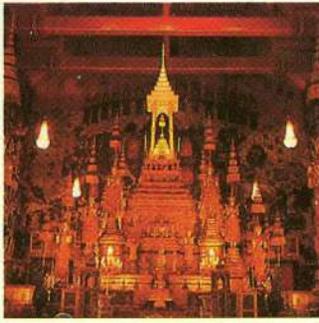




ฉบับ สุขความเป็นเลิศ ทาง

“การบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม”



วารสาร

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สถิติปริทัศน์

ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑๐ มิถุนายน - กันยายน ๒๕๓๒ ISSN 0857-2670

พยาบาล

ข่าวสารวงการห้องสมุด

และ

สารนิเทศที่ทันสมัย

อ่าน

สนเทศศาสตร์

หอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.



ทุก ๆ ๓ เดือน

สมัครเป็นสมาชิก

ติดต่อ

บรรณาธิการ "สนเทศศาสตร์"

หอสมุดและศูนย์สารสนเทศ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

110/1-4 ถ.ประชาชื่น

เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10210

สุทธิปริทัศน์

ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๑๐ มิถุนายน - กันยายน ๒๕๖๒ ISSN 0857-2670

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
๑๑๐/๑-๔ ถ.ประชาชื่น เขตบางเขน กรุงเทพฯ
โทร. ๕๘๐๐๐๕๐ , ๕๘๘๙๗๙๑

คณะที่ปรึกษา

ดร.ไสว สุทธิพิทักษ์
อาจารย์ประเสริฐ ประภาสะโนบล
ศจ.ดร.ภิญโญ สาธร
รศ.นพ.เมืองทอง แซ่มณี
ดร.เลิศลักษณ์ ส.บุรุษพัฒน์
อาจารย์ประกาศ วัชรภรณ์
คณบดีทุกคณะ

บรรณาธิการ : ผู้พิมพ์และโฆษณา

รศ.ดร.นวนิตย์ อินทรามะ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผศ.วรรณวิภา ทัพวงศ์

กองบรรณาธิการ

อาจารย์ชานาญ ปิยวนิชพงษ์
อาจารย์วิศรุต สุวรรณวิเวก
อาจารย์ธงชัย หงษ์จร
อาจารย์จงดี เศษาสกุลสม
อาจารย์ปรียามรณห์ หนูสนั่น
อาจารย์ปริญญา เกื้อหนู
อาจารย์วรากร เกตุทัต
อาจารย์ ช.ชยินทร์ เพ็ชฌุไพศิษฏ์
อาจารย์ไกรภพ กฤตสวนนท์
อาจารย์สุวรรณา ตริมาศ
ดร.ปริญญ์ ลักษณ์ตานนท์

ฝ่ายจัดการ

อาจารย์สุนันทา ลิมศิระวงศ์

เหรียญก

นายพัฒนพงศ์ อภิเดชพัชรกุล

ฝ่ายสมาชิก

อาจารย์สมศิริ ธีรภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิชาการในศาสตร์สาขาต่าง ๆ
๒. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ในรูปแบบของวารสารทางวิชาการ
๓. เพื่อส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น เสนอผลการค้นคว้าและวิจัย
๔. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และนักวิชาการได้เผยแพร่ผลงาน
๕. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณทางด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัย ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง

ออกแบบและจัดรูปเล่ม

อาจารย์ก่อเกียรติ ขวัญสกุล

ศิลปกรรม

นายวราภรณ์ กรดนวล

พิสูจน์อักษร

อาจารย์ชัยศักดิ์ สุระกาญจน์

ประชาสัมพันธ์

อาจารย์กิตติชัย สุทธิพันธ์

พิมพ์ที่ บริษัท เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์ จำกัด

โทร. ๓๑๘๐๐๖๘

เรียงพิมพ์ บูรพาคอมพิว

โทร. ๒๒๑-๕๖๗/๒, ๒๒๓-๗๙๗/๕

บทความหรือข้อคิดเห็นของผู้เขียนทุกท่านที่ปรากฏ
อยู่ในวารสาร สุทธิปริทัศน์ ทุกฉบับเป็น
ทรัพย์สินของวารสารนี้ฮิสระ ซึ่งคณะผู้จัดทำไม่
จำเป็นต้องเห็นด้วย



๔
สัมภาษณ์พิเศษ

บรรณาธิการแถลง

๘

นานาทัดสนะ "งานโรงแรม"

ดร.เลิศพร ภาระดกุล
 ชลธิชา บุณนาค
 อมรลักษณ์ อากาศวิภาต

การท่องเที่ยวและการโรงแรม

๒๔

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. ๒๕๓๓ ในแง่คิดของ นายกร ทัฬหะรังสี
การพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ศจ.ไพฑูรย์ พงคะบุตร

๓๔

๔๒

การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจโรงแรม

ทง ทองเต็ม
 ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
 จงดี เดชาสกุลสม

๕๐

นี่หรือ...มรดกการท่องเที่ยว?

ดร.ปริญญา ลักษิตานนท์

๕๗

ท่องเที่ยวไทยสดใสจริงหรือ?

วสันต์ เจริญประไพ

๖๐

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยว

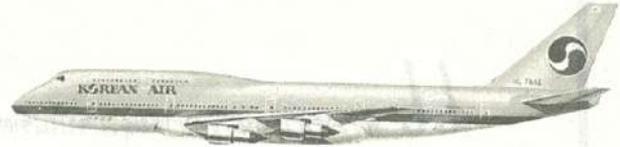
ปิยวรรณ เจริญลาภ

๖๖

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองต่อธุรกิจการท่องเที่ยว

दनัย มู่ลา

สารบัญ



๗๐

ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย

อมรลักษณ์ อากาศวิภาต

๗๗

รู้เรื่องเมืองสยาม

สุวรรณา ตริมาศ

๘๓

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม : งานวิจัย

สมพงษ์ พุฒิวินาศาภากาศย์

บริหารและบัญชี

๘๗

บริหารอย่างไร? จึงคุ้มค่านักบริหาร

ดร.สิทธิชัย ตันศรีตฤณ

นิติศาสตร์

๙๐

คำทำ

ศจ.สมชัย ทรัพย์วานิช

การศึกษาและวิจัย

๑๐๒

FULL GRADUATE EMPLOYMENT REALITY OR MIRAGE?

ศจ.ดร.วิญญู สาธร

๑๐๘

ครูสอนภาษาอังกฤษ การเตรียม, การสอน และการปรับปรุงตนเอง
ปรัชญา เกื้อหนุน

๑๑๓

หนังสือมาอ่าน

สุพดี บรรจงแต้ม

บรรณาธิการแถลง

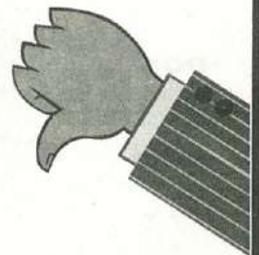
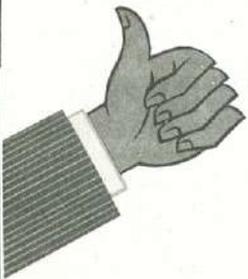
๖๖ ลัววารสารมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์สุทธิปริทัศน์ฉบับ "สู่ความเป็นเลิศทางการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม" ก็ออกสู่สายตาท่านผู้อ่าน ซึ่งก็ตามหลังเวลาเช่นวารสารวิชาการทั้งหลายในบรรณพิภพเมืองไทย

สาระสำคัญของฉบับนี้เพียบพร้อมด้วยบทความทางด้านกรโรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับผู้อ่านและผู้สนใจกันอย่างจุใจ อาทิ นานาทศนะเกี่ยวกับงานโรงแรม จากผู้บริหารงานโรงแรมมีชื่อหลายแห่ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย พ.ศ. ๒๕๓๓ ในแนวคิดของนายกร ทัพพะรังสี รมต. ประจำสำนักนายกรัฐมนตรีอื่น ๆ อีกคับแถม

ฉบับหน้าถ้าท่านผู้อ่านยังชอบรูปแบบการเสนอสาระเช่นนี้ กอง บก.เราพร้อมที่จะเสนอท่านในฉบับ "นิเทศศาสตร์ธุรกิจ" หรือท่านผู้อ่านมีข้อเสนอแนะต้องการให้นำเสนอในรูปแบบใด คำแนะนำของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงสร้างสรรค์ให้สุทธิปริทัศน์เป็นวารสารที่สมบูรณ์แบบตามความต้องการของผู้อ่านมากที่สุด เราก็พร้อมที่จะรับฟังคำติชมจากท่านทุกเวลา

กอง บก.

๑๖ เมษายน ๒๕๓๓



สาระสังเขป บทความ



สัมภาษณ์พิเศษ “นานาชาติสะท้อนเกี่ยวกับงานโรงแรม”

หน้า... ๘

ดร.เลิศพร ภาระสกุล
ชอริษา บุนนาค
อมรลักษณ์ อากาศวิภาค

มาทราบความคิดเห็นด้านต่าง ๆ จากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมระดับ ๕ ดาวกันบ้างว่า มีจุดเด่นหรือจุดขายอย่างไรบ้าง

“อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. ๒๕๓๓ ในแง่คิดของนายกร ทักษะรังสี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หน้า... ๒๔

การท่องเที่ยวในระยะ ๓๐ ปีที่ผ่านมาของไทยยังต้องมีการโฆษณาที่ชวน แต่ในปัจจุบันนี้เราเป็นที่รู้จักของชาวต่างชาติด้านวัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนถึงโบราณวัตถุ โบราณสถาน ทรัพยากรธรรมชาติซึ่งเป็นทรัพยากรสมบัติที่มีค่ายิ่งนัก สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาประเทศไทยได้มาก ๆ ซึ่งจะเป็นการส่งผลให้ประเทศไทยมีความเจริญในด้านต่าง ๆ ยิ่งกว่าการโฆษณาใด ๆ

หน้า... ๓๔

การพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ศอ. ไพฑูรย์ พงสะบุตร

การเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้การขยายตัวของตลาดแรงงานมีเพิ่มขึ้นมาก สถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ ได้พยายามสนองตอบความต้องการของตลาดแรงงานโดยการเร่งผลิตบุคลากร แต่ที่ควรคำนึงถึงก็คือการผลิตนั้นมุ่งในด้านคุณภาพอย่างแท้จริงหรือไม่ หรือมุ่งแต่เพียงปริมาณอย่างเดียว

หน้า... ๑๐๒

FULL GRADUATE EMPLOYMENT
REALITY OR MIRAGE?

Prof. Dr. Pinyo Satorn

เป็นไปได้ที่บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยจะหางานทำได้ทุกคน แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะได้พยายามปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมปัจจุบันก็ตาม แต่ก็มีปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความควบคุมของมหาวิทยาลัย เช่น การยอมรับปริญญาการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยว่าเป็นการศึกษาของมวลชน แทนที่จะเป็นการผลิตผู้ที่จะไปเป็นผู้ว่า ในสังคมเช่นในอดีต ทำให้มีบัณฑิตตามมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เป็นการเพิ่มที่ไม่ได้สัดส่วนกับปริมาณตำแหน่งงานที่เพิ่มขึ้น ทั้งในภาครัฐและเอกชน

คำทำ

หน้า... ๙๐

ศอ. สัญชัย ทรัพย์วนิช

กล่าวถึง คำทำ ของคู่ความที่มีข้อพิพาทกันอยู่โดยคู่ความตกลงทำกันเพื่อให้ศาลวินิจฉัยชี้ขาดโดยไม่ต้องสืบพยานในคดีแพ่ง คดีอาญาหรือคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีอาญาว่า คู่ความจะทำได้แค่ไหนเพียงไร และคำทำนั้นจะต้องมีลักษณะอย่างไรที่ศาลจะรับบังคับให้

การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจโรงแรม

หน้า... ๘๒

ทงทง เต็ม ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ จงดี เศษสกุลสม

องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารธุรกิจให้สำเร็จคือ การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ธุรกิจด้านในโรงแรมก็เช่นเดียวกัน บทความนี้กล่าวถึงสาเหตุที่ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยชี้ให้เห็นเทคนิคของการสร้างความผูกพันในงานของทีมงาน แนวทางปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน ฯลฯ

"นี่หรือมรดกการท่องเที่ยวไทย"

หน้า... ๕๐

ดร.ปริญ ลักขิตานนท์

ผลพวงจากการท่องเที่ยวสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมไทยในทางเสื่อมลง ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวตกต่ำโดยอ้างถึงแนวคิดวิถีชีวิตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับการมุ่งสู่คุณภาพเพื่อผลประโยชน์ในภายภาคหน้า

"ท่องเที่ยวไทย สดใสจริงหรือ"

หน้า... ๕๗

วันดี เจิมประไพ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการที่สามารถทำรายได้เป็นอันดับหนึ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้กลยุทธ์ทางการตลาด ๕ ประการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย กลยุทธ์ทั้ง ๕ ประการมีอะไรบ้าง น่าสนใจทีเดียว

บริหารอย่างไร? : จิ้งกุ่มค่านักบริหาร

หน้า... ๘๗

ดร.สิทธิชัย ดันศรีสกุล

มีนักบริหารจำนวนไม่น้อยที่มีภารกิจประจำวันมากมายที่จะต้องทำ บางท่านจึงต้องกลายเป็นคนบ้างานหรือคลั่งงาน บทความนี้จะให้ข้อคิดสำหรับนักบริหารในการจัดสรรเวลา การวิเคราะห์งานว่า ภารกิจประเภทใดที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เพราะผู้บริหารที่ให้เวลาน้อยในการตัดสินใจหรือหาเวลาว่างไม่ได้มักจะทำให้การพยากรณ์ธุรกิจคลาดเคลื่อน การตัดสินใจผิดพลาดซึ่งเป็นจุดอ่อนอย่างยิ่งในการเป็นนักบริหารด้านธุรกิจ

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยว

หน้า... ๖๐

ปิยวรรณ เจริญลาภ

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติโดยวิธีการและเทคนิคในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ โดยต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคมและนิเวศวิทยาในการจัดการพื้นที่ที่ต้องประสานประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการท่องเที่ยวอันซึ่งจะนำมาของรายได้หลักที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ

"ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย"

หน้า... ๗๐

อมรลักษณ์ อากาศวิภาต

ธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยนับวันมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งส่งผลให้เกิดความเจริญเติบโตต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวอีกหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจนำเที่ยว, การขนส่ง, ร้านอาหาร, ร้านขายของที่ระลึกและที่สำคัญที่สุดคือ ธุรกิจโรงแรม

"ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองต่อธุรกิจการท่องเที่ยว"

หน้า... ๖๖

ณัฏ มูστα

การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหากเป็นไปในทางที่สร้างสรรคก็จะเป็นผลดีต่อประเทศในทุกด้าน และถ้าหากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองอยู่ในสภาวะวิกฤต บ้านเมืองใช้เสถียรภาพก็จะมีผลกระทบต่อประเทศในทุกด้านเช่นเดียวกัน และจะรวมไปถึงการท่องเที่ยวด้วย

รู้เรื่อง "เมืองสยาม"

หน้า... ๗๗

สุวรรณมา ตริมาศ

คำว่า "สยาม" แม้ว่าจะเป็นคำเก่าที่เคยใช้เรียกชื่อประเทศ แต่คำ ๆ นี้ก็ยังไม่ตายหรือสูญหายไปจากความทรงจำของชาวไทยแต่อย่างใด กลับเป็นคำที่รู้จักกันทั่วโลก "รู้เรื่องเมืองสยาม" มีอะไรดี ๆ มากออกเล่าแก้วสืบให้ท่านได้ทราบ กรุณาลองอ่านดูเพื่อพิสูจน์ว่าจริงหรือไม่

การสอนภาษาอังกฤษ การเตรียม, การสอนและการปรับปรุงตนเอง

หน้า... ๑๐๘

ปริญญา เกื้อหนุน

การเรียนการสอนเป็นวิทยาการที่พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง ครูผู้สอนมีหน้าที่ที่จะติดตามค้นหาและปรับปรุงวิธีการสอนให้สอดคล้องและทันสมัยอยู่เสมอ วิธีปฏิบัติตนของผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ เช่น การเตรียมการสอนและวิธีสอนให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไรบ้างเชิญอ่านกันเอง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม : งานวิจัย

หน้า... ๘๓

สมพงษ์ พุฒิวิสารทภักย์

การวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม กล่าวได้ว่าในอดีตที่ผ่านมาธุรกิจโรงแรมมีการประยุกต์ใช้การตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมน้อยกว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและในอนาคต ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้แนวความคิดการตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

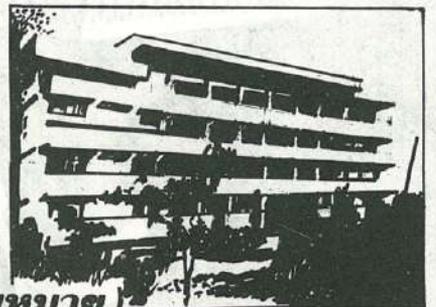
เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

โปรดติดต่อ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วิทยาการ ๒

ที่โทรฯ ๕๕๐-๐๐๕๐ (อัตโนมัติ ๒๐ เลขหมาย)



สัมภาษณ์และเรียบเรียงโดย

* ดร.เลิศพร ธาระสกุล

** ชลธิชา บุนนาค

*** อมรลักษณ์ อากาศวิรัต



สัมภาษณ์พิเศษ



การโรงแรม
การท่องเที่ยว

นานาทรรศนะเกี่ยวกับ

งานโรงแรม

* คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** หัวหน้าภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*** อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



คุณประภิต ชินอมรพงศ์
EXECUTIVE BASSISTANT
MANAGER
โรงแรมบางกอกกรีเจนท์



คุณปณิธาน สุภวงค์
F & B MANAGER
โรงแรมรอยัล ออร์คิด เซอรادتัน

■ ได้ทราบที่โรงแรม BANGKOK REGENT เป็น โรงแรมระดับ 5 ดาว อยาท ทราบปรัชญาของโรงแรม ว่า แตกต่างจากโรงแรม ระดับ 5 ดาวอื่นๆ อย่างไร และได้ทราบมาว่า โรงแรม BANGKOK REGENT ต้อง การยกระดับให้เท่ากับ ORIENTAL หรือพอ ๆ กับ ORIENTAL เรื่องนี้เป็น ความจริงเช่นไร

นี่เป็นเรื่องจริงเลยนะครับ เป็นสิ่งที่เราต้องการ การที่จะทำโรงแรม โดยคำนึงถึง STRUCTURE นั้นมันเป็นเรื่องที่ทำได้สำหรับ โรงแรมใหม่ ๆ แล้วยิ่งง่าย กว่า คือได้ดูถึงไอ้ข้อที่ไม่ดี ต่าง ๆ ของโรงแรมเก่า ๆ แล้วก็เอามา STUDY และ ทำการแก้ไขให้มันดูดีขึ้น และเราจะต้องแข่งขันกัน ต่อไป ผมเคยพูดกับเด็ก ๆ จริง ๆ แล้วถ้าจะพูดว่า เค้ากันก็ไม่ถูกเลยทีเดียว โรงแรมของเรา มี PHYLOSOPHY ของเราว่า "เราต้องการเป็น THE BEST" และคำว่า THE BEST นี้เราไม่ได้บอกว่าเป็น NUMBER ONE NUMBER TWO NUMBER THREE อัน

อ่านต่อหน้า ๑๗

■ ขอทราบหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน ทั้ง job task และ social skill เราต้องมี training program ที่เน้นมาก ยกตัวอย่าง ห้องอาหารจะมี training program ทั้งมี เฉลี่ยแล้วอาทิตย์ละ 1 ชั่วโมง

■ F & B manager มีภาระหน้าที่ด้านใดบ้าง

นอกจากแล้ว ชั่วโมงใหญ่ ๆ ได้แก่เรื่อง budget ทั้งปีเราจะทำเตรียมไว้สำหรับ 1 ปีล่วงหน้า และ 5 ปีล่วงหน้าสำหรับยอดขายและยอดค่าใช้จ่ายทุกอย่างไม่ว่าถ้วยชาม glass, chinaware สิ่งที่จะต้อง plan อีกประการหนึ่งคือ

ส่วนที่จะต้องซื้อ ต้องเพิ่มเติม ต้องแก้ไข เช่น พรม เครื่องทำกาแฟอาจต้องซื้อใหม่เพื่อ promote การขาย หรือเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น หรือเพื่อรักษามาตรฐานตามมาตรฐานของเซอรادتัน ยกตัวอย่างพรมที่ประตูแก้วสังข์เข้ามา เราจะต้องเดินตรวจเช็คตามที่ตั้งต่าง ๆ ส่วนในห้องพักอาหารต่าง ๆ เราจะสำรวจประมาณกลางปีของทุกปี ว่าสมควรจะเปลี่ยนอุปกรณ์อะไรบ้าง หรือตั้ง outside catering มากขึ้น เราต้องการเวทิมากขึ้นก็จะเตรียมการในเรื่องของ budget ได้

■ ในการเปลี่ยนอุปกรณ์ภายในโรงแรม มีหลักเกณฑ์กำหนดอย่างไรใน

อ่านต่อหน้า ๒๐





คุณเจน พุทธมาลี
ผู้อำนวยการฝ่ายขาย
โรงแรมมณเฑียร



คุณกัษร จาตุรจินดา
ผู้จัดการทั่วไป
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

ผมต้องการทำโรงแรม ที่จะได้ออกมาหนึ่งชุด
มณเฑียรของเราให้เป็น เกี่ยวกับเรื่องราวของโรง
"ONE OF THE BEST แรม ได้อย่างใกล้ชิดแบบนี้
HOTEL IN BANGKOK" ผมขอแนะนำว่า งานโรง
มีความเห็นว่า ตามสถาบัน แรมเป็นอาชีพที่ได้ดีมาก
ที่เปิดสอนวิชา ท่องเที่ยว ผมเองทำงานโรงแรมมา
โรงแรมที่น่าจะคิด ORGA- เกือบ 20 ปีแล้ว สามารถ
NIZE อะไรขึ้นมาสักอย่าง ก่อร่างสร้างตัวได้ทีเดียว
โดยกำหนดเป็น TOPIC ขึ้น ถ้าเรามีความขยันขันแข็ง
มาแล้วเชิงวิทยากร ซึ่งเป็น ■ ในฐานะที่คุณเจนเป็น
ผู้เชี่ยวชาญ งานโรงแรมมา หนึ่งในผู้บริหารโรงแรม
พูดให้คำแนะนำ และให้ข้อ คุณเจนอยากจะได้บุคลากร
คิดแก่นักศึกษา บังเอิญผม ที่มีความพร้อมด้านโรง
มีใจรักในอาชีพการเป็น แรมในเรื่องใด เพื่อที่ทาง
อาจารย์ ผมมีความคิดว่า สถาบันที่ทำการสอนด้าน
ในอนาคต อาจจะอุทิศตน การท่องเที่ยว - โรงแรมจะ
เพื่อการศึกษา พร้อมที่จะ ได้เร่งฝึกเข้มในเฉพาะด้าน
ให้ความรู้ คำแนะนำในเรื่อง เพื่อสามารถตอบสนอง
ของโรงแรม ผมมีความเห็น ความต้องการของโรงแรม
ว่า เด็กรุ่นใหม่ ๆ คงไม่มี ก่อนอื่น นักศึกษาที่
CHANCE และน้อยคนนัก เรียนทางด้านนี้จะต้องรู้จัก

โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า เป็นโรงแรม 5 ดาว ตั้ง
อยู่ในทำเลที่ดีที่สุด เพราะ
อยู่ใกล้ตัวเมืองสามารถ
ติดต่อไปมาได้สะดวก เช่น
ถนนรัชดาภิเษก ถนน
วิภาวดีรังสิตและถนนอโศก
จัดได้ว่าโรงแรมเซ็นทรัลมี
POSSIBILITY ที่ดีกว่าอีก
หลาย ๆ โรงแรม

■ การที่โรงแรมตั้งเป่า
หมายไว้ว่า เป็นโรงแรม
5 ดาว คุณกัษรจะต้องทำ
อย่างไรบ้าง

การ OPERATE โรง
แรม 5 ดาวนี้ ของผมมีแนว
การบริหารที่ไม่เหมือนคน
อื่น สมมุติว่าเรา OPERATE
โรงแรม 5 ดาวนี้ ถ้าเมื่อ
BUSINESS มันตกลงมา

เราก็คือ DISCOUNT กะ
ประมาณว่า 30-50 เปอร์เซ็นต์
AMOUNT ของ DIS-
COUNT นี้มันก็ยังสูงกว่า
โรงแรม 4 ดาวและที่ RATE
ต่ำกว่าเราแล้วไป DIS-
COUNT นี้ POSSIBILITY
ที่มันจะได้แขกมันก็มีมาก
กว่า

■ ในเรื่องชื่อเสียงของ
โรงแรม ในต่างประเทศ
เป็นอย่างไรบ้าง

เรื่อง PRESTIGE และ
REPUTATION จากต่าง
ประเทศนั้นเน้นอันดับ โรง
แรมของเราที่ตั้ง และมีชื่อ
เสียง

■ ตัวผู้จัดการทั่วไปจะ
ต้องติดต่อสัมพันธ์กับ
หน่วยงานที่ไหนบ้าง
กับทุกหน่วยงานที่เขา





คุณพิชัย จิวจันทร์
ผู้จัดการแผนกต้อนรับ
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

คุณธัญญ โสรจ
F & B PROMOTION MANAGER
โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า

พูดถึงระบบโครงสร้างของทั้งโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็นหลาย ๆ แผนก คือ

- แผนก ROOM DIVISION
- แผนก FOOD & BEVERAGE
- แผนก ACCOUNTING
- แผนก ENGINEERING
- SALES AND MARKETING
- PUBLIC RELATIONS
- PURCHASING
- HUMAN RESOURCES

จะขอแนะนำแผนก ROOM DIVISION ซึ่งทางโรงแรมแบ่งย่อยออกไปเป็นอีก 2 แผนก ซึ่งจะต้องทำงานประสานกันอย่างใกล้ชิด คือ แผนก

FRONT OFFICE
HOUSE KEEPING

ซึ่งบางโรงแรมจะนำเอาแผนก SECURITY มารวมอยู่ด้วย

ในแผนก FRONT OFFICE ของรายังแบ่งการทำงานเป็นหลายส่วนด้วยกัน เช่น แผนกรับจองห้องพัก แผนกควบคุมโทรศัพท์, แผนก BELL SERVICE และแผนก BUSINESS CENTER

■ ในเรื่องงานรับจองห้องพักของทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไร

จะมี RESERVATION MANAGER คอยควบคุมในเรื่องการรับจองห้องพักหรือการยกเลิกการจอง ซึ่งจะต้องทำงานประสานกัน

Food & Beverage F & B คือ banquet หรือว่ากันตรง ๆ ก็เล่นตามคำแปลคืออาหารและเครื่องดื่ม อะไรที่ concern เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม นั่นคือ ขอบข่ายงานของ F & B ทั้งหมดรวมไปถึงเรื่องจาม ภาชนะ เครื่องมือ เครื่องใช้เกี่ยวกับการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าโดยตำแหน่งคือ Food and Beverage Manager

หน้าที่โดยตรงของเราก็คือการขายอาหารและเครื่องดื่ม แยกมาพัก โรงแรมมีแต่ห้องอย่างเดียว ไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มขาย ก็เป็นไปไม่ได้ เราจะเป็นตัวเสริมให้ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจบริการนี้มันครบวงจร เพราะเป็นปัจจัยปกติของมนุษย์ที่จะต้องมีการอยู่อาศัย

งานจัดเลี้ยง เราก็มักมี banquet manager อีกตำแหน่งหนึ่ง ทุกแผนกทุกหัวหน้า จะมี assistant ของตัวเอง ตัวหัวหน้าจะเรียกว่า department head ตัวหัวหน้าใหญ่สุดคือ Food and Beverage Manager หรือ director ถือเป็น division head

หน้าที่โดยตรงของเราก็คือการขายอาหารและเครื่องดื่ม แยกมาพัก โรงแรมมีแต่ห้องอย่างเดียว ไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มขาย ก็เป็นไปไม่ได้ เราจะเป็นตัวเสริมให้ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจบริการนี้มันครบวงจร เพราะเป็นปัจจัยปกติของมนุษย์ที่จะต้องมีการอยู่อาศัย

ต่อไปก็เป็นพวก outlet manager คือผู้จัดการตาม restaurant หรือ bar ตามโรงแรม ทางด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ supply ได้ outlet ทั้งหลายหรืองาน banquet มี steward manager รับผิดชอบอยู่ outlet ที่สำคัญอันหนึ่งทางด้าน



คุณ เจน พุทธรมาดี

การ ORGANIZE ตัวของ เธอเองก่อน คือ การปรับปรุงในด้าน บุคลิกภาพ เป็นอันดับหนึ่ง ต่อมาคือ ความพร้อมทางด้านภาษา พูด การคิดหากกลยุทธ์ และ อะไรต่ออะไรอีกหลายประการมาประกอบกัน จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันนี้มีโรงแรมเกิดขึ้นใหม่ ๆ อีกหลายแห่ง โดยทุ่มลงทุนกันเป็นหมื่นล้านบาท เพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่า โรงแรมต้องการบุคลากรอีกเป็นจำนวนมาก สำหรับในเรื่องการฝึกซ้อม เฉพาะด้านก็เป็นสิ่งสำคัญ ทางสถาบันที่ทำการสอนด้านโรงแรม ควรฝึกนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่อไปนี้

- ROOM DIVISION
- FOOD AND BEVERAGE
- SALES AND MARKETING

สำหรับในด้านฝ่ายชายและการตลาด ผมมีความยินดีให้ความช่วยเหลือเต็มที่ยินดีช่วยฝึกฝนให้ นอกจากนี้ในด้านการท่องเที่ยว ซึ่งขณะนี้ผมได้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับ T.A.T. มีข้อมูลมากมายที่จะช่วยแนะนำให้

■ ตามสถาบันที่ทำการสอนด้านท่องเที่ยว-โรงแรม ก็ได้พยายามพัฒนา

และปรับปรุงหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของโรงแรมเช่นกัน ใซ้ครับ คือ มันต้อง NEED NEW DEVELOP คือ พยายามหาอะไรที่มันใหม่ พยายาม REFRESH ของเก่าให้มันเหมาะสมใช้ใหม่ ครับ อีกเรื่องหนึ่งที่ผมเป็นห่วงก็คือ การปรับปรุงการเรียนการสอน ทางสถาบัน น่าที่จะได้ดึงคนมาจากวงการโรงแรม มาทำการสอน เพื่อที่จะได้เรียนรู้จากคนจริง ๆ ทั้งนี้เพื่อการสอนให้นักศึกษาได้มีความสามารถด้าน TECHNOLOGY ต่าง ๆ หรือ ด้าน MARKET CHANGE เพราะฉะนั้น นักศึกษาที่จบการศึกษา ทางด้านนี้จะ เป็นบุคลากรที่ UP TO DATE จริง ๆ ใซ้ใหม่ครับ ผมเชียร์ นะครับ เชียร์เพราะว่า เวลาเราทำงานจริงในโรงแรม เราก็อยากให้มีอะไรใหม่ ๆ ใซ้เทคนิคใหม่ ๆ

■ สำหรับนักศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ ที่ได้เรียนรู้ เรื่องการตลาดมาแล้ว ถ้า เขามีความสนใจ อยากทำงานโรงแรม เขาจะต้องฝึกฝนเพิ่มในด้านใดบ้าง ถ้าต้องการมาทำงานใน FIELD โรงแรม ทางอาจารย์ผู้สอนควรจะเน้น

ด้านบุคลิกภาพ การวางตัว การเข้าสังคม อย่างเช่น ถ้าเขาต้องการประสบผลสำเร็จ ในด้านการขายโรงแรม เขาจะต้องฝึกพูด ฝึกการเข้าสังคม การพัฒนาบุคลิกของตนเอง ต้องรู้จักอะไรต่อมิอะไรอีกหลายอย่าง มีบางคนนี้เก่งมาก แต่ไม่ SUCCESS เพราะว่าเป็นบุคลิกไม่ดี คือ SOCIAL มีปัญหา การพูดจามีปัญหา แต่ถ้าเป็น FIELD อื่น อาจจะโอเค เช่น ธุรกิจด้าน IMPORT EXPORT การได้ตอบจดหมาย การดำเนินธุรกิจอาจจะฟลุครวยได้ แต่ใน FIELD โรงแรมแล้ว เป็นเรื่องที่จะต้อง SHOW OFF เป็น FIELD ที่จะต้องทำการ PRESENTATION และเป็น FIELD ที่จะต้อง PERFECT เพราะฉะนั้น ถ้าจะต้องทำโรงแรมจริง ๆ คน ๆ นั้นจะต้องเนียบ จะต้อง PERFECT ก่อน คือ

ขอให้อีกว่า เขาจะต้อง ORGANIZE ตัวเขาเองก่อน ถ้าเขา ORGANIZE ตัวเขาเองไม่รอด จะเก่งแค่ไหนก็ไปไม่รอด

■ เพราะฉะนั้น นักศึกษา ที่เรียนด้านโรงแรม คุณ เจนเห็นว่าจำเป็นมากเลย ใซ้ใหม่ ที่จะต้องเตรียมตัวตั้งแต่ออยู่ในมหาวิทยาลัย

ไอ้ไอ้ จำเป็นมากเลย ครับ ถ้ายังไม่ได้เตรียมพร้อมตั้งแต่อยู่ในรั้วมหาวิทยาลัยแล้ว เขาจะ FAIL ตั้งแต่ที่มา INTERVIEW แล้ว และเขาจะไม่ SUCCESS แม้กระทั่งการ PREPARE ตั้งแต่ในมหาวิทยาลัย อาจารย์ผู้สอนจะต้องเลือกให้เขา คือตั้งแต่เรื่องผม เรื่อง SHIRT เรื่องรองเท้า กางเกง ต้องเนียบตั้งแต่ตอนนั้น ยกตัวอย่างโรงเรียนการโรงแรมที่ SWITZERLAND เขาบังคับให้

นักเรียนแต่งสูท รองเท้า ต้องเป็นมัน เวลาขึ้นต้องไม่หลังงอ เดินเห็นต้องสวยงาม

■ ในเรื่องการกวาดชั้น นักศึกษา ขณะกำลังศึกษาอยู่ บางทีก็หนักใจเพราะ การศึกษาระดับนี้ จะต้องให้เสรีภาพกับเขาบ้าง เรื่องนี้ผม AGAINST หัวชนฝาเลย ก็เพราะไอ้เรื่องเสรีภาพนี่แหละ ที่ทำให้เสียผู้เสียคนกันมาหนักต่อนักแล้ว ก็เพราะความไม่มีระเบียบ ไม่มีกฎ จึงทำให้เด็กใจแตก เสียคน มันจะเหมือนสังคมคนอเมริกันเข้า ไปทุกวันแล้ว

ผมขอให้ข้อคิดไว้ อย่างหนึ่ง คือว่า การที่โรงแรมจะ SUCCESS ได้นั้น มิได้ขึ้นอยู่กับ ความสำเร็จ ความหรูหรา ของตัวโรงแรม แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด ก็คือ ตัวบุคลากร นั้นเอง

คุณ กำธร จาตุรจินดา

นำ BUSINESS มาให้เรา ได้ จะเป็นสายการบิน TRAVEL AGENTS หรือ สื่อมวลชน

■ สำหรับในอนาคต สำหรับนักศึกษาที่สนใจจะ มาดำรงตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป เขาจะต้องเตรียมตัว ในเรื่องประสบการณ์ สภาวะทางจิตใจหรือเรื่อง การวางตัวอย่างไร

ผมจำได้ ตอนที่ผมไป เรียนที่ต่างประเทศ พ่อผม คิดว่าอยากให้ผมไปเรียน เป็น PROFESSION ที่คนขโมยเอาไปไม่ได้ อย่างเช่น ELECTRICAL ENGINEER เป็นหมอ ผมก็ได้เรียน ENGINEER ที่อเมริกาอยู่ 2 ปี ผมยังคิดอยู่ว่า ถ้าผมจบด้านนี้มาปานนี้ได้เป็น GOVERNOR แล้วแต่สิ่งนั้น

ไม่ใช่จุดประสงค์ของผม และผมก็ไปเรียนต่อ HOTEL COURSE ที่ประเทศฝรั่งเศส ในสมัยนั้นกับสมัยนี้ ผิดกันมาก เพราะว่าอะไร? ผู้ใหญ่ในเมืองไทย ไม่มี ความคิด อยากให้ลูกไปเรียนโรงแรม เพราะเขาคิดว่า PROFESSION นี้เป็น อาชีพที่ LOW DOWN เช่น จะต้องเป็นบอย จะต้องเป็น

อะไรต่อมิอะไร และการไปเรียนไม่ใช่เรียนอย่างเดียวจะต้องมี EXPERIENCE ด้วย คือว่ามีเวลาทำงาน ส่วนใหญ่แล้ว คนไทยเวลาไปเรียนยังไม่ทันจบ

COURSE เลยกลับเมืองไทยแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นพวก ASSISTANT GENERAL MANAGER คือ พวกเจ้าของ หูตง่าย ๆ ซักโมงบินยังไม่ถึง

เพราะฉะนั้น คนที่เรียนจบทางด้านโรงแรมเขาจะต้องเริ่มต้นที่ตำแหน่งใด

ผมจบทางด้าน BACHELOR OF SCIENCE DEGREE มาจากอเมริกาเลย และผมไป TRAIN งานจาก HILTON INTERNATIONAL เขาให้ผมเป็น DOOR BOY ก่อน พอไปถึงก็ให้ผมตัด UNIFORM เราก็ต้องรู้ว่าจะงานไหนเป็นอย่างไร เพราะเราจะมาเป็น นายคน เราก็ต้องรู้ว่าข้างล่างเขาทำอะไร

ใช่ไหมครับ

คนที่จะก้าวมาทำงานในโรงแรม อย่างน้อยจะต้องยอมรับใช้ใหม่ว่าเราจะต้องมาทำหน้าที่ให้การบริการ และคำนิยมหรือทัศนคติต่าง ๆ ต้องทันทัน จะต้องเปลี่ยนไปใช้ใหม่

ต้องไม่ถือตัว ผมเคยขัดพวกหม้อ และอะไรต่ออะไรอีกปีละ

และความรู้สึกในตอนนั้น เป็นอย่างไรบ้าง

ไม่เป็นไรครับ ก็เขาให้ TRAIN ก็ต้อง TRAIN สำหรับตำแหน่ง

ผู้จัดการทั่วไป ผู้หญิงจะไม่มี POSSIBILITY มากนัก เพราะว่าผู้ปกครองไม่ยอม เดี่ยวอยู่เด็กไม่ได้ ไป ENTERTAIN แหกไม่ได้

คืองานโรงแรมจะบริการตลอด 24 ชั่วโมง จะสังเกตได้ ถ้าผมคิดดูแล้วนะครับ เห็นว่า ผู้หญิงจะทำงานได้ดีกว่าผู้ชาย

เวลาที่โรงแรมรับพนักงานใหม่เข้ามา จะมีความแตกต่างมากไหม

สำหรับพนักงานที่จบระดับปริญญาตรี กับพนักงานที่จบระดับต่ำกว่านั้น หมายถึงข้อดีและข้อเสีย

บางคนที่จบไม่ถึงขั้นที่ต้องการ แต่เขามีประสบการณ์ ผ่านงานโรงแรมมาแล้วสัก 2-3 ปี เราต้องการ CONSIDER เขามากกว่า

เราจะรับเพียง 20-30 คน เข้ามาทำการฝึก และจะดูว่าใครมีความถนัดในด้านไหนเช่นด้าน F & B ด้าน FRONT หรือทางด้าน FINANCE เราจะ PUSH เขาไปทางนั้น

ทางโรงแรมจะดูจากผลการเรียนด้วยไหม หรือจะดูจากความสามารถด้านอื่น

ก็อย่างที่ผมได้เรียนให้ทราบแล้วครับ ว่า ในด้านภาษาและต่อมากจะพิจารณาจาก PERSONALITY ว่าเป็นอย่างไร สามารถเข้ากับแขกได้ไหม ทำหน้าตาบูดบึ้งกับแขกหรือเปล่า

ในช่วงเดือนไหน ที่ทางโรงแรมไม่มีแขกมากนัก และสามารถจะรับเด็กฝึกงานได้

ประมาณช่วงเดือน มิถุนายน ระยะเวลาการฝึกงานจะใช้เวลาประมาณ 2 หรือ 3 สัปดาห์ แล้วแต่ COURSE และเมื่อจบการ TRAINING แล้ว ทางโรงแรมจะออกไป CERTIFICATE รับรองว่า ได้ผ่าน COMPLETED TRAINING ที่โรงแรมจริง

คุณ พิชัย วชิจันทร์

อย่างใกล้ชิด และตลอด ต่อที่พนักงานต้อนรับ เพื่อจะได้จัดเตรียมห้องพักให้ตามใบจองเหล่านั้น เมื่อการจองทุกรายจะต้องส่ง

ต่อขอเช่าห้อง พนักงานต้อนรับก็จะจัดหาห้องให้ตามที่ต้องการ แต่ในบางครั้งที่แขกไม่ได้ทำการจองมาก่อนพนักงานต้อนรับก็ต้องดูว่ามีห้องว่างหรือเปล่า และขายให้ตามราคาที่เราเรากำหนด จัดการให้แขกลงทะเบียนเข้าพัก

ในเรื่องการรับ ADVANCE BOOKING ทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไรบ้าง

คือพูดถึงกฎต่าง ๆ โรงแรมจะกำหนดไว้ตายตัวแล้ว ทางโรงแรมจะขอร้องให้ผู้จองส่งใบยืนยันการจองกลับมา หรือไม่ก็ขอเรียกเก็บเงินค้ำมัดจำค่าห้องพักไว้ ๆ คืน บางโรงแรมอาจจะขอให้ผู้จองแจ้งหมายเลขของบัตรเครดิตเป็นการค้ำประกันไว้ ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้โรงแรมต้องเสียหายประโยชน์ แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้ว โรงแรมเราก็มีการยึดหยุ่น อนุโลมเป็นบางกรณี เช่น บางบริษัทที่ส่งแขกให้กับทางโรงแรมเป็นประจำ หรือถ้าหากว่าในบางช่วงที่โรงแรมเต็มมากเราอาจจะเข้มงวดเรื่องการวางมัดจำ แต่ก็ไม่

แข็งมากถึงขนาดจะเสียลูกค้าของโรงแรมไป

และอีกอย่างหนึ่งของระบบงาน RESERVATION ของโรงแรมเราก็คือ การโทรศัพท์ไปเพื่อถามว่า

ที่ทำการจองไว้กับทางโรงแรมในช่วงต่าง ๆ นั้นจะให้การยืนยัน หรือต้องการจะยกเลิก สิ่งนี้ถือเป็นงานหลักของแผนกเพื่อโรงแรมจะได้ทราบว่าจะขายได้ ในสัดส่วนเท่าไร ทั้งนี้เพื่อให้สัมพันธ์กับการติดต่อขายห้องของฝ่ายขาย

มีบ่อยครั้งใหม่ที่แขกมีการยืนยันกับทางโรงแรมแล้ว จ่ายเงินค้ำมัดจำแล้ว เมื่อถึงกำหนดเวลาแล้วแขกไม่มาพัก

ในกรณีนี้ ทางโรงแรมมักถูกตัดไว้ตายตัว ในกรณีที่ผู้จองจะยกเลิกไม่มาพัก จะต้องแจ้งให้โรงแรมทราบเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง หรือบางกรณี 24 ชั่วโมง สำหรับเงินมัดจำที่ทางแขกวางไว้ ทางโรงแรมก็จะจัดคืนให้ อันนี้แล้วแต่นโยบายของแต่ละโรงแรมหรือแล้วแต่ CONTRACT

เคยมีบ้างใหม่ที่ทางผู้จองมีการทำการจองถูกต้อง ชำระค้ำมัดจำถูกต้อง เมื่อถึงกำหนดมาพัก โรงแรมไม่สามารถจัดห้องให้แขกกลุ่มนั้นได้

เมื่อโรงแรมรู้สภาพแบบนี้แล้ว โรงแรมต้องติดต่อหาโรงแรมอื่นที่อยู่ในระดับเดียวกันให้ เพราะเรารู้แล้วว่า เราไม่สามารถจัดหาห้องให้ได้แล้วหลังจากนั้น

โรงแรมจะแจ้งให้บริษัททัวร์
ที่รับผิดชอบกรุ๊ปนั้นทราบ
ว่าขณะนี้โรงแรมเกิดปัญหา
คือ นาน้องให้ไม่ได้ตามที่
จองมา เนื่องจากเหตุผล
ต่าง ๆ แล้วแต่ทางโรงแรม
จะสามารถชักแม่น้ำทั้งห้า
เนื่องจากว่า อาจแจ้งว่ามี
กรุ๊ปของทางรัฐบาล ซึ่ง
ทางรัฐบาล FORCE มา
ซึ่งแขกเก่าที่ EXPECT ว่า
จะ CHECK OUT บังเอิญ
แขกเปลี่ยนใจ พักอยู่ต่อ
ตามความเป็นจริงทางโรงแรม
RESERVE ไว้ให้
เมื่อครั้งนั้นมันสุดวิสัยจริง ๆ
■ ในกรณีที่ทางโรงแรม
จะช่วยเหลือแขกในเรื่องนี้
หมายความว่าทางโรงแรม
ผิดพลาดเอง ใช้ไหม
ครับ

■ ในกรณีที่ความผิด
พลาดเกิดจากผู้จองหรือ
บริษัททัวร์นั้นอาจจะจำ
เวลาเข้าพักผิดไป หรือเรื่อง
อื่น ๆ ทางโรงแรมจะจัดการ
ช่วยเหลือประการใด
เราจำเป็นต้องช่วยครับ
เพียงแต่ว่าเริ่มแรกเราต้อง
FIND OUT เสียก่อนว่า ทาง
บริษัททัวร์ทำ BOOKING
มาผิดหรือเปล่า เช่นสมมุติ
ว่า ทางบริษัททัวร์ แจ้งมา
ว่าจะเข้าพักในวันนี้ แต่ที่
จริงแล้วทางโรงแรมเตรียม
SPACE ไว้ให้สำหรับในวัน
พรุ่งนี้ เมื่อทางโรงแรมทราบ
ว่าเป็นความผิดของบริษัท

ทัวร์แน่นอน เราก็ให้ความ
ช่วยเหลือ นาน้องให้ อาจ
จะเป็นที่โรงแรมอื่น
■ ระบบการทำงานด้าน
เอกสาร ที่ใช้ในแผนกต้อนรับ
เป็นในลักษณะใด
เราจะใช้ภาษาอังกฤษ
ยื่นพื้น คิดว่าการจะรับ
พนักงานมาประจำใน
ตำแหน่งบริการส่วนหน้า
บุคคลเหล่านั้นควรจะต้องมี
ความรู้ทางด้านภาษาอง
กฤษเป็นอย่างดี เป็นความ
ต้องการของโรงแรม เพราะ
ฉะนั้นโอกาสของพนักงาน
ที่พูดภาษาอังกฤษหรือ
ภาษาอื่นได้ดี จะทำให้
เขามีโอกาสได้ทำงานดี ๆ
ตามสายการบิน หรืออื่น ๆ
ได้อีกด้วย

■ และการรับพนักงาน
ตำแหน่งบริการ จะพิจารณา
จากอะไรอีก
พิจารณาจากด้าน
บุคลิกภาพ คือบางคนอาจ
จะมาจากตระกูลสูง มีความ
คิดว่า ไม่เคยเป็นข้าใคร
เรื่องอะไรจะมายกน้ำ หรือ
มาให้บริการคนอื่น
ทำให้

เมื่อทางโรงแรมได้
พิจารณาสังเกตเห็นท่าที่
ว่าจะเข้าพักในขณะนี้ แต่ที่
จริงแล้วทางโรงแรมเตรียม
เขาไม่มี SERVICE MIND
ทางโรงแรมจะไม่พิจารณา
รับเข้าทำงาน ถึงแม้ว่าเขา
จะเก่งภาษาอังกฤษมาก

เพียงใดก็ตาม เพราะถ้ารับ
เข้ามาแล้วก็จะเกิดการตั้ง
ตั้งงอนกัน
แขกที่มาพัก เขามี
ความคิดว่า เขาได้เสียเงิน
แล้ว จริงอยู่บางครั้งโรงแรม
ก็ยอมรับว่า ภาษาที่แขกพูด
มาบางครั้งมัน “เง่า” ไม่มี
เหตุผล ถ้าเราไปโต้ตอบ
กับเขา ก็มีแต่เสีย จริงอยู่
ทางพนักงานเราพยายาม
จะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้
กับเขา แต่แขกเขาไม่ยอมรับ
จะเกิดการตั้งงอนตั้งงอน
กัน

โรงแรมต้องพยายาม
หาสิ่งที่ทำความเข้าใจ
ให้แขกให้มากที่สุดเมื่อแขก
อาหาร โดยปกติแล้วงาน
ทางด้าน Food and
Beverage เป็นงานบริการ
พูดง่าย ๆ เป็นงานบริการ
ที่มีส่วนเสริมทางด้านบริการ
ขาย ทางด้าน Marketing
ด้วย F & B manager จะ
ได้รับการปรึกษาหรือสอบถาม
จากแผนกอื่นที่เกี่ยวข้อง
เช่นทางคุณหญิงมี
group เข้ามาพัก ต้อง
ทาน breakfast มีการติดต่อ
มาทาง F & B เตรียม
breakfast ให้กับ group
นั้นๆ อาหารเป็นประเภท
ไหน เราก็จะบอกไปให้จัด
สถานที่ เตรียมตั้งแต่บริการ
ให้สอดคล้องกันไป
พวก group เวลาที่

พอใจ เขาจะคิดได้เองว่า
ตัวเขาเองทำมากเกินไปหรือ
เปล่า และสิ่งที่โรงแรมจะได้
กลับมาก็คือ แขกคนนั้น
เขาจะกลับมาใช้บริการกับ
ทางโรงแรมอีก
แต่ถ้าเมื่อเราจะเอา
ชนะเขา เพื่อจะเอาความถูก
ต้อง โรงแรมก็จะได้ลูกค้า
แค่ครั้งนั้นครั้งเดียว

■ มีความรู้สึกว่าคุณ
ไทยที่ไปใช้บริการในโรงแรม
จะไม่ค่อยได้รับการ
ต้อนรับที่ดีเท่าไรจากพนักงาน
เมื่อเทียบกับชาวต่างชาติแล้ว
อันนี้เป็นเรื่องจริง แต่
เมื่อมีการประชุมพนักงาน

ทางโรงแรมก็ได้ตกแต่งเตียงให้
บริการให้เสมอภาคกัน คือ
นิตยคนไทย มีอยู่อย่างหนึ่ง
คือ การชี้ระแวง บางที
พนักงานพูดไม่เข้าหู เลย
สร้างความคิดขึ้นมาก่อน
เลยว่า “โอ้มันมาดูถูกเรา”
พนักงานอาจจะพูดแรงไป
นิด เลยไม่เข้าไปชะงักแล้ว
บางทีคนพูดอาจจะไม่ทัน
ได้คิดอะไร

ถ้าโรงแรมพบว่า
พนักงานคนใดปฏิบัติเช่นนี้
จะต้องเรียกเข้ามาห้องเล็ก
และตักเตือน ให้คำแนะนำ
พยายามเปลี่ยนค่านิยม
หรือทัศนคติเสียใหม่

คุณธัญ โสร็จ

booking มาเขาก็ต้องมี
ห้องพัก รวมทั้งอาหารเช้า
บาง group ก็ต้องมีอาหาร
กลางวัน หรืออาหารเย็น
เราก็แจ้งไป

■ การติดต่ออย่างนี้ต้อง
ให้ memo หรือเปล่า
ครับ เราก็ใช้ memo
ไป หรือบางอย่างเราก็มี
format อยู่แล้ว
คือถ้ามันเป็นประจำ
เราก็มีแบบฟอร์ม
นอกจากที่เป็นกรณี
พิเศษเรายังใช้ memo อยู่

■ ห้องอาหารแต่ละชนิด
อย่างเช่น กัดอาคารอาหาร
ยุโรป จีน เวียดนาม อันนี้
เขาจะมีใครเป็นหัวหน้าดูแล
ห้องอาหาร

ทุกห้องอาหารมีผู้จัดการ
(manager) เรียกว่า
outlet manager และ
outlet manager ทั้งหมด
จะขึ้นอยู่กับ restaurant
manager คำว่า restaurant
manager ของโรงแรมก็มี
ทุกภัตตาคาร ตำแหน่งนี้
เทียบได้กับ assistant
food and beverage
manager ทั้ง 2 คนขึ้นตรง
กับ F & B manager ซึ่งจะ
control overall ดูเรื่อง
cost, menu อาหารเป็นยัง
ไง ส่วนผมทำทางด้าน Pro-
motion ก็เป็นตัวเสริมว่าทำ
ยังไงเราจะขายได้ดีขึ้น พูด
ง่าย ๆ คือเป็นแผนกที่พยา-
กรมหารายได้้นอกจาก food

& beverage เพราะทาง นอน
 ด้าน rooms โอกาสที่เราจะ **■ Outlet แต่ละแห่งมี**
 promote ว่าทำยังไงจะ **ครัวโดยเฉพาะหรือไม่**
 ขายห้องให้ดีแทบจะไม่มี **มีครัวโดยเฉพาะ** อย่าง
 เลย ทั้งนี้เพราะเกี่ยวกับ เช่นร้านอาหารจีน Dynasty
 rate ราคาซึ่งเป็นของฝ่าย ก็มีครัวจีน main kitchen
 marketing แต่ทาง F & B ของเราจะทำให้งาน ban-
 ทาง marketing ขายมาให้ quet ของคาเฟ่ก็มีครัว ส่วน
 เราก่อนเราก็พยายามขาย บั๊กก็มี ทุกแห่งต้องมีครัว
 ให้มากขึ้น ตกลงราคา ของตนเอง บางโรงแรมอาจ
 10 บาทพยายามทำให้เป็น จะใช้ที่เดียว มี outlet ล้อม
 12 โดยการ upsell อย่าง รอบครัว ซึ่งถ้าเป็นโรงแรม
 อื่นเข้าไป ไม่ใช่ไป charge ใหม่ ๆ ทุ้นสมัย จะไม่ทำ
 เพิ่ม เรายังมีหน้าที่ส่งเสริม อย่างนั้นเพราะมันจะลบลบ
■ การที่เราจะจัดเทศกาล วุ่นวาย ข้าวของเครื่องใช้
อาหารพิเศษขึ้นมาต้องมี หยิบกัน ของสด ของแห้ง
โครงการล่วงหน้าทุกปีหรือ ยืมกันแล้วไปหมด ของเราแต่
เปล่า หากว่าปีไหนขายดี ละครัวจะเบิกของจากสตอร์
แล้วไม่จัดได้หรือไม่ (Store) ด้วยหลักฐานของ
 ถ้าเราอยากจะเป็นโรง ตัวเอง คุณง่ายขึ้นว่าครัว
 แรม 5 ดาวเราก็ต้องมีกิจ โหนดใช้ของไปเท่าไร
 กรรมอะไรตลอดเวลา ไม่ใช่ **■ Chef ที่ทำงานเป็น**
 ขายดีอยู่แล้วก็หยุดหนึ่ง **ชาวต่างชาติทั้งหมดหรือ**
■ แนวทางในการจัดแต่ **เปล่า**
ะเทศกาลเป็นอย่างไร **Chef** ของเราเป็นชาว
 เราก็ดูสถานการณ์ ต่างชาติเพราะเหตุผลสำคัญ
 ดูเหตุการณ์ วันนี้นักขัตฤกษ์ คือ หากคนไทยไม่ได้ใน
 อะไรทั้งหลาย พยายาม ระดับนี้ เพราะตำแหน่ง
 ทำให้มันสอดคล้องกับบรร- จริง ๆ แล้วคือ Executive
 ยากาค เป็นเรื่องที่มีความ chef ทุ้งง่าย ๆ คือเขาต้อง
 สำคัญมาก อย่างเช่นอา- รับผิดชอบทุกอย่าง สรรพวิชา
 อาหารประเภทไหน เขาทาน ทางด้านอาหารต้องรู้หมด
 ในวันไหน ต้องศึกษาและ นอกจากนั้นยังต้องบริหาร
 อาศัยประสบการณ์ วัน นกครองลูกน้อง และนะ
 ไหนควร promote อะไร นำได้ทุกอย่าง ส่วนทางการ
 เช่น ตรีชุนจีนก็ promote เสรีที่จะมีผู้จัดการห้องเป็น
 อาหารจีน จะไป promote คนดู
 candle light dinner แบบ **■ ในกรณีที่ chef ทำ**
 ยุโรป มันก็ไม่ work แน่ **อาหารแปลก ๆ ขึ้นมาใหม่**

ขึ้นคอนการปฏิบัติจะเป็น
 อย่างไร
 หาก chef คิดอาหาร
 ขึ้นมาเขาจะเอามาขายเลย
 ไม่ได้ เขาต้องมาเสนอให้
 F & B manager พิจารณา
 ว่าดีไหม F & B manager
 รับทราบเรื่องราวแล้วต้อง
 เรียก outlet manager มา
 รับทราบว่าอาหารนี้เราจะ
 ขาย มีรายละเอียดอะไรบ้าง
 คุยกับ chef ถึงลักษณะ
 การ serve ทางเครื่องดื่มมี
 อะไรมาเสริมไหม ต้อง
 discuss กันในช่วงเช้าที่ทำ
 อยู่ทุกวันเรียกว่า morning
 brief ถ้าเป็นด้านหลักจริง ๆ
 มี chef, F & B manager
 ผม แล้วก็ banquet mana-
 ger จากนั้นเราก็มี morn-
 ing brief ย่อย 11.00 น.
 โดย restaurant manager
 brief outlet manager อีก
 หนึ่ง **■ Executive chef**
ควรมีความรู้ในเรื่องอาหาร
ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็
อาหารจีน ญี่ปุ่น หรือยุโรป
ใช่ไหม
 main แล้วจริง ๆ ไม่ได้
 ขนาดนั้น โรงแรมอย่างเรา
 คนต่างชาติเยอะ main
 จริง ๆ คืออาหารยุโรป ส่วน
 ด้านอาหารจีนเรามี chef
 จีน ไม่มีใครรู้หมดทุกอย่าง
 ที่ผมบอกว่า Executive
 chef เขานักไปทางบริหาร
 หมายถึงว่าเขาต้องดูออก
 ด้วยว่าลูกน้องเขาคอนนี่มี
 ขนาดไหน การเลื่อนตำ-

แหน่งได้ ๆ F & B manager
 ต้องรอให้ chef เสนอขึ้นมา
 เช่น จากกระทะ 1 ไปเป็น
 กระทะ 2 **■ ตำแหน่งในแผนกครัว**
ของที่มีมากที่สุดคือไหน
 มีเป็นสิบ ๆ คน
 อำนาจหน้าที่มีตามที่เรากำ
 กำหนดไว้ให้ ขึ้นกับ Exe-
 cutive chef **■ สำหรับนักศึกษาที่**
เรียนวิชาการจัดบริการ
อาหารและเครื่องดื่ม จำ
เป็นหรือไม่ที่ควรเรียนรู้ถึง
วิธีการทำงานในครัว เช่น
การหันผัก การหันเนื้อ
 ไม่จำเป็นเลยครับ คน
 ที่จะมาเป็นพ่อครัวต้อง
 เรียนมาทางนี้โดยตรง แต่ยังไม่
 มีโรงเรียนในเมืองไทย
 สอนทางนี้โดยตรง ต้องเริ่ม
 จากการเป็น kitchen
 helper ไปก่อน แรก ๆ ก็
 เลือกผัก คัดผักไปก่อน
 มันไม่มีประโยชน์ แต่ผม
 แล้วค่อย ๆ ไล่เต้าขึ้นมา ใช้
 เวลานานกว่าจะเป็น chef
 เขาไปเรียนรู้เอาเอง
 ดูจาก cook คนอื่น ๆ ว่าเขา
 ทำอะไรเป็นแล้วบ้าง จดจำ
 สูตรอาหาร วิธีการทำ เอา
 มาฝึกฝนด้วยตนเอง
 chef ที่มาอยู่โรงแรม
 อย่างของเราหรือในแถบ
 เอเชียทำงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า
 20 ปี เริ่มตั้งแต่ล้าง
 งาน ไม่มีทางว่าเรียนจบ
 แล้วได้เป็น executive
 chef เลย **■ ตำแหน่งพิเศษเฉพาะ**

หน้าที่บางอย่างเช่น พนักงาน
 งานที่เนื้อคางมาจัดเลี้ยง
 จำเป็นหรือไม่
 ไม่จำเป็นเลยครับ ใคร
 ก็ได้ที่หันเนื้อเป็น ไม่ต้องมี
 ทักษะมากนักเพียงแต่ขอ
 ให้รู้ว่าถ้าเนื้อควรจะหัน
 อย่างไร ตามยาว หรือตาม
 ขวาง **■ ถ้านักศึกษาได้รับการ**
ฝึกมาบ้างทางด้านนี้ก็มี
โอกาสมากกว่าคนอื่นแน่
นอน
 ครับ สมมุติว่าทางด้าน
 อาหารไทย ถ้าเรารู้จักแกะ
 สลักผัก โอกาสจะดีกว่า
■ ดังนั้นในการสอนควร
จะให้ความสำคัญต่อเรื่อง
เหล่านี้บ้าง
 ถ้าจะเน้นในเรื่องอาหาร
 หมายถึงใน kitchen โดย
 ตรง การแกะสลักผักใช้
 เครื่องมือเหล่านี้แล้วก็ทิ้ง
 มันไม่มีประโยชน์ แต่ผม
 ไม่เห็นด้วยกับการที่มหา
 วิทยาลัยหรือสถาบันที่เปิด
 สอนวิชาการโรงแรมจะได้
 หลักสูตรทางการทำอาหาร
 ลงไป ในเรื่องนี้ควรจะแยก
 ไปอีกสายหนึ่ง เช่น วิทยา
 เขตไซติเวช มันไม่มีประ-
 โยชน์สำหรับคนที่จะมา
 เรียนวิชาโรงแรมแล้วรู้จัก
 วิธีหันผัก
 ผมคิดว่ารู้จักแค่เครื่อง
 ไม้เครื่องมือ แก้วชนิดนี้สิร์ฟ
 กับเครื่องดื่มอะไร แบ่งแยก
 ประเภทเครื่องดื่มได้ พอมา
 เห็น ของจริงแล้วเขาจะ

ขึ้นคอนการปฏิบัติจะเป็น
 อย่างไร
 หาก chef คิดอาหาร
 ขึ้นมาเขาจะเอามาขายเลย
 ไม่ได้ เขาต้องมาเสนอให้
 F & B manager พิจารณา
 ว่าดีไหม F & B manager
 รับทราบเรื่องราวแล้วต้อง
 เรียก outlet manager มา
 รับทราบว่าอาหารนี้เราจะ
 ขาย มีรายละเอียดอะไรบ้าง
 คุยกับ chef ถึงลักษณะ
 การ serve ทางเครื่องดื่มมี
 อะไรมาเสริมไหม ต้อง
 discuss กันในช่วงเช้าที่ทำ
 อยู่ทุกวันเรียกว่า morning
 brief ถ้าเป็นด้านหลักจริง ๆ
 มี chef, F & B manager
 ผม แล้วก็ banquet mana-
 ger จากนั้นเราก็มี morn-
 ing brief ย่อย 11.00 น.
 โดย restaurant manager
 brief outlet manager อีก
 หนึ่ง **■ Executive chef**
ควรมีความรู้ในเรื่องอาหาร
ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็
อาหารจีน ญี่ปุ่น หรือยุโรป
ใช่ไหม
 main แล้วจริง ๆ ไม่ได้
 ขนาดนั้น โรงแรมอย่างเรา
 คนต่างชาติเยอะ main
 จริง ๆ คืออาหารยุโรป ส่วน
 ด้านอาหารจีนเรามี chef
 จีน ไม่มีใครรู้หมดทุกอย่าง
 ที่ผมบอกว่า Executive
 chef เขานักไปทางบริหาร
 หมายถึงว่าเขาต้องดูออก
 ด้วยว่าลูกน้องเขาคอนนี่มี
 ขนาดไหน การเลื่อนตำ-

สามารถทำได้ อย่าง
เหล้าก็มีมากมายทั้งก่อน
อาหาร หลังอาหาร ระหว่าง
อาหาร ไวน์อะไรกินกับ
อาหารประเภทไหน ล้อม
ปลา มีปลา ลักษณะเป็น
อย่างไร ควรจะรู้ในสิ่งเหล้า
นี้

■ หากทางโรงแรมรับ
นักศึกษาที่ไม่มีประสพ-
การณ์เข้าฝึกงานที่แผนก
F & B ตำแหน่งอะไรที่ทาง
F & B จะจัดสรรให้

ขึ้นอยู่กับว่าเขาอยากจะ
รู้เรื่องอะไร อาจทำได้ใน
เรื่องของกาเรสิฟ การจัด
โต๊ะ เพราะทางมอบไม่มี
แผนกครัว ถ้านักศึกษามา
ฝึกงานในครัวก็ไม่มีประ-
โยชน์

■ ในกรณีของแผนก F
& B ยังสามารถให้นักศึกษา
ทำงานที่ติดต่อกับแขกได้
มากกว่าทาง front มีข้อ
จำกัดบ้างหรือไม่

ปกติแล้ว F & B ติด
ต่อแขกในแง่ของการให้
บริการ เราจะไม่ค่อยมีที่
ต้องเข้าไปแก้ปัญหา หรือ
deal เรื่องราคา อาหารจาน
ละ 10 บาทยกไปวางแขก
ไม่สามารถต่อรองราคาได้
แค่ให้ service และตอบ
คำถามที่แขกถามเพิ่มเติม

■ สำหรับผู้ที่สนใจจะ
ทำงานโรงแรม นอกเหนือ
จากต้องสอบความรู้ทาง
ข้อเขียนแล้ว ต้องสอบภาค
ปฏิบัติด้วยหรือไม่

บางครั้งเราเปิดโอกาส
ให้ถึงขนาดฝึกงานให้ก่อน
1 เดือน มีอาหารให้จริง ๆ
แล้วงานให้บริการอยู่ที่
attitude ของคน แต่ใคร
จะคิดว่าใครต้องอาศัยการ
ชวนช่วยใฝ่ใจศึกษา บาง
คนเสิร์ฟเหล้าอยู่ 6 เดือน
เต็ม ๆ แต่ไม่รู้ว่าจะทำอะไร
แขกสั่งวิสกี้ น้ำ ทางบาร์ริน
ให้แต่ไม่รู้ว่าจะทำอะไร
อันนี้อยู่ที่ความสนใจของ
แต่ละคน บางครั้งการ
train on the job outlet
manager ไม่มีเวลาพอ
ที่จะมาจ้ำจี้จ้ำไชว่าเรามี
เหล้าอะไรขายบ้าง คนเรา
ต้องชวนช่วยเองเท่ากับ
เป็นการ show attitude ซึ่ง
ผู้บังคับบัญชาจะมองเห็น
เอง

■ คนที่จบระดับปริญญา
ตรีทางสาขาท่องเที่ยวโรง
แรมสามารถทำงานในตำแหน่ง
ใดได้บ้างในแผนก
F & B

เริ่มต้นจริง ๆ คือ
busboy, busgirl เก็บจาน
clear โต๊ะ หากวันไหน
busy มากอาจมาช่วยเสิร์ฟ
ได้ แต่ง uniform เช่นเดียวกับ
waiter/waitress อาจ
จะแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่ง
ข้อนี้จะเป็นปัญหาสำหรับ
ผู้จบปริญญาตรีที่จะต้อง
เริ่มต้นตรงนี้ แต่ผมอยากจะ
บอกให้ทราบเลยว่า งาน
โรงแรมเป็นงานที่ jump ได้
เร็วที่สุด หากทำอะไรที่

แสดงความสามารถแล้วจะ
ไปได้เร็วมาก เพราะมีคน
เข้านอกออกตลอดเวลา คนที่
ตั้งใจจริงมีอยู่ไม่กี่คน การ
จะ promote ใครย่อมต้อง
ดูว่ามีประสบการณ์ในการ
ทำงานที่นั่นมานานแค่ไหน
เพราะการจะรับคนใหม่เข้า
มาเป็นหัวหน้าเลยนั้นจะ
ก่อให้เกิดปัญหาในการ
ปกครอง

■ สำหรับผู้ที่ไม่ได้เรียน
มาทางด้านบริการโรงแรมโดย
ตรง เช่น อาจเรียนมาทาง
สายบริหารธุรกิจ สาขาการ
ประชาสัมพันธ์ จะมีโอกาส
ได้ทำงานประชาสัมพันธ์
ในโรงแรมไหม

ก็มีครับ แต่ถ้าเรียนมา
ทางด้านประชาสัมพันธ์ก็จะ
ไปเข้าแผนกประชาสัมพันธ์
ตอนนี้ทางโรงแรมเริ่มจะมี
ตำแหน่ง promotion เร็ว ๆ
นี้ก็มีเงินเดือนที่เริ่มตำแหน่ง
creative แต่รู้สึกจะเรียกว่า
creative co-ordinator
ทำการ promote ด้านการ
จัดเลี้ยงที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่ง
ขึ้น ขายง่ายขึ้น จูงใจลูกค้า
โดย co-ordinate ระหว่าง
catering manager กับ

ลูกค้า หรือกับทาง kitchen
ต้องมีตัวเชื่อม ปกติแล้ว
แผนกขายรับมาจากลูกค้า
แล้วส่งทาง kitchen หรือ
F & B เติมน้ำ รุมนี่ไม่พอ
เพราะการแข่งขันมีมาก เขา
เคยขายได้ 200 บาท เรา
มีหน้าที่ยื่นบอกว่าอันนี้

สามารถขายได้ 220 โดย
จะมีอะไรเพิ่มเติม โอกาส
ได้จะ upsell ได้ต้องทำ
นอกจากรายได้จะมากขึ้น
แล้ว ทำให้เรา unique แตก
ต่างจากที่อื่น

■ ความรู้ทางด้านกา
รับซื้อจะมีส่วนช่วยในการ
ทำงานไหม

ในระดับ Basic ผม
อย่างผมรู้ว่าอันนี้เกี่ยวข้องกับ
กับเรื่องเงินเรื่องทอง ควร
จะ channel ผ่านไปทาง
ไหนพอแล้ว ไม่จำเป็นต้อง
รู้ว่า business tax เท่าไร
แต่ควรจะมีเรื่อง cost พอ
สมควร ถ้าเราไม่รู้เราต้อง
ถาม ผมเอา wine เข้ามา
ตัว ขวดละเท่าไรผมต้องรู้
คิดเป็น cost ออกมาเท่า
ไร คิดเปอร์เซ็นต์ว่า affect
ระบบทั้งหมดแค่ไหน จะได้
มากำหนดราคาขายได้

■ ความรู้ทางด้านเครื่อง
ดื่มจำเป็นมากแค่ไหน
ควรรู้อะไรบ้างแต่ไม่จำเป็น
ต้องเป็นระดับ expert
อย่างที่เรียกว่า wine som-
melier เรายังไม่มีถึงขนาด
นั้น ขึ้นอยู่กับชนิดของลูกค้า
ค่าของเราด้วย

■ ทางโรงแรมมี train
ในเรื่องเครื่องดื่มให้บ้าง
หรือเปล่า

มีแต่เป็นในลักษณะ
ให้รู้ว่าไวน์มีกี่ชนิด แต่ละ
ชนิดทานกับอาหารประเภท
ไหน เพราะหากจะรู้เรื่อง
ไวน์ต้องเรียนกันเป็นปี บ้าง

บางคนที่รู้เรื่อง wine ดีที่
สุดคือ คุณพีระ สุธรรม
นายกสมาคมสยามไวน์โซ-
ไซตี้คนเดียว ไวน์ขาว ไวน์
แดงและยี่ห้อไหนที่เขานิยม
ควรจะรู้ แต่ในเรื่องอาหาร
ลักษณะของเครื่องดื่มเรามี
สิทธิ์แนะนำแขกได้แต่ไม่มี
สิทธิ์แก้ไขแขก แขกสั่งผิดก็

มาบอกขอไวน์ขาวเสิร์ฟ
ไม่ต้องบอกว่าต้องเป็นไวน์
แดง ทุกโรงแรมจะมี wine
ที่เรียกว่า housewine ก่อน
ข้างราคาถูก housewine
นี้ไม่ใช่เราผลิตเอง เป็น
wine ยี่ห้อหนึ่งที่เรารับซื้อ
ขึ้นมา เป็นแก้วขายได้
ตลอดเวลาไม่ต้องเปิดขวด

■ การทำ promotion
เรื่อง wine ต้องหาสปอน-
เซอร์หรือไม่

ส่วนใหญ่ต้องมีอยู่
แล้วเพราะบรรดา material
เราไม่พิมพ์เอง คุณจะให้
เราขาย wine ของคุณ ช่วย
ให้คุณขายได้ดีขึ้น คุณต้อง
เอา poster, tape ของแจก
แกม ลดราคากันไป คือ
sponsor ออกมาได้หลาย
แบบ เราซื้อคุณ 100 ขวด
เราเอาฟรี 20 ขวด หรือ

เราซื้อคุณ 100 ขวดคุณ
พิมพ์โปสเตอร์ในราคามูลค่า
ค่าขนาดนี้ให้เรา หรือเรา
จะพิมพ์ wine list ใหม่
ค่าพิมพ์เราทั้งหมด 1
แสนบาท คุณได้ยี่ห้อไวน์
ของคุณลงไป คุณออกให้
เรา 1 หมื่น

■ **ภาพชนะที่ให้มีส่วนแบ่ง**
บอกเกรดของโรงแรมด้วย
หรือไม่

แน่นอน จะ 4 ดาว
5 ดาว หรือ 3 ดาว เรากิน
ถ้วยเดียวอย่างไม่มีจานรอง
ต้องถูกกว่าอย่างมีจานรอง
ใช้ china ของแท้หรือเปล่า
หรือใช้ melamine

■ **การเลือกยี่ห้อของ**
ภาพชนะอยู่ในดุลยพินิจของ
ใคร และหลักการเลือกซื้อ
มีเกณฑ์อย่างไร

F & B manager และ
การเลือกซื้อนั้นจะดูความ
เหมาะสม อย่างห้องอาหาร
Europe ของเราจะบริการ
แขก upper class ภาพชนะ
ที่ใช้จะเป็น silver หรือ
cristal จานสั่งพิเศษของ

นอก ถ้าเป็นงานจัดเลี้ยงคง
ต้องเปลี่ยนภาพชนะ อาหาร
จานละ 500 กับจานละ
300 ภาพชนะก็ต่างกันแล้ว
ถ้าเหมือนกันใครจะมากิน
500 เมื่อก็เหมือนกันขายที่
กาแฟ 150 ขายที่อื่นแพง
กว่า เมื่อก็ต้องคนละเกรด
กัน

■ **การนำอุปกรณ์ที่ไม่ใช่**
สำหรับอาหารประเภทนั้น
มาใช้บริการแขกทำได้หรือ
ไม่ เช่น ส้อมปลา เราใช้
ส้อมอื่นแทนได้ไหม

ได้ แต่เป็นการลด
class สิ่งเหล่านี้จะชี้ให้เห็น
ชัดเจนว่าโรงแรมนั้นขนาด
ไหน อาจเป็นไปได้ว่าใน
ลักษณะของการจัดเลี้ยง
1,000 คน อุปกรณ์บาง

อย่าง เช่น ช้อนชุปโรงแรม
อาจมีไม่เพียงพอ จึงเปลี่ยน
มาเป็นช้อนหวานแทน อัน
นี้แสดงให้เห็นถึงมาตรฐาน
ของโรงแรม อย่างโรงแรม
Oriental จัดเลี้ยง 1,000 คน
ก็ใช้ช้อนชุป 1,000 คัน ใน
เรื่องของอุปกรณ์เครื่องใช้
จริง ๆ แล้วมี basic ไม่ก็
อย่าง ส้อมปลา มีดปลา
ส้อมเนื้อ มีดเนื้อ ส่วนประ-
เภทที่หนีบกำมปู หรือ
oyster pick เป็นอุปกรณ์
พิเศษที่อาจสอนให้นักศึก
ษารู้ถ้ามีเวลา เรื่องมีดก็มี
มากกว่า 10 ชนิด ยิ่ง
อาหารญี่ปุ่นใช้มีดเป็น
100 อัน แต่ในชีวิตประจำ
วันของเราไม่ถึงขนาดนั้น
อุปกรณ์บาง และการเรียกชื่อเครื่องมือ

เครื่องใช้ก็แล้วแต่ความนิยม
ว่าที่ไหนจะเรียกอะไรทั้ง ๆ
ที่เป็นของอย่างเดียวกัน

■ **การฝึกงานตามโรง**
รมในช่วงที่ยังศึกษาอยู่
มีผลต่ออนาคตของเขา
มากน้อยแค่ไหนเมื่อเขา
เรียนจบ

อันนี้ตอบได้โดยว่าจะ
มีโอกาสมากกว่าคนที่เรา
ไม่รู้จัก เบอร์เซ็นต์ของคน
มาฝึกงานที่นี้แล้วกลับเข้า
มาทำงานเมื่อจบแล้วสูง
มาก อย่างน้อยหัวหน้าที่
เคยคุมตอนพวกเขาฝึกงาน
ก็เห็นหน่วยก้านแล้ว

■ **เมื่อนักศึกษามาขอ**
ฝึกงาน ทางโรงแรมมีโย-
บายอย่างไร

ทาง Human Re-

source หรือ personel เขา
จะดูว่า volume ทาง busi-
ness ของเราเป็นอย่างไร
ยุ่งกันตอนไหน หรือว่าไม่
ยุ่งพอที่จะรับคนฝึกงานได้
เพราะในการรับคนฝึกงาน
เราก็ต้องดูแล ทางโรงแรม
ยินดีอย่างยิ่งที่จะช่วยถ้ามี
โอกาสแต่มีอย่างหนึ่งที่
อยากจะบอกคืออย่าหวัง
มากนักว่าจะได้อะไร เพียง
แต่เขาได้มาสัมผัสกับบรรยากาศ
ในที่ทำงานจริง ๆ ซึ่ง
เขาจะต้องมาเจอเมื่อเรียน
จบ เพราะบางครั้งทางโรง
รมยุ่งมากจนไม่มีเวลาจะ
สอน

คุณ ประกิต ชินอมรพงศ์

เก่านั้นจะเป็น GREAT
HOTEL คำว่า GOOD
HOTEL กับ GREAT
HOTEL นั้นไม่เหมือนกัน
แน่ โรงแรมของเราที่เคยมา
ทำการ SURVEY โดยจ้าง
บริษัท SURVEY มาสำรวจ
ว่าจะไรเล่าที่ทำให้โรงแรม
เป็นโรงแรมที่ดีเลิศได้ โอบ
STRUCTURE มันเป็นเพียง
ส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ไม่ใช่
สำคัญที่สุด แล้วใครละ?
บุคลากร แยกเรียก เพื่อ
ให้ทำการจัด
เป็นส่วนที่สำคัญมากเลย
เพราะเขาเป็นผู้ที่ PRO-
VIDE SERVICE แยกจะ

FEEL AT HOME หรือเปล่า
มีความอบอุ่นใหม่ โดย
เฉพาะอย่างยิ่งพวก BUSI-
NESS MAN ที่เข้ามาพักนี้
บางคนเดินทางมาไกลมาก
เพื่อทำการค้า พวกเขาจะ
มีความรู้สึก ว่า บ้าน
สิ่งอะไร ๆ ที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ
ที่ที่บ้านเคยทำให้ เช่น
รองเท้า นักธุรกิจเขาจะไม่
เวลาดูแลในเรื่องนี้ พนักงาน
งานนี้ละ ที่จะต้องเป็นผู้ดู
แลแขกแทน ไม่ต้องรอให้
ถอดวางไว้ พนักงานของ
เราจะใช้ JUOEMENT

มองดูแล้วเห็นว่ารองเท้ามี
ฝุ่นเต็มไปหมด สกปรก
เหลือเกิน เราสามารถเอา
รองเท้าคู่นั้นไปล้างขัดได้
ใหม่ โรงแรมของเราได้ทำ
การในเรื่องนี้ ปรากฏว่า
แขกนิยมมาก
BUSINESS MAN
นี่ชอบเหลือเกิน และที่ทั้ง
มากในบริการของพนักงาน
เพราะว่าเขาไม่ได้ทำการ
ขอร้อง แต่เราทำให้ด้วยความ
WILLING โดยไม่คิด
อะไรด้วย
■ **ที่บอกว่า โรงแรมจ้าง**
บริษัทมาทำการ SURVEY
นั้น พอดีจะแนะนำได้ใหม่ว่า

เป็นอย่างไร
โรงแรมเราได้จ้าง
บริษัท PERFORMA มาทำ
การ SURVEY และเชิญ
หัวหน้าแผนกทุกคนไปเข้า
COURSE ซึ่งมี ผู้จัดการ
ทั่วไป และตัวผมด้วย เราก็
ใช้งบประมาณไปเกือบ 2
ล้านบาท ใช้เวลาทั้งหมด
18 เดือน โดยเราจะแบ่ง
การอบรมเป็น 2 PERIOD
พวกเขาจะเป็นระดับ DE-
PARTMENT HEAD ไป
ก่อน โดยเราตั้งหัวข้อของ
การสัมมนาว่า "THE
REGENT IN THE 90 S"
เราทำอะไรกันบ้าง คือ

แน่นอนเราต้องถามว่า แยก
ต้องการอะไร
■ **หลังจากได้ SURVEY**
และทราบความต้องการ
ของแขกแล้ว โรงแรมได้มี
การเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง
สิ่งที่เราทำแปลก แตก
ต่างจากคนอื่นก็คือ แยกที่
เดินทางมาจากยุโรป จะใช้
เวลายาวนานถึง 16 ชั่วโมง
มันไกลเหลือเกิน มัน
เหนื่อยแทนที่ แยกจะ
CHECK-IN เข้ามา แล้วเกิด
ความไม่สบาย หายเหนื่อย
กลับมาพบกับคิวยาว ๆ
เพื่อรอกรอกใบลงทะเบียน
ทำให้เสียเวลา โรงแรมเรา

ได้ยกเลิกระบบนี้แล้ว และเราได้ทำการรับ CHECK-IN แยกบนห้องพัก แต่ถ้าเป็น REPEATING GUEST แล้ว เราจะเก็บประวัติของแขกไว้ในคอมพิวเตอร์เมื่อไรก็ตามที่แขกคนนั้นมาพักอีก เราเพียงเรียกข้อมูลเดิมออกมาทันที และในใบ REGISTRATION CARD เราจะพิมพ์รายละเอียดต่าง ๆ ของแขกได้ทันที และจัดเตรียมใส่ใน FOLDER อย่างสวยงาม และพนักงาน GUEST RELATION จะพาแขกเดินขึ้นไปบนห้องพัก สิ่งแรกที่แขกจะต้องทำคืออะไร? เพียงแต่เซ็นชื่อเท่านั้น เพราะตามกฎหมายแล้ว แขกทุกคนต้องเซ็นชื่อในใบลงทะเบียน

■ **ทางโรงแรมได้ใช้ระบบ HI-TECH อะไรบ้างเพื่อให้บริการ**

สมัยนี้เป็นสมัยของ HI-TECH เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ก็ต้องทันสมัยไปด้วย อย่างเช่นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ยกตัวอย่างเรื่อง บัญชีค่าใช้จ่ายของแขกที่เรียกว่า FOLIO ทางแผนก CASHIER จะจัดเตรียม PRINT ออกมาให้แขก โดยส่งฉบับ COPY ให้แขกได้ตรวจเช็คบนห้องพัก ก่อน ๗ วันล่วงหน้า พอแขกลงมาจากห้องพักก็มาติดต่อทำ CHECK-

OUT เลย เป็นการทำให้เกิด EXPRESS DEPARTURE คือ สะดวก รวดเร็ว ไม่มี airport representative สำหรับ stand by ที่ airport ในกรณีที่มีแขกของเรามาถึงที่สนามบิน แขกก็ติดต่อขอทำ Booking ที่โรงแรมริเจนไว้ สิ่งที่ airport representative ของเราทำก็คือ เรามี arrival list ทำให้เราทราบ ว่า แขกที่กำลังเดินทางมาชื่ออะไร เราเขียนชื่อแขกลงบนแผ่นป้ายที่มีตราของโรงแรม ยกขูประกาศหาแขก เมื่อแขกเห็นป้ายเป็นชื่อของตนก็เข้ามา approach และ airport Rep. ก็ introduce ตัวเองและจัดการเรื่องรถ limousine ให้ส่งแขกไปที่โรงแรม รถ limousine ส่วนใหญ่จะใช้รถของ T.G. เพราะเราถือ

หลายใจว่า เฮ้ รู้จักชื่อเขาได้อย่างไร ทั้ง ๆ ที่เขายังไม่เคยมาประเทศไทยเลย เพราะว่า การ greet แขกโดยการใช้นามสกุลเป็นสิ่งสำคัญมาก ขณะเดียวกัน สิ่งที่มีมากำลังจะทำในปีนี้ ในขณะที่ทางพนักงานต้อนรับได้รับโทรศัพท์แจ้งจากทาง airport Rep. แล้ว Registration Card จะต้องเตรียมไว้ แล้วถือรออยู่หน้าประตูเข้าโรงแรม จะไม่ต้องให้แขกเสียเวลาเข้ามา approach เลย เมื่อแขกมาถึงทั้ง Door Man และ Guest Relations Officer จะต้อนรับและพาแขกขึ้นห้องพักทันที ไม่ต้องมายื่นรออีกแล้ว หน้า reception นี้จะไม่เห็นภาพคล้ายรถติดบ้านเรา

■ **ที่โรงแรมรับกรุ๊ปบ้างไหม**

ไม่ต้องพูดถึง Group Business นะครับ โรงแรม 5 ดาวนี้ส่วนใหญ่พวกกรุ๊ปในโรงแรมที่ต่ำกว่า 400 ห้องนี้ เจ้าจะรับกรุ๊ปน้อย แล้วก็รับแต่พวก incentive ต่าง ๆ หรือกรุ๊ปน้อย ๆ ประมาณ 20 คน กรุ๊ปมาก ๆ นี้เช่น Business Man กับ Group Business นี้จะอยู่ด้วยกันไม่ได้ คือแขก Business Man จะไม่ชอบอะไรที่มันวอยวาย หนวากู แขกจะไม่ชอบอยู่ แต่ถ้าหากโรงแรม

มีแขก Group Business life ของมัน มันสั้น มันจะมาก ๆ นี้ และในขณะที่เดียวกันก็มีกรุ๊ปดินเข้ามาเยอะ ๆ ไปเป็น classic เหมือนเดิมนี้ ต่อ ๆ ไป Business Man จะไม่มาพักอีกเลย อันนี้เรา หิวจุมนำกันหลายโรงแรมแล้ว บางครั้งบางคราวเรา รับ 20 คน เดินเข้ามาที่ Main lobby พวก Business Man จะหันมามองกันใหญ่ และจะถามว่า อ้อ! เดียวนี้โรงแรมของคุณ เริ่มรับกรุ๊ปแล้วหรือ

■ **ที่โรงแรมรับกรุ๊ปบ้างไหม**

อย่างที่เรียนให้ทราบแล้วว่า concept ของเราคือบริการ แต่ด้าน physical look ก็ต้องให้มองดูแล้วสะอาด ส่วนระบบ Hi-tech นั้นก็ไม่น่าเป็นมากนัก ไฮ้ Hi-tech นี้ อะไรที่มันใหม่ อาจารย์ก็คงจะได้สังเกตเหมือนกัน อย่างเช่น T.V. Video นี้ พอรุ่นหนึ่งมา อีกปีหนึ่งก็เปลี่ยนอีกแล้ว ยกตัวอย่างง่าย ๆ อะไรที่มันใหม่นี้ คืออย่างพวก "Nouveau Cousine" ซึ่งเจ้าทำกันเมื่อ 2-3 ปีที่แล้ว

อีกแล้ว หนักไปทางข้อดี ให้มันมีรสชาติดีจริง ๆ ไม่ต้องให้สวยแต่ให้มันสะอาด สะอาด แต่บางอย่างก็มีน้อยเสียเหลือเกิน ทานคำเดียวก็เกือบจะหมดแล้ว ซึ่ง concept เหล่านี้ ความจริงแล้ว ก็เริ่มที่จะใหญ่ขึ้นบ้างแล้ว สมัยนี้เรื่อง คือ ความสวยเป็นเรื่องใหญ่ แต่เท่าที่เราได้ study อยู่เป็นประจำ เพราะงานโรงแรมจะหยุดอยู่หนึ่งไม่ได้ ซึ่งไม่เหมือน Bank ซึ่งถ้าเขียน procedure อะไรออกมา ก็จะต้องทำไปตามมัน แต่โรงแรมนี้ไม่ได้เลย จะหยุดหนึ่งไม่ได้จะต้องคิดทำอะไร ๆ เสมอ ถ้าไม่คิดแล้วคนอื่นเค้าจะแซงหน้าเรา

■ **เมื่อสักครู่นี้บอกว่า มีบริษัท survey ที่มาทำ survey ให้ ชื่อว่า performance นี้ทำหน้าที่อะไรหรือ ทำหน้าที่ survey ครับ**

ทำทั้ง 2 อย่าง บริษัท จะทำการ survey ว่าแขกชอบอะไร คือเราจะทำการ survey 2 แบบ คือ 1. แขกชอบอะไร 2. staff ชอบอะไร แขกคิดเห็นว่าเป็นอย่างไร โรงแรมเป็นอย่างไร ชั้นหนึ่งหรือเปล่า คืออย่างไร แล้วเรานำข้อมูลต่าง ๆ survey กับ staff ทั้งหมด ให้เขียนมาว่าพนักงานคิด

ว่าเป็นอย่างไรบ้าง facilities เป็นอย่างไรบ้าง เครื่องมือเครื่องใช้เป็นอย่างไร เก่าไปหรือเปล่า การ Break Down การซ่อมบำรุงรักษา ซ้ำเราก็นำพวกนี้มา study ทั้งหมด แล้วก็มีประชุม หัวหน้าแผนก กำหนดไปว่า ปีนี้โรงแรมจะทำอะไร กำหนดเป็นข้อ ๆ ไป topic ที่เขาจะทำงานมีอะไรบ้าง จะเสร็จเมื่อไร วัตถุประสงค์เมื่อไร ตอนนีพวก Department Head ก็จะเป็น top-team จะพิจารณาดูว่า topic ที่พวกเขาจะทำว่ามีอะไรบ้างเสร็จแล้วหัวหน้าแผนกก็จะส่งต่อให้ committee เพื่อพิจารณา เมื่ออนุมัติ ฝ่าย top-team ก็จะไปคุยกับคนในแผนกของตน เพื่อจะสร้าง Task force ขึ้นมา ถ้าโรงแรมให้เขาทำเอง เขาจะมีส่วนร่วมทำให้เขา Willing มาก ทางโรงแรมจะจัด identify เรื่อง task force ขึ้นมา โดยเราจะให้ วิศวกรแต่ละแผนก กำหนดไปว่า แผนกแม่บ้านจะจัดส่งคนมากี่คน หรือ F & B ทั้งนี้แล้วแต่ความสำคัญของแต่ละส่วน ถ้าเราพิจารณาเห็นว่าแผนก front office เป็นแผนกที่สำคัญที่สุด เราก็จะได้ emphasize ออกไปเฉพาะส่วนบริการด้านหน้า มีการ improve ให้ดีขึ้น ไม่ใช่รับ รับทำ check in อย่างเดียว คือไม่ใช่ตอน

รับอย่างเดียวตอนแรกจะ check out ก็ต้องให้ความสำคัญคู่กัน อย่างเช่นแขกกำลังจะเดินทางไป airport ถ้าได้เดินทางไปกับรถ limousine ของโรงแรม airport Rep. ที่สนามบินจะได้สังเกต และจะกลุ่กจอบให้การต้อนรับ บางครั้งถ้าหากว่า ทางโรงแรมมี Good Relationship กับ airlines ก็อาจจะหาที่ว่างบนเครื่องบินให้กับแขก V.I.P รายนี้พร้อม up grade ให้ด้วย เพราะฉะนั้น เราจะต้องหาทาง providing หรือ add on ไปเรื่อย ๆ คือไม่ใช่อยู่หนึ่งกับที่ ถึงแม้เราจะต้องเสียเงินในการทำ survey ต่าง ๆ ในการที่จะจัดเรื่อง สัมมนาต่าง ๆ ซึ่งความจริงจะจินตนาการที่ซึ่งแน่นอนต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ถ้าจะจัดในโรงแรม การ concentration จะไม่มี เพราะจะมีรายการตามตัวกันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เราจึงไปทำการสัมมนากันที่ฮ่องกง และถือโอกาสไปดูโรงแรมติดอันดับโลกใหญ่ ๆ หลาย ๆ โรง ซึ่งได้รับประโยชน์มาก

โรงแรมของเราเขียนมาติดอันดับโลก เป็น 1 ใน 3 โรงแรมของเมืองไทยที่ติดอันดับโลก คือ Oriental, Regent และ Shangri-la

เรื่อง service อาจ

เลียนแบบกันได้ แต่มันจะต้องมีเอกลักษณ์ของตัวเองมันเองหรือไม่

ถ้าเราไปเปรียบเทียบ กับต่างประเทศแล้ว มันมีแน่ เอกลักษณ์ของเราคือการ Willing ที่จะช่วย ไปหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา อันนี้คือเอกลักษณ์แบบไทย ๆ แต่ถ้าเราจะนำไปเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ ในประเทศไทย คือคนไทยเรามีเอกลักษณ์แบบนั้นอยู่แล้ว มันก็มองไม่ชัด ที่นี้โรงแรมมาที่การ train เด็กของเรา แต่ของเรามันเสียอย่างหนึ่ง คือมันอาจจะช้าเกินไป คนไทยเรามีอยู่แล้วคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส willing ที่จะช่วย แต่ process ต่าง ๆ มันช้ามาก อยากรจะให้เร่งขึ้นนิดหน่อย แต่ในขณะเดียวกันถ้าเราเร่งมากมันจะเป็นเหมือนพวกฮ่องกงหรือเปล่า เหมือนพวกสิงคโปร์หรือเปล่า มันก็เลยกลายเป็นเรื่อง push มาก จนเกินไป มันจะทำให้ความนุ่มนวลที่เป็นเอกลักษณ์ของเรามันเสียไป อันนี้ที่ผมเป็นห่วงที่สุดคือ ผมอยากให้ speech up ให้เร็วขึ้น แต่ไม่ใช่เร็วจนกระทั่งทำอะไรแบบลวก ๆ แล้วมันจะค้ำกับความนิ่มนวลของคนไทย ผมเป็นห่วงเหลือเกิน แต่คิดว่าถ้าเรา train เด็กของเรา คือ

ให้ active ขึ้น และ keep ทุกอย่างให้เหมือนเป็นธรรมชาติ

■ โรงแรมมี incentive อะไรให้กับพนักงานบ้าง มีมากมาย อย่างเช่น อาหารที่เสิร์ฟแก่พนักงาน เป็นอาหารที่ดีมากเท่าที่ผมเคยพบมา แล้วก็พนักงานเองเป็นผู้ชมมา อาหารของเราดีมาก ๆ เพราะเราคิดว่าการที่จะให้เขาทำงานดี ต้องให้เขากินดีอยู่ดี ในประเทศไทยไม่มีโรงแรมไหนเหมือน Regent เพราะค่าบริการที่เราเก็บจากแขก 10% เราเอามาแบ่งเฉลี่ยให้พนักงานทุกคน จะไม่ได้เก็บไว้เลย แม้แต่บาทเดียว จะไม่เหมือนโรงแรมอื่น จะเก็บ 15% 20% เป็นค่าประกันของเสียหาย

อย่างเช่นการช่วยเหลือพนักงานที่เดือดร้อนเกี่ยวกับเรื่องประกันชีวิต เด็กของเราเมื่อวันก่อนเสียชีวิตเนื่องจากอุบัติเหตุ โรงแรมจ่ายให้ทันที 2 แสนบาท คือประกันชีวิตให้ 1 แสน และอุบัติเหตุ 1 แสน

■ ทางโรงแรมจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งครอบครัวหรือเปล่าครับ

โรงแรมเรายังไม่มีการถึงขั้นนั้น ให้เฉพาะบุคคล แต่โรงแรมเราสร้างให้รักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชนด้วย บางโรงแรมยัง

ต้องให้ไปรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐบาล

โรงแรมเรานี้จัดวันหยุดให้พนักงานที่ทำงานเกิน 5 ปี ได้ 18 วันทำงาน และบวกวันหยุดอีก 3 วันรวม 21 วัน ซึ่งวันหยุดนี้สามารถหยุดติดต่อกันไปเที่ยวต่างประเทศได้ อย่างเช่นหัวหน้าแผนกจะเดินทางไปดูโรงแรมต่าง ๆ การเดินทางบ่อย ๆ มาก ๆ ทำให้เห็นโลกกว้าง การเปลี่ยนแปลงของโลก มันไม่มีการอยู่นิ่ง เช่น เรื่องอาหาร มันก็เหมือนกับแฟชั่น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เดี่ยวเปลี่ยนเป็นแบบหวาน เดี่ยวเป็นแบบคลาสสิก มันจะเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา แต่อาจจะไม่เร็วเท่าแฟชั่นแฟชั่นเขาจะเปลี่ยนทุกปี เพราะว่าเขาต้องการขาย

■ พูดถึง ผู้จัดการด้าน F & B มีโอกาสเดินทางไปดูที่ F & B ที่ต่างประเทศหรือเปล่า

มีบ้าง แต่ไม่มากเท่าฝรั่งที่ทางโรงแรมจ้างมา พวกเขามีโอกาสได้ไปรู้ไปเห็นมามากกว่า เนื่องจากเขาได้กลับไปเยี่ยมบ้าน ผมจึงบอกว่า คนไทยจะเสียเปรียบ คือไม่ใช่ว่าคนไทยไม่มีความสามารถ

■ จากการที่อ้างบริษัทมาสำรวจความต้องการของบุคลากรว่าอย่างไรที่แขก

ชอบ อย่างไหนที่ไม่ชอบ
คุณประทับใจอะไร
เราทราบพอเป็นข้อมูล
ประกอบการศึกษาเพื่องาน
บริการโดยเฉพาะ

เขาลำบากกับแขกที่มา
พัก เช่น good food 27.7
% prompt service 19.8
% good variety menu
18.8% comfort atmos-
phere 16.8% reasonable
choice 16.8% Big Bed
25% Cleanliness 27%
working space, guest
check-out (No queue)
30%

คือบริษัท perform-
ance จะทำการ survey ให้
กับสายการบิน Cathay

Pacific
■ คุณประทับใจอะไร
ให้ข้อคิดสำหรับนักศึกษาที่
สนใจด้านโรงแรมบ้าง

ขอฝากไว้ว่า อาจารย์
ที่สอนด้านการท่องเที่ยว
ถ้าใครคิดอยากจะทำงาน
โรงแรม ภาษาอังกฤษ
สำคัญที่สุด ผมเองพยายาม
รับเด็กที่มี quality ถึงแม้จะ
จบมาจากสถาบันที่มีชื่อเสียง
เป็นที่ยอมรับ แต่ว่าตก
ม้าตายในที่สุด

อีกเรื่องหนึ่งก็คือ
เมื่อได้รับคัดเลือกเป็นพนักงาน
แล้ว ทุกคนจะต้องผ่านการ
ทดสอบภาษาอังกฤษ
อีก และมีการจัดครูมาสอน

อยู่มากมาย เป็น cooperate
standard ส่งมาจาก Bos-
ton ทุก ๆ อย่างเซอรอตัน
ต้องใช้มาตรฐานดังกล่าว
โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรม
เราเป็น co-operate hotel
หมายถึง Sheraton ma-
nage 100% ต่างกับ fran-
chise ที่เจ้าของ manage
เอง แต่เซอรอตันทำ mar-
keting ให้รวมทั้ง fix มาตรฐานให้
อันไหนไม่ตรงเขา
จะบอกตัวอย่างของมาตรฐาน
ดังกล่าวในแผนก F & B
ได้แก่ โต๊ะ conference
จะต้องมีความกว้าง ความ
ยาวเท่าไร จะต้องมี underline
บนโต๊ะก็กันไม่ให้มีเสียงดัง
คลุมด้วยผ้าตกลงมาอย่างต่ำ
40 เซนติเมตร เวลาจัดห้อง
ทางเดินจะต้องกว้างไม่ต่ำกว่า
1 เมตร ครัวในห้องน้ำหรือ
ห้องพักทุกห้องต้องมี
sprinkler เตียนนอนต้องเป็น
วัสดุใหม่ไฟ

ในแง่ของ marketing
sheraton เป็นกรุ๊ปที่
แข็งแกร่งในด้านการหา
ห้องพัก เพราะระบบ
worldwide reservation
ของเซอรอตันดีมาก
สามารถที่จะใช้โทรศัพท์
ข้างล่างซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ
กับปลายทาง สมมุติว่า
จะจองห้องพักที่ Dallas ใน
อเมริกา วันที่ที่เท่านั้นเท่านั้น
จะไปพัก เขาจะกดเครื่อง
และสามารถรู้ได้ทันทีว่า

Dallas มีกี่เซอรอตัน เขา
อยากพักที่ไหน และยังสามารถ
เลือกได้อีกว่าราคา
ไหน และแขกสามารถ
confirm ได้ทันทีว่าเบอร์
reservation เบอร์นี้ เขา
สบายใจว่าทุกอย่าง con-
firm เรียบร้อยเมื่อเขาไปถึง
แขกไม่ต้องคอย check
คอยให้ทางโน้นส่ง telex
ตอบว่ามีห้องว่างหรือไม่
แต่ในจุดอื่นเซอรอตันอาจ
จะอ่อนกว่าโรงแรมอื่น ปีนี้
โรงแรมในประเทศไทย
โอเรียนเต็ล ที่ 1 เซอรอตัน
ยังเป็นที่ 8 ของโลก เซอรอตัน
ที่สิงคโปร์เป็นที่ 7 ของโลก
อีกจุดหนึ่งที่เซอรอตัน
แข็งแกร่งคือ training เราจะ
มี training plan ซึ่ง revise
ทุก 6 เดือน outlet mana-
ger หรือหัวหน้าหน่วยแต่ละ
department จะทำ
โครงการของตนว่าปีหน้า
ด้วย ถ้าเขารู้สึกว่าทำทาง
นี้จะไม่ค่อยดีก็ไม่เอา ทางด้าน
suggestive selling หรือ
menu knowledge อะไรก็ตาม
52 อาทิพย์จะมี 52
หัวข้อ
■ ผู้ที่จะรับการ train
คือใคร และเป็นข้อบังคับ
หรือไม่
เป็นพนักงานของ
หน่วยงานนั้นค่อนข้างจะ
ทุกคน แล้วแต่ outlet class
ของเราแบ่งออก
manager จะ manage เป็น
elementary, intermediate,
บางครั้ง 2 กลุ่ม หรือ 3
กลุ่ม outlet ที่ปิดช่วงเช้า
สอนอยู่ตลอดปี มีอาจารย์
หรือช่วงบ่าย ที่มี break มาสอน
4 คน ส่วนผู้ที่

เช่นวันเสาร์ทั้งหมดให้พัก
งานทุกคนต้องมาทำงาน
ช่วงต่อเวรจะใช้เป็นช่วง
สอนรอบเดียวจบเลย เวลา
สอนจะมีการทำ report ว่า
ใครได้รับการสอนเกี่ยวกับ
อะไร

■ ในการ train นั้นเน้น
หนักด้านการใช้ภาษาด้วย
หรือไม่ออกเหนือจากความ
รู้ด้านการทำงาน

ภาษานั้นเรานั้นเน้นเป็น
message ตั้งแต่เริ่มสมัคร
เข้ามา สอบสัมภาษณ์โดย
personel คนใดคนหนึ่ง
แล้วสอบข้อเขียน ถ้าไม่
ผ่านจะไม่ได้ขึ้นมาสอบ
สัมภาษณ์กับหัวหน้าแผนก
ที่จะมาทำงาน ถ้าผ่านเบื้องต้น
ก็จะได้มาสัมภาษณ์กับ
หัวหน้าแผนก นอกจาก
สัมภาษณ์เรื่องงานแล้วยัง
ต้องทดสอบภาษาอังกฤษ
ด้วย ถ้าเขารู้สึกว่าทำทาง
นี้จะไม่ค่อยดีก็ไม่เอา ทางด้าน
บุคลิกลักษณะก็มีส่วน
สำคัญแต่ทาง personel จะ
screen มาก่อน บุคลิกจะ
เป็นสิ่งแรกที่ดู รองลงมาคือ
ภาษา พอเข้ามาแล้วถ้าเป็น
ตำแหน่งเล็กสุด เช่น bus-
boy หรือ waiter จะต้อง
ผ่านการเรียนภาษาอังกฤษ
intermediate English
ทุกคน แล้วแต่ outlet class
ของเราแบ่งออก
manager จะ manage เป็น
elementary, intermediate,
บางครั้ง 2 กลุ่ม หรือ 3
กลุ่ม outlet ที่ปิดช่วงเช้า
สอนอยู่ตลอดปี มีอาจารย์
หรือช่วงบ่าย ที่มี break มาสอน
4 คน ส่วนผู้ที่

คุณปติธาน สุภวงษ์

เรื่องของรูปแบบ หรือลวด
ลาย
นอกเหนือจาก bud-
get plan แล้ว ยังต้องมี
capital plan meeting เดือน
ละประมาณ 1-2 ครั้ง ซึ่ง
chief engineer จะเป็นคน
organize เรื่องนี้ เขาทำ
เรื่อง project โดยการรวบรวม
project ทั้งหมดของเรา
เพราะ chief engineer
จะเป็นผู้รู้ทางเทคนิค ไม่ว่า
จะเป็นเรื่องพรอม ไม่ เหล็ก

prepare and maintenance
เรื่องหนึ่ง และอีก
หน้าที่หนึ่งคือไปตามห้อง
ต่าง ๆ ตาม schedule โดย
ไม่จำเป็นต้องเป็นห้อง
ที่เสีย เขาจะ check ตั้งแต่
T.V. ก๊อกน้ำ หรือของจุ
จิกเล็ก ๆ น้อย ๆ ในห้องที่
อาจเสียได้ นอกจากนี้ใน
ชุดต่าง ๆ ที่ chief engi-
neer จะต้องสำรวจทั้งโรง
แรม เช่น การเพิ่ม sprinkler
fire detector ตามจุดต่าง ๆ

■ แสดงว่า engineer ไม่
ใช่เฉพาะผู้ที่รูทางช่างอย่าง
เดียว

■ มาตรฐานของเซอรอตัน
เป็นอย่างไร

Engineer ในยุคนี้เป็น
ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง

เซอรอตันมีมาตรฐาน
ที่เรียกว่า Standard policy

ความรู้ทางภาษาอื่น ๆ ในระดับที่ใช้ได้จะได้เงินเพิ่มขึ้นพิเศษ และทางโรงแรมจะทำ list ไว้ ในกรณีที่เกิดปัญหากับแขกที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ทางโรงแรมสามารถเรียกพนักงานที่รู้ภาษานั้น ๆ มาจัดการได้

■ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สมัครเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะมีผลต่อการรับเข้าทำงานหรือไม่

ทางเรามองในเรื่องนี้ด้วย คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเราดูแต่ก่อนข้างจะระวัง ออจจะไหน check ไปกับโรงแรมที่ทำงานอยู่ก็ได้ แต่คนที่จบมาใหม่ ๆ เราก็มินิตรีบด้าภาษาชาติ ทุนแจลาคัญที่จะไขประตูเข้ามาคือภาษาที่จบโรงแรมอย่างบางแดนหรือที่อื่น เช่น วิทยาลัยนอร์นที่เคยสอนทางโรงแรมก็เป็นบางคน บางคนพอสัมภาษณ์ดีรู้เรื่องนิดหน่อยแต่เราไม่ได้ให้ telte เพราะเขาจบโรงเรียนการโรงแรมทุกคนจะมาเริ่มต้นตำแหน่งแรกเสมอคือตำแหน่งต่ำสุดแต่การที่เขาจะก้าวไปได้เร็วหรือไม่เป็นอีกเรื่องหนึ่งบางคน pick up ได้เร็วมาก test เขาก็ผ่าน แต่บางคนใหม่มาก ยังตาใจแขกไม่รู้ จะผ่านยาก เวลามีตำแหน่งว่างขึ้นมา outlet manager จะ promote คนที่ pick up ได้เร็ว อย่างไร

ก็ตามประสบการณ์ยังเป็นรองความรู้ด้านภาษา

■ ภาษาอังกฤษที่ควรจะมีรู้จำเป็นหรือไม่จำเป็นต้องเป็นภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรม

เวลาสัมภาษณ์เราใช้ภาษาอังกฤษทั่วไป ไม่ได้เน้นภาษาที่ใช้ในห้องอาหารจริง ๆ เช่นอาจถามว่า บ้านอยู่ที่ไหน ได้รายได้เดือนละเท่าไร ไปโรงเรียนอย่างไร แต่ทางแผนกอื่นอาจจะมีบทสัมภาษณ์แตกต่างออกไป

■ ทางโรงแรมมีนโยบายในการรับนักศึกษาฝึกงานหรือไม่

ทางเรารับอยู่ประจำตลอดเวลา ผู้จัดการฝ่ายอบรมจะเป็นคนจัดตารางไม่ให้มีมากเกินไปในแต่ละช่วงเวลา ถ้ามากเกินไปอาจมีปัญหาเช่น ชุดไม่พอหรือทำให้แผนกอื่นยุ่งไปหมดเพราะเวลามี trainee 1 คนผู้สอนต้องเสียเวลา

■ การสอนงานให้แก่พนักงานเป็นไปในลักษณะใด

เรามีการสอนทางทฤษฎีโดย outlet manager จะเป็นผู้สอนอาทิตย์ละครั้ง ส่วน on the job เขาก็จะดูแล้ว correct ไปด้วยการสอนของเราไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานที่เราตั้งไว้เป็น

หลัก ซึ่งไม่ใช่เป็นตำราที่กว้าง ๆ เราจะกำหนดได้เลยและต้องทำตามนั้นเป็นมาตรฐาน เช่น job description ของแต่ละตำแหน่ง บางตำแหน่งมีหลาย task เช่น front desk แต่ door man อาจจะมี task น้อยหน่อย แต่จะ task เราจะมี format คล้าย ๆ กัน standard ที่ตั้งไว้ส่วนขั้นตอนเป็นอีกเรื่องหนึ่ง standard นี้ทางผู้สอนคือหัวหน้าห้องต้องเข้าใจอย่างดี เวลาพนักงานทำต้องให้ได้ตามมาตรฐาน ส่วนวิธีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา หรือเทคโนโลยี อย่างเช่นได้ machine มาใหม่ task อาจลดลง หรือ outlet manager อาจจะมีวิธีการใหม่ทำให้ task มากขึ้นแต่ใช้เวลาสั้นกว่า มีประสิทธิภาพกว่า

■ ในการกำหนดราคาอาหารในแต่ละปี ทางโรงแรมมีนโยบายอย่างไร

เราจะมี market survey โดยให้ทาง outlet manager, F & B หรือแม้แต่ตัว GM เองไปชิมอาหารที่โรงแรมต่าง ๆ ที่เป็นคู่แข่งดู portion ราคา คุณภาพรสชาติ เราให้สิทธิ์ outlet manager ออกไปกินวันใดวันหนึ่งแล้วเอา bill มาเบิกแต่ต้องมี comment เขียนเป็น report หากพูดในเรื่องราคาถ้าเทียบกับ

ระหว่าง 5 โรงแรม Regent, แชนกรีลา, โอเรียนเตลด, ดุสิต แต่ถ้าเทียบจริง ๆ จะเหลือ 3 โรงแรมริมแม่น้ำ แชนลักษณะเดียวกันคือเป็นแขกต่างชาติ การเทียบเงินที่เข้ามาเพราะอยู่ในระดับ up market ดุสิตขายอาหารราคาไม่แพงเลย จึงนำมาเทียบกับ location ทางด้าน F & B ของดุสิตดีมาก สามารถทำอะไรกับแขก local ได้ด้วย ดังนั้นที่ตั้งของโรงแรมและตลาดในของโรงแรมมีส่วนต่อธุรกิจ อย่างเชงกรีลาจะจับเฉพาะระดับ up market room rate สูงมาก แชนที่ราคาได้คือแขกที่มีสตังค์จ่าย ดังนั้นห้องอาหารของเขาขายให้เฉพาะแขกที่มาพักก็พอแล้ว ส่วนโรงแรมเรามี 73 ห้องถ้าแขกพัก 90% จะมีแขกประมาณ 1,200-1,400 คน เวลานอกลงไปกินอาหารก็มากเหมือนกัน ราคาของเราสูงแต่บริการเต็มที ในการเปลี่ยน menu อาหารแต่ละครั้งเราดูสิ่งแวดล้อมด้วย เช่น roast beef ในห้อง grill ต้องเช็คราคากับที่อื่นด้วยเพราะแพงมาก เราจะทำ marketing plan ไว้ซึ่งรวมไปถึง pricing policy มีการทำตารางทุก outlet ว่าเราจะเปลี่ยนเมนูเดือนไหนบ้าง จะขึ้นก็เปอร์เซ็นต์ของเมนู ปกติจะ 5% 8%

10% สูงสุด 15% แล้วแต่ภาวะของเศรษฐกิจช่วงนั้นหรือกำลังขายที่เราทำได้

■ การเปลี่ยนเมนูขึ้นตอนอย่างไร

ตาม budget ที่ตั้งไว้วิธีการคือเริ่มจาก cost control print out sales abstract มาให้ดู ใน menu แต่ละอันรายการไหนขายดี ขายไม่ดี อันไหนที่สมควรเอาออกได้แล้วเพราะไม่ popular หรือขายไม่ออกเพราะราคาแพงไปหรือต่ำเกินไป บางอัน lost สูงขึ้นมาต้องขึ้นราคาอาหาร chef จะดูว่ารายการไหนขายไม่ดีเอาออกแล้วจะเปลี่ยนอะไรมาทดลง

■ หากแขกต้องการให้พนักงาน waiter หรือ waitress เสนอแนะรายการอาหารให้ ทางโรงแรมได้เตรียม train พนักงานในเรื่องนี้อย่างไร

เรามีโปรแกรมที่เรียกว่า menu knowledge จะเป็น list ของรายการอาหารเรียกว่าอะไร มีส่วนประกอบอะไรบ้าง ใส่ภาชนะอะไร เครื่องมือที่จะใช้มีอะไร วิธีทำอย่างไร ซึ่งทางเราได้นำมาทำข้อสอบอยู่บ่อย ๆ บางทีอาจจะสงสัยว่าทำไมตัวเล็ก ๆ สามารถพูดได้ดีทั้ง ๆ ที่เป็นคนไทย ต้องอาศัยความจำและอีกประการหนึ่งคือเมื่อมี menu อาหารใหม่ ทาง

chef จะทำ *recipe F & B* ตั้งราคา ทำของจริงออกมา *training* ให้พนักงานทุกคน มาดู มาชิม สามารถอธิบายได้เพราะรูรสชาติ รูสัดส่วน *portion* ขนาดไหน เวลาเราทำ *food promotion* เช่นจะ *promote* เรียง *cheese* ที่ *garden cafe* คราวจะทำอาหารออกมา ตามที่เขากะขาย วางไว้ที่โต๊ะ แล้ว *brief* พวกครัวต่างหาก หลังจากทำเสร็จแล้ว จะมาตั้งไว้ข้างหน้าห้องนั้น ๆ จะเรียกเด็กทุกคนมา *brief* ให้ฟังว่ามีวิธีการอย่างไรใช้เวลาแค่ไหน แล้วเอามาเพิ่มใน *list* ของ *menu knowledge* นอกจากนี้ในเรื่องของ *wine knowledge* และ *beverage knowledge* ก็จะมีการ *train* ให้พนักงานเช่นกัน ถ้ามี *wine promotion* อาจจะเป็น *cocktail of the month, drink of the season* บ้าง โดยเอาผลไม้ใน *season* นั้นมาทำ เด็กทุกคนต้องทำได้ อธิบายได้ บางที *F&B* หรือ *GM* ไปยืนคอยฟังตอนที่เขา *brief* ด้วย *Outlet manager* จะ *brief* เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานคุ้นกับศัพท์แสงต่าง ๆ *GM* อาจถามเด็กว่ามี *special* อะไรในช่วงนี้ พนักงานต้องตอบได้ *wine* ที่เอามา *promote* ใหม่ ๆ จะมีการนำมาให้พนักงาน *tast*

ว่ารสชาติเป็นอย่างไร เทปทุกบริษัทที่เป็นสปอนเซอร์ในเรื่อง *wine* จะมีการมอบรางวัลให้กับผู้ที่ขายได้ดีที่สุด ซึ่งทาง *training* ก็มี *standard* อันหนึ่งที่เรียกว่า *up selling* และ *suggestive selling* เป็นการสอนให้พนักงานรู้วิธีการขาย หลักการของการขาย การแนะนำแขก พยายามสร้างภาพพจน์ให้กับแขกโดยบอกชื่ออาหาร เครื่องดื่ม โดยเลือกใช้คำให้ดูน่าทาน

■ ในกรณีที่แขก *complain* เกี่ยวกับพนักงาน มีวิธีการการแก้ไขปัญหามาเพิ่มใน *list* ของ *menu knowledge* นอกจากนี้ในเรื่องของ *wine knowledge* และ *beverage knowledge* ก็จะมีการ *train* ให้พนักงานเช่นกัน ถ้ามี *wine promotion* อาจจะเป็น *cocktail of the month, drink of the season* บ้าง โดยเอาผลไม้ใน *season* นั้นมาทำ เด็กทุกคนต้องทำได้ อธิบายได้ บางที *F&B* หรือ *GM* ไปยืนคอยฟังตอนที่เขา *brief* ด้วย *Outlet manager* จะ *brief* เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้พนักงานคุ้นกับศัพท์แสงต่าง ๆ *GM* อาจถามเด็กว่ามี *special* อะไรในช่วงนี้ พนักงานต้องตอบได้ *wine* ที่เอามา *promote* ใหม่ ๆ จะมีการนำมาให้พนักงาน *tast*

เรามองบางตำแหน่ง ยกตัวอย่างถ้าเป็นงานที่ทำไม่ *office* ต้องแต่งจดหมายโต้ตอบ ควรได้คนที่เรียนรู้ อย่างต้องแท้ แต่ถ้าเป็นระดับล่างเราก็มองว่าไม่ต้องการปริญญาตรีมากนัก บางทีปริญญาตรี สอนเร็วไปเร็ว แต่มักต้องการอะไรที่เรียกว่าคนอื่น บางครั้งภาษาต้องยกว่าคนจบระดับต่ำกว่าก็มี อย่างไรก็ตาม *outlet manager* ก็ได้รับบริการ *train* ในเรื่องของ *supervisory training* ด้วยว่า การ *treat* คนระดับปริญญาตรี กับ *treat* คนที่แก่กล้าทางประสบการณ์ ควรใช้คำพูด วิธีการอย่างไรให้เหมาะสมทั้ง 7 ที่ต้องการสิ่งเดียวกัน แต่ในด้านการทำงานทุกคนมีโอกาสเท่ากัน

■ การฝึกงานทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือทางด้านบริการในต่างประเทศ มีที่ใดบ้างที่เป็นที่ยอมรับ

ถ้าพูดถึงในโลกมันก็มีอยู่ที่ชานันท์กัน คือโรงเรียนโรงแรมที่โลซานต์ แต่โลซานต์มีหลายโรงแรม หรือในสวีเดนก็มีหลายโรงแรม เป็นโรงเรียนการโรงแรมที่มีชื่อ แต่ในประเทศอื่นก็ไม่ใช่ว่าจะเสวนัก ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ หรือที่อังกฤษก็ดี ทั้งนี้ย่อมต้องดูรายละเอียดของสถานที่

เรียนเป็นหลัก ส่วนที่โลซานต์นั้นนับว่าดีเพราะมีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติ คนที่จบออกมาแล้วสามารถทำงานได้เลย มาเป็นหัวหน้าก็สามารถสั่งการได้ อีกที่หนึ่งคือ *Cornell university* โดยพิจารณาจากหัวข้อที่เปิดสอน แต่มักเป็นหัวข้อที่สอนให้คิดมากกว่าในแง่ของ *business* ต่างจากของ *Europe* ที่เน้นไปทางวิชาการ วิธีทำ ใครออกเขาสามารถหาคนทำแทนได้ แต่ทางอเมริกามองด้านผลกำไรมากกว่า คนจะลักษณะ ถ้าพูดถึงที่คิดทั้ง 2 ลักษณะจะอยู่ที่คนโรงแรมจะนำมาขัดเกลาร่วมกัน

■ การได้ใบผ่านงานจากต่างประเทศจะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสมากกว่าคนอื่นหรือไม่

เขามีภาษาดีกว่าตรงภาษา สามารถเขียนรายงาน *memo* ได้ดี แต่คนที่ได้เข้ามาจากตำแหน่งเด็กในประเทศไทยก็มีสิทธิ์เหมือนกัน ถ้าไม่ตายตรงภาษา ภาษาจะเป็นตัวกำหนดว่าเขาอยู่ในระดับไหน มีหลายคนที่น่าเสียดายว่าหยุดอยู่แค่ *outlet manager* ขึ้นมาในระดับ *assistant F & B* ไม่ได้ เพราะจะต้องออก *memo* เขียน *report* ส่ง *office* ในต่างประเทศไม่ได้ แต่บาง

คนก็พอใจแค่นั้น

■ นอกจากการ *train* พนักงานแล้ว บุคลากรตำแหน่งใหญ่ ๆ ของโรงแรมต้องเข้าหลักสูตร *training* ด้วยหรือไม่

แน่นอน เริ่มจาก *GM* จะ *train* คนระดับรองที่เรียกว่าระดับ *executive* ตัวผมเองต้อง *train outlet manager* และ *train* กับลงไปเป็นลำดับ ทุกคนจะถูก *assign* ให้เขียนหัวข้อที่จะ *train* บางหัวข้อใช้คนจากข้างนอกเข้ามา *train* บางหัวข้อใช้คนภายใน อาจเป็น *GM* แต้นอกจากนี้ *Sheraton* มีการ *train* อีกอย่างเรียกว่า *cooperate training* เป็นหัวข้อที่บังคับให้ *train* ซึ่งค้นคว้าโดยเขอรატัน บางทีอาจเรียกเป็นชื่อโปรแกรมไว้ เช่น *I care* เป็น *package* มาสำหรับผู้สอน ผู้เรียน โดยคนในโรงแรมจะสอนกันเองตาม *plan* ถือเป็น *advantage* ของการเป็นโรงแรมในเครือ เนื่องจากเขาต้องลงทุนมหาศาลกว่าจะออกมาเป็น *training package*

■ อะไรคือจุดเด่นของรอยัล ออร์คิด

ผมคิดว่ามีอยู่คำเดียวคือ "บริการ" ถ้าแขกทุกคนพอใจ ก็ถือว่าประสบความสำเร็จเพราะแขกจะเขียน *comment* ที่ดีมากตลอด

โรงแรมเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับแผนกมากมายที่แขกต้องสัมผัสด้วย ไม่ว่าจะเป็นที่นอน อาหาร เพลง หรือทุกอย่างที่ใช้ในโรงแรม จะมีส่วนเกี่ยวพันกันหมดที่จะทำให้แขก happy หากแขกไปนั่งกินอาหารมีผู้จัดการมาทักทาย care เขาแขกจะเกิดความรู้สึกที่ดี และเขียน comment ทันททีแต่อะไรที่ไม่ดีเขาก็จะไว้วายทันทีเหมือนกัน การ maintenance มาตรฐานให้

สูงสุดตลอดเวลาเป็นหัวใจสำคัญ สิ่งหนึ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จคือ ตัวผู้จัดการใหญ่ เพราะถือเป็นจักรกลสำคัญของการบริหารแทบจะเรียกได้ว่า ชิงกเป็นนิก ซิไม่เป็นไม้ policy ของผู้จัดการใหญ่ก็สำคัญ GM คนปัจจุบันเน้นเรื่องมาตรฐานมาก อะไรที่ low class จะถูกตัดออกทิ้ง ไม่ว่าจะเป็นต้องสิ้นเปลืองเงินมากมาย แคนใน uniform ผ้าปูโต๊ะ เป็นรุ่นดินนอยก็ไม่ได้ การ

บริการเช่นกันหากพนักงานไม่มีป้ายชื่อต้องให้ออกไปหามาติดให้เรียบร้อย การ approach การพูดจากับแขกเป็นจุดสำคัญที่ต้องได้รับการ train ถ้าพนักงานปฏิบัติตนไม่ดีจะได้รับการ warning อย่างแรงแม้แต่ supervisor อุปกรณ์ที่สำคัญแต่ยังไม่เท่ากับตัวพนักงาน ยกตัวอย่างสายการบิน จัมโบ้ 747 ลักษณะเดียวกัน แต่สิ่งที่แขกได้รับจากการบริการต่างกัน

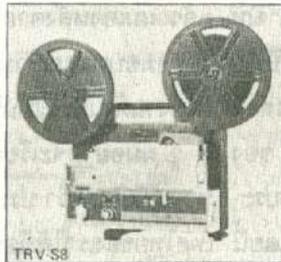
แม้แต่ในการเรียกชื่อแขกที่เข้ามาในห้องอาหาร หรือ good bye กับแขกจะสร้างความประทับใจได้ ปกติแล้วเมื่อแขกโทรมาคงได้เขาจะบอกเบอร์ห้อง สามารถทราบชื่อได้ แต่ถ้าแขกไม่ได้จองเราก็จะถามชื่อ โดยบอกว่าในกรณีที่มีโทรศัพท์จะได้ทราบ เร็วแล้วพาไปแนะนำให้รู้จัก waiter ประจำ station ที่จะคอย take care ส่งกันไปเป็นช่วง ๆ ะไรก็ตาม

ที่ทำให้แขกเกิด impression ถือว่ามีความสำคัญ material กับสิ่งก่อสร้างก็มีส่วนเหมือนกัน เวลาแขกสัมผัสกับ mapkin รู้สึกดีจนไม่บิน แก้วสะอาด เป็นส่วนประกอบทั้งหมด แต่ทาง Sheraton ก็มี award ให้ขอบกว้าง อย่างเต็มที่

ย้อนเวลาหาอดีต กับ TRV 16/S8 เครื่องบันทึกภาพยนตร์สู่ระบบวิดีโอ

เดี๋ยวนี้ ไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอีกต่อไป เมื่อคุณต้องการชมภาพยนตร์ 16 มม. หรือ 8 มม. (Super 8) ที่ถ่ายทำไว้ในอดีต บนโทรทัศน์ ด้วยระบบวิดีโอ เพียงคุณนำม้วนวิดีโอเปล่า พร้อมฟิล์มภาพยนตร์มารับบริการที่บริษัท แบล็กแอนด์ไวท์ จำกัด ในราคามิตรภาพ ดังนี้

	16 มม.	Super 8
ค่าบริการต่ำสุด (ความยาวไม่เกิน 30 นาที)	1,200 บ.-	600 บ.-
ค่าบริการต่อไปนาทีละ	20 บ.-	10 บ.-



TRV S8

เชิญรับบริการจากเราและเลือกชมผลิตภัณฑ์ Slide, Overhead Projector, Data Presenter และทัศนอะอุปกรณ์ทุกชนิดที่โซว์รูม B & W ถ.สุรวงศ์



THE BUSINESS OF PRESENTATION

บริษัท แบล็กแอนด์ไวท์ จำกัด

อาคาร ไทยลาซทอง 52/4-6 ถ.สุรวงศ์ กทม. 10500 ตู้ ป.ณ. 325 โทร. 2334901-2, 2339084-5, 2340066, 2341997 แฟกซ์ : 2377363

แบล็กแอนด์ไวท์

ศูนย์รวมทัศนอุปกรณ์



อุตสาหกรรม

การท่องเที่ยวไทย

พ.ศ. ๒๕๓๓

ในแง่คิด ของ

นาย กร ทัพพะรังสี

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

พมอยากจะเรียน
ไว้แต่เบื้องต้นนี้
ว่า สภาพการ
ท่องเที่ยวของประเทศ
ไทยในระยะ 30 ปีที่
ผ่านมา ขณะนี้นับปี
2533 เรากำลังฉลอง
อายุครบ 30 ปี ของ
การท่องเที่ยวแห่งประ-
เทศไทย สิ่งนี้ตัวเลขนี้
กำลังบอกอะไรบาง
อย่างให้แก่เรา ในระยะ
30 ปีที่ผ่านมา จุดเริ่ม
ต้นของการท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทยนั้นใช้
ชื่อสถาบันองค์การว่า
“องค์การส่งเสริมการ
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อ

มาเป็น การท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย ตรงนี้
จะมีความหมายอยู่
เพราะว่าหลังจาก 30 ปี
แล้ว ผมเองหลังจากที่
ได้รับมอบหมายเข้ามา
ดูแลงานด้านนี้ปีนี้เป็นปี
ที่ 2 ผมอยากจะเรียน
ท่านผู้มีเกียรติว่า ประ-
เทศไทยของเราได้เลื่อน
ขั้นไปแล้ว เลื่อนขั้นขึ้น
ไปแล้วแปลว่าอะไร แต่
ว่าเราได้เลื่อนขั้นจาก
ขั้นต้นก็คือ ขึ้นขั้นใน
ระหว่งการส่งเสริม
ส่งเสริมก็คือ โฆษณา
Promote และก็พยายาม
ชักชวน ขณะนี้อุต-
สาหกรรมท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทยได้เข้ามาสู่
เลื่อนขั้นยังอยู่อีกระดับ
หนึ่ง ในระดับที่ 2 และ
ระดับที่ 2 นี้ไม่ใช่การ
ส่งเสริม ไม่ใช่การ Pro-
mote เพราะว่าส่งเสริม
ด้าน Promote นั้นเพื่อ
ที่จะชักชวนเชิญชวนดึง
ดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาสู่
ประเทศไทยนั้นเป็นขั้น
แรกขั้นประถม ซึ่งผมคิด
ว่าหลังจาก 30 ปีแล้ว
ประเทศไทยเราได้จบ
จากขั้นนั้นแล้วกำลังจะ
เข้ามาสู่ในขั้นที่ 2 ใน
ระดับที่ 2 นั่นก็คือ เรา
กำลังเข้ามาสู่ในยุคที่เรา
จะต้องดูแลอนุรักษ์สิ่งที่
เป็นทรัพย์สินสมบัติอันมีค่า

ของประเทศไทยที่ผม
พูดประเด็นนี้เป็นประ-
เด็นแรกก็อยากจะเรียน
ชี้ให้ชัดว่า เราได้พยายาม
ไปเชิญชวนนักท่องเที่ยว
เข้ามาสู่ประเทศ
ไทยนั้น เรามีอะไรเป็น
ตัวล่อที่จะดึงดูดความ
สนใจนักท่องเที่ยวมาสู่
ประเทศ ลือที่เราใช้มา
ตลอดนั้นเป็นลือวัฒนธรรม
ลือที่เราใช้มาโดย
ตลอดนั้นเป็นลือธรรม
ชาติที่สวยงาม ผม
อยากจะเห็นว่าเราก็ใช้
2 ตัวนี้จะเป็นตัวนำใน
การที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว
ต่างประเทศให้ว่า
มาเมืองไทยแล้วก็จะได้

เห็น ประวัติศาสตร์
วัฒนธรรมและประเพณี
อันน่าภาคภูมิใจของ
คนไทย นักท่องเที่ยว
จากต่างประเทศมาเที่ยว
แล้วจะได้เห็นทัศนีย
ภาพ ทิวทัศน์ ชายหาด
ภูเขาลำเนาไพร น้ำตก
หรือหลายต่อหลายสิ่งที่เป็น
ทรัพย์สินสมบัติทาง
ธรรมชาติที่มีค่ายิ่งนักที่
สวยงามยิ่ง เราก็ใช้สิ่ง
เหล่านี้ในระยะตั้งแต่
ก่อตั้งอุตสาหกรรมกา
รท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
มาเมื่อ 30 ปีแล้ว
ก็จะดึงดูดนักท่องเที่ยว
เข้ามาสู่แห่งประเทศไทย
แต่ตรงนี้และเดี๋ยวนี้เรา

ไม่จำเป็นที่จะต้องไปถึง ธรรมเหล่านั้นที่มีความ
 ดูดเข้ามาอีก แล้ว งดงามนั้นมีคุณค่าตาม
 ขณะนี้งานและหน้าที่ ประเพณีเก่าของไทย
 หลักคงจะต้องหวนกลับ ถ้าจะเริ่มลิ้ม ๆ ง่าย ๆ
 มาในประเทศของเราว่า หายไปจากใจจริงของ
 วัฒนธรรมเหล่านั้น คนไทยจริง สิ่งที่เป็น
 ทรัพยากรธรรมชาติที่ สถานที่อันสวยงามตาม
 สวยงามเหล่านั้น เราจะ ธรรมชาติมากมายซึก
 อนุรักษ์ไว้ได้อย่างไร จะไม่ค่อยสวยงาม
 เป็นอีกชั้นหนึ่งคือ ชั้นที่ เหมือนแต่เก่าก่อน ซึก
 สองของแนวทางการ จะเริ่มมีการสกรปรกเข้า
 ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ไทย ซึ่งจะเริ่มเดินป็น
 เป็นต้นไป ผมอยากจะ เกิดมลภาวะและสิ่งแวดล้อม
 เรียนว่าขณะที่เราเชิญ ล้อมไม่ได้สวยงามและ
 นักท่องเที่ยวมาเขาก็มา ไม่เป็นไปตามที่เราตั้งใจ
 ตามที่เราอยากจะให้เขา ตั้งแต่ต้น สิ่งนี้เป็นชั้นที่
 มาเห็นวัฒนธรรม ประ 2 ผมเชื่อว่าในขณะนี้
 เเพณี และก็สิ่งที่เป็น ชื่อของไทยแลนด์ ชื่อ
 ความสวยงามตามธรรม เสียงของประเทศไทยใน
 ชาติ เราอย่าได้ลิ้มเป็น อารยประเทศต่าง ๆ
 อันขาดว่าสิ่งเหล่านั้น เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้าง
 เราจะรักษาไว้ เราอนุ ขวางแล้วพอสมควร แต่
 รักรักษาไว้ได้ดีหรือไม่ เพื่อ สิ่งที่เราจะต้องไม่ลิ้ม
 ที่จะคุ้มไว้ในความมี และหันกลับมาท่อมเท
 คุณค่าให้เป็นที่ประจักษ์ ทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะ
 ชัดแก่นักท่องเที่ยว บาง อนุรักษ์เอาไว้ให้ได้ก็คือ
 ครั้งเราไปโรมบางครั้ง อนุรักษ์เอาไว้ให้ได้ดีคือ
 เราเชิญชวนบางครั้งเรา เป็นสื่อมานมนานเหลือ
 พยายามไปดึงดูดเขา มา เกินในการที่จะดึงดูดนัก
 จนลิ้มไปว่าสิ่งที่เราใช้ ท่องเที่ยวเข้ามานั้นก็คือ
 เป็นสื่อในการดึงดูดเขา วัฒนธรรมและธรรม
 เข้ามานั้นมันได้ถูก ชาติ และสิ่งนี้ก็เป็นสโล
 ทำลายลงไป วัฒน- แกนที่ผมอยากจะเรียน



วนอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จ.เลย

ว่า สำหรับปี 2533 นี้ การท่องเที่ยวนี้ถ้าไป ท่องเที่ยว เมื่อเป็นเช่นนี้
 เป็นนโยบายที่ผมได้ เช็ตามตัวเลขเงินตรา แล้วก็แสดงออกมาแล้ว
 มอบให้กับการท่องเที่ยว ต่างประเทศแล้ว ขณะ ว่า อุตสาหกรรมการ
 แห่งประเทศไทยไปใช้ นี้เงินตราต่างประเทศ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 เพราะว่าการเชิญชวน จากอุตสาหกรรมการ ไทยขณะนี้มีความแข็ง
 นักท่องเที่ยวเข้ามาที่ ท่องเที่ยวปีนี้ก็เชื่อว่า แรงพอสมควร มีชื่อ
 จะถึงประมาณ 1 แสน เสียงดีพอสมควร เราใน
 ค่าของประเทศไทยนั้น ล้านบาทจากนักท่องเที่ยว ฐานะการท่องเที่ยวแห่ง
 ก็คือ วัฒนธรรมและ ก็คือ วัฒนธรรมและ ประเทศไทยซึ่งเป็นองค์
 ธรรมชาตินั้นจะต้อง คนเป็นรายได้ลำดับที่ กรหลักของการที่จะส่ง
 แลเอาใจใส่ให้ดีที่สุด 1 ของเงินตราต่างประเทศ เสริมการท่องเที่ยวของ
 อนุรักษ์รักษาไว้ให้ได้ ประเทศที่เข้าสู่ประเทศ ประเทศชาติของเราก็ได้
 ประการต่อมาในด้าน ประเทศที่เข้าสู่ประเทศ ว่างมาตรการแล้วที่จะ
 ของนักท่องเที่ยวประ- ไทย รายได้เงินตราต่าง พิจารณาคัดเลือกประ-
 ภาทของนักท่องเที่ยวได้ ประเทศเข้าสู่ประเทศ ภาทของนักท่องเที่ยวได้
 เข้ามาสู่ประเทศไทย ไทยลำดับที่ 2 ก็คือสิ่ง อย่างดีนั้น จะสังเกต
 จากวันนี้ไป ประเทศ ท่อแล้วก็มีข่าวแล้วก็มี เห็นว่าในตอนต้น ๆ
 ของเราได้สามารถสร้าง เพชรพลอย แล้วก็ไล่กัน แนวทางของประเภท
 ลำดับทางด้านรายได้ ตามลำดับแต่ลำดับที่ ของนักท่องเที่ยว แนว
 ของประเทศชาติจาก 1 คือ อุตสาหกรรมการ ทางปฏิบัติของนโยบาย



สมัยแรกเมื่อ 20 ปีก่อน ไม่ค่อยจะพิถีพิถันเท่าไรนัก ขอให้เป็นนักท่องเที่ยวเราก็ยินดีที่จะส่งเสริมและให้เข้ามา แต่ขณะนั้นนโยบายด้านมาตรการส่งเสริมดึงดูดนักท่องเที่ยวเราไม่เปิดกว้างทั้งหมดเหมือนแต่ก่อน เราจะมุ่งสู่การเลือกนักท่องเที่ยวมุ่งสู่ตลาดนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น เพราะขณะนี้ชื่อเสียงของประเทศไทยเราดีแล้ว เรากำลังรณรงค์ที่จะอนุรักษ์ไว้เรื่องวัฒนธรรมและธรรมชาติและเราก็พร้อมและแข็งแรงพอมีชื่อเสียงพอและเก่งพอที่จะคัดเลือกนักท่องเที่ยวบางประเภทได้แล้ว นักท่องเที่ยวบางประเภทขณะนี้ก็คือ

1. เรามุ่งสู่ นักท่องเที่ยวผู้หญิงนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นนโยบายที่ชัดเจนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่สนับสนุน ซึ่งเมื่อเดือนที่แล้ว พวกเราก็คงจะได้ข่าวว่า มีกลุ่มบริษัทนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ แอวี่ ยูโรปบริษัทหนึ่ง เหมมาเครื่องบินเข้ามา 200 คน ขอเข้ามาเป็นเที่ยวบินแล้วไปโฆษณาว่าจะมาเที่ยวสถานบริการโดยมีผู้หญิงอยู่ด้วยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ติดต่อไปแล้ว ส่งจดทั้งหมดไม่ให้เข้ามา เราไม่ต้องการจะจ้ออีกแล้ว เราพร้อมแล้วที่ไม่ต้องการที่จะเห็น นักท่องเที่ยวมาสู่ประ-

เทศไทย โดยมีเป้าหมาย เช่นนั้นแต่เรากำลังส่งเสริมนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปทัวร์ประเทศไทยที่จะดูพวกปราสาทหินที่จะดูพวกประวัติศาสตร์ของประเทศทางด้านความสวยงามของทัศนียภาพ น้ำตก อุทยานแห่งชาติต่าง ๆ เรากำลังมุ่งสู่นักท่องเที่ยวประเภทนี้เรียกว่า นักท่องเที่ยวเป้าหมายที่ 2 ก็ ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่ 2 ก็จะเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งมีกำลังซื้อสูง และเข้ามาเพื่อเจตนา Shopping ผมอยากจะเรียนว่าสิ่งนี้เกิดขึ้นมาหลายปีแล้ว แต่ผมจะต้องการเข้ามาขยายผลให้มากขึ้น เพราะจะส่งผลกระทบต่อกลับมาสู่คนไทยเองด้วยที่เคยนึกไว้เหลือเกินว่าไปฮ่องกง ไปสิงคโปร์ไปได้หวัง เพื่อที่จะ Shopping และซื้อของขณะนี้ลูกศรกำลังชี้กลับเรากำลัง Promote นักท่องเที่ยวฮ่องกง

เกาหลี ได้หวัง และสิงคโปร์เข้ามาสู่ประเทศไทยเพื่อ Shopping และสิ่งนี้ได้เกิดขึ้นแล้ว เป็นรูปธรรม นี่คือนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่ 2 ซึ่งได้ดำเนินการมา แล้วตั้งแต่ปีที่แล้วตลอดปีและปีนี้อีกด้วย ผมอยากจะเรียนว่านักท่องเที่ยว 3,4 ประเทศที่เอ่ยชื่อมานี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติ คือ

1. มีเงินในกระเป๋าเยอะเพราะความสำเร็จทางเศรษฐกิจของประเทศเหล่านั้นสูงมาก
2. นักท่องเที่ยวเหล่านี้ไม่ค่อยจะมีโอกาสออกมาในต่างประเทศบ่อยครั้งนัก เพราะความไม่ค่อยจะรู้ด้านภาษา จะรู้ก็คงภาษาชาติของเขาเอง

ขณะนี้เราได้อำนวยความสะดวกประสานงานกับภาคเอกชนอยู่อย่างมากที่ให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้เข้ามาสู่ประเทศไทยได้เพราะมีภาครัฐที่ที่สามารถพูดภาษาของเขาได้พาไปเที่ยวตามจุดต่าง ๆ ของประเทศไทย และนัก

ท่องเที่ยวเหล่านี้ซึ่งเป็น นักท่องเที่ยวเอเชีย และ มีกำลังซื้อสูง มีเงินใน กระเป๋าหน้านั้น เมื่อเข้า มาสู่ในประเทศไทยแล้ว ก็จะมุ่งสู่การซื้อสินค้า เพื่อกลับไปยังบ้านของ เขาตัวเอง สิ่งนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่นโยบายที่ผมกำหนด ให้นั้น ต้องการขยายผล และตีแผ่และแพร่ภาพ แพร่ข่าวไปให้มากเพื่อ ที่จะให้คนไทยทั้งหลาย ที่ยังเห่อกันอยู่ว่า จะไป ยังประเทศนั้นเพื่อ Shopping ได้สำนึก เสียบ้างว่า เดียวนี้แม้แต่ คนในชาติเหล่านี้เขา ยังมาบ้านเรา แล้วเรา กระจายให้คนของเราไป ประเทศเขาเพื่อซื้อของ แล้วของที่เราซื้อที่ส่ง กง ที่สิงคโปร์ที่ประเทศ อื่น ๆ เหล่านี้ก็เป็น ของทำที่ประเทศไทย ส่วนใหญ่ แต่เราก็ยังไม่ รู้เพราะเราอยู่ติดกับค่านิยามเก่า ๆ แล้วก็ความ คิดเก่า ๆ อยู่นั่นเอง ผม อยากจะเรียนว่านี่เป็น นักท่องเที่ยวเป้าหมาย ที่ 2 ที่ขณะนี้เรากำลัง ดำเนินการอยู่แล้วก็ได้

ช่วยทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอย่างมาก เพราะ นักท่องเที่ยวเหล่านี้ก็ เข้ามามุ่งสู่การซื้อของ และก็เที่ยวทางด้าน ทักษิณภาพสวย ๆ กิน อาหารร้านดี ๆ เพราะ พวกเขามีเงิน สามารถ จับจ่ายได้มาก อย่าง เช่นนักท่องเที่ยวเกาหลี ผมอยากจะเรียนว่าปี 2532 เป็นครั้งแรกที่ รัฐบาลเกาหลีเพิ่งจะ อนุญาตให้คนมาเที่ยว ในต่างประเทศคือ รัฐบาลเกาหลีนั้นมีนโยบายรักชาติแรงและสูง มากทางด้านการเมือง และเศรษฐกิจ เขาไม่ ยอมให้คนของคนออก มาต่างประเทศเด็ดขาด จนกระทั่งเมื่อปีที่แล้ว เพิ่งจะเริ่มปล่อยออกมา คนทั้งประเทศเกาหลี เพิ่งเป็นครั้งแรกที่ได้รับ หนังสือเดินทางแล้วเมื่อ ออกมาเป็นครั้งแรก 12 เดือนที่ผ่านมาของปี 2532 นักท่องเที่ยวจาก เกาหลีเข้าสู่ประเทศไทย เป็นจำนวนมากมาย มหาศาล สิ่งนี้ก็คือนัก ท่องเที่ยวเป้าหมายที่ 2 นักท่องเที่ยวเป้าหมาย



ที่ 3 สำหรับปี 2533 และจากนี้ไปคือใครรู้ ใหม่คือคนไทย ผม อยากเรียนว่าคนไทยเอง ที่ผมกล่าวไปแล้วมักจะ มีจิตสำนึกหรือมีความ เหนือเป็นค่านิยมติดกัน มาตั้งหลายปีแล้ว ซึ่ง ผมต้องการจะเปลี่ยน ทักษิณคติตรงนั้นให้หัน มาเห็นคุณค่าของความ สวยงาม ให้หันมาเห็น คุณค่าทางด้านท่องเที่ยวของเราเอง แล้วก็ ปีนี้เป็นปีแรกว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ ได้ไปคิดคำขวัญที่กำลัง จะใช้และกำลังจะแพร่ หลายไปจากเดือนนี้ เป็นต้นไป สำหรับปี 2533 คือ ปีคำขวัญที่ เราจะใช้สำหรับคนไทย เองซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว

เป้าหมายที่ 3 คำขวัญ นั้นก็คือ "เที่ยวไทยให้ ครบ พบไทยให้ทั่ว" คำขวัญนี้ผมอยาก จะ เรียนว่า ต้องการให้คน ไทยทุกคนได้ฟังได้เห็น แล้วได้สะกิดใจ พวกเรา ทุกคนว่าเราเที่ยวไทย ครบหรือยังเราพบไทย ทั่วหรือยัง การที่ออก คำขวัญมาว่าเที่ยวไทย ให้ครบพบไทยให้ทั่ว มันเป็นความหมายอยู่ ในตัวที่ต้องการให้พวก เราหันกลับมามองประ เทศของเราเอง หันกลับ มาใช้ของประเทศของเรา ออกไปสู่ภูมิภาค ตามต่างจังหวัด สถาน ที่ท่องเที่ยวสวยงามมาก ภาย ออกไปสัมผัสและ ได้เห็นเทศกาลต่าง ๆ มี อยู่ทุกเดือนหมุนเวียน

กันไปที่ 73 จังหวัด ของประเทศไทย สิ่งนี้ เป็นสิ่งที่ผมอยาก จะ เรียนว่า ความพยายาม ของการท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทยตามนโยบาย ที่ผมวางไว้ในปี 2533 คนไทยเองจะเป็น นักท่องเที่ยวเป้าหมาย ที่ 3 ผมอยากจะเรียน ว่ามีคนไทยจำนวนมาก เหลือเกินที่ยังไม่มีโอกาสได้ไปเห็นความสวย งามของประเทศไทย แต่เมื่อมีโอกาสได้ไป ต่างประเทศแล้ว และ กลับมาก็มาคุยโอ้กัน เพราะนึกว่านั่นแหละ คือสิ่งที่เก๋ที่ทันสมัยได้ ไปเมืองนอก แต่ความ สวยงามของสถานที่ที่ เมืองนอกนั้นไม่ได้มี มากไปกว่าความสวย

งามของสถานที่ท่องเที่ยวของไทยเรา สิ่งนี้ ในขณะนี้ทางภาคเอกชนและทางภาครัฐบาล โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำลังจะ ต้องเร่งสร้างความสะดวกที่จะรองรับนักท่องเที่ยวของคนไทยเราเองจึงสร้างสถานที่ที่จะรองรับนักท่องเที่ยวทุกหนแห่งให้มีคความพร้อมให้มีสถานที่พักที่สะอาดมีห้องน้ำมีห้องนอน มีร้านอาหารที่ถูกลักษณะและการเดินทางปลอดภัย กำลังเร่งรัดที่จะทำกันอยู่ตลอดเวลา นั้นคือเพื่อที่จะสนองนักท่องเที่ยวคนไทยของเราเองด้วย สถานที่เหนือสุดตั้งแต่ เชียงรายจนกระทั่งถึง จุดสามเหลี่ยมทองคำ ตรงข้ามติดแม่น้ำโขงจนกระทั่งถึงได้สุดตรงที่ สุโขทัยโลก ผมเองไปมาแล้ว นั่นก็ขวสวดจนกระทั่งหนองคายที่แม่น้ำโขงหรือชายสุดของทางตะวันตกของเราที่จังหวัดตากทั้งสี่มุมของประเทศไทย ผมเองได้มีโอกาสได้ไปมาหมดแล้ว

เราก็เห็นแล้วเมื่อนั่งดูแผนที่ที่มีสถานที่สวยงามมากที่อยากจะอนุรักษ์ให้คนไทยได้ไปเห็นคุณค่า เพราะว่าจะสะท้อนถึงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์อันรุ่งเรืองของคนไทยของชาติไทยเราเอง ซึ่งโดยอัตโนมัติจะปลูกฝังความรักชาติ ความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทยให้มากยิ่งขึ้น ผมอยากจะเรียนว่าเมื่อถึงประเด็นนี้สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ผมพยายามจะปลูกฝังในขณะเดียวกันอยู่มากและอยู่ตลอดเวลาอันนับตั้งแต่เข้ามาเกี่ยวข้องกับทางสายบริหารงานของประเทศไทย ปีนี้ก็เป็นปีที่ 4 แล้ว ผมเองนั้นจะได้เห็นคนไทยของเรา โดยเฉพาะนักศึกษา หรือเยาวชนที่กำลังเติบโตขึ้นมาอยากจะเห็นพวกเราคนไทยนั้นมีความภาคภูมิใจในความเป็นคนไทย อยากจะให้พวกเราทุกคน หายใจหรือทุกวันที่ตื่นขึ้นมา เรอบอกกับตัวเราเองว่าเรามีความภูมิใจในวัฒนธรรมและประ-

วัติศาสตร์ประเพณีของคนไทยของเรา ในขณะที่ซึ่งอารยธรรมต่างประเทศกำลังเข้ามา ในขณะที่ยุคคอมพิวเตอร์ ในขณะที่ยุคไฮเทคกำลังจะเข้ามาสู่สังคม เศรษฐกิจของชาติเราขอให้คนไทยอย่าได้ลืมวัฒนธรรมและประเพณีของความเป็นคนไทย เป็นอันขาด สิ่งนี้ขอให้แยกกันให้ออก ความเจริญทางด้านวัตถุ ความเจริญทางด้านดีงามบ้านช่องจะเป็นทางด่วน จะเป็นคอมพิวเตอร์ก็เป็นความเจริญของเศรษฐกิจทางด้านวัตถุ แต่ความที่จะเห็นคุณค่าที่อนุรักษ์ทางด้านวัฒนธรรมและจิตใจที่ฝึกฝนของคนไทย ขออย่าได้ลืมตรงนี้ผมพยายามทำเหลือเกิน และพยายามทำต่อไปอย่างที่ออกมาแล้วครั้งหนึ่งเป็นรูปธรรมเมื่อเดือนกันยายนปีที่แล้ว ท่านผู้มีเกียรติอาจจะได้เห็นก็คือ การริเริ่มจัดงานกิ่งศตวรรษลูกทุ่งไทยเมื่อเดือนกันยายนปีที่แล้วนั้นก็ป็นงาน

งานเดียวเท่านั้นที่จะออกมาเป็นครั้งเป็นคราวและจากนี้ไปจะมีอีก เพื่อที่จะเตือนใจที่จะสะกิดใจของพวกเขาว่าอย่าลืมคุณค่าแห่งความเป็นไทย สิ่งนี้จะต้องพยายามทำกันต่อไปหรือแม้ที่จะทำกันอีกประมาณสองสามเดือนข้างหน้า โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็จะเป็นผู้ริเริ่มตามนโยบายที่รักษานี้ไว้ก็คือ จากประสบการณ์ของผมเองเรียนให้ทราบหลายครั้งที่ผมมีโอกาสเข้าไปควบคุมนักกีฬาทีมชาติ ผมเป็นผู้จัดการทีมชาติของแบดมินตันอยู่หลายปี เราก็มีโอกาสเข้าไปใกล้ชิดกับการแข่งขันเอเซียเกมส์ ซีเกมส์หลายปี แต่ว่าลาออกมาแล้วเมื่อมีโอกาสได้นำนักกีฬาไทยเข้าร่วมแข่งขันนานาชาติและไทยแลนด์ของเราจะได้รับขึ้นไปแสดงวัฒนธรรมอะไรก็ได้ แต่ละประเทศร่วมทั้งประเทศไทย 7,8, 9,10 ประเทศที่แข่งขันเอเซียเกมส์และซีเกมส์

ในคืนวันสุดท้าย นักกีฬาจะได้รับเชิญขึ้นไปบนเวที นักกีฬาของไทยก็ได้รับเชิญขึ้นไปบ้างหลังจากลึงคไปร์ มาเลเซีย ญี่ปุ่น ใคร ๆ เขาก็ขึ้นไปแสดงวัฒนธรรมอะไร ร้องเพลงอะไรของประเทศของเขา ประเทศไทยของเราก็ได้รับเชิญขึ้นไปเหมือนกันทุกครั้งตลอดระยะเวลาที่ผมอยู่ก็นักกีฬาของไทยซึ่งเป็นรุ่นเดียวกับพวกท่านนักศึกษา พวกเราขึ้นไปเสร็จเด็ก ๆ นักกีฬาจะถามว่าเราจะทำอะไร ขึ้นไปบนเวทีและทุกคนก็จะพูดเหมือนกันหมด และทุกครั้งด้วยที่ผมอยู่กับเขาหลายปี ทุกคนขึ้นไปก็จะไปร้องเพลงลอยกระทง ก็ไม่มีอะไรทำก็ขึ้นไปลอยกระทงจนกระทั่งขึ้นวันเพ็ญเดือนสิบสอง น้ำนองเต็มตลิ่ง แล้วก็ร้องเพลงลอยกระทงกันจนกระทั่งนักกีฬาต่างชาติ พอประกาศไทยแลนด์ เขาก็ร้องเพลงลอยกระทงก่อนเลย เราก็บอกไทยแลนด์ไม่เห็นเพลงนี้

มืออยู่เพลงเดียว มันเป็นอย่างนั้นผมก็มาได้ข้อคิดเพราะว่าตอนขึ้นไปบนเวทีแล้วผมก็ถามนักกีฬาซึ่งก็อยู่ในวัยประมาณ 19-21 ปี ทั้งนี้นักกีฬาที่เข้ามาติดผมว่าเราลอยกระทงทุก ๆ ปี และมีใครบ้างไหมที่จะออกไปร้องเพื่อเป็นตัวอย่างให้นักกีฬาต่างประเทศได้เห็น ว่าเพลงนี้ไม่ได้ร้องกันลอยตบมือตบไปตบมามันเป็นเพลงที่จะต้องร้องประกอบ ท่านชื่อใหม่ไม่มีนักกีฬาคนไหนเลยที่ร้องเป็น ทั้งผู้หญิงและผู้ชายบิดกันไปบิดกันมาเกี่ยวกับไปเกี่ยวกับมาจนเพลงจบและลงมาข้างล่างนักกีฬาประเทศอื่นเขาก็ถามเมื่อครู้พวกเราไทยแลนด์ทะเลาะอะไรกันบนเวที เราบอกไม่ได้ทะเลาะกันเราไปยืนเคียงกันว่าใครจะออกมาเป็นร้องวงต้นแบบให้คนเขาเห็นวัฒนธรรมอันนี้ ซึ่งเราภูมิใจว่าเรามีเพลงร้องเพราะจากคนรู้จักทุกคนร้องได้แต่ไม่มีใครร้องเป็น

สิ่งนี้มาสะกิดใจผมมาก จนกระทั่งผมได้นำเรื่องนี้ ผู้หลักผู้ใหญ่ในบ้านเมืองนี้หลายคนแล้ว ผมกำลังจะจัดเชิญนักศึกษาเข้าประกวดร้องมาตรฐานระดับชาติกับระดับอุดมศึกษาแก่นั้น เด็กกว่านี้ไม่เอาเพราะว่าต้องการระดับอุดมศึกษา และคิดว่าจะให้ส่งมหาวิทยาลัยละ 5-7 คู่ และต้องรำพร้อมกันหมด และต้องการดูความพร้อมเปรียบด้วยว่า 5 คู่ รำเหมือนกันหรือเปล่า แล้วก็จะต้องร้องมีเพลงบังคับมีเพลงเลือกอะไรพวกนี้ กำลังจะทำสิ่งนี้ขึ้นมาเพื่อมาเตือนใจอีกสักครั้งหนึ่ง เราจะจัดที่สวนหลวง ร.9 และก็คิดว่าจะเป็นการจัดกลางแจ้งและก็เป็นการจัดมหรรมดนตรีลูกทุ่งด้วยอีกสักครั้งหนึ่ง เพราะว่่ากึ่งศตวรรษลูกทุ่งไทยคราวที่แล้ว ขณะนี้ได้รับการร้องขอให้จัดอีกครึ่งหนึ่งมากมาย แล้วก็เป็นที่ชื่นชมกัน อย่างไรก็ตาม อยากจะเรียนว่าแนวเช่นนี้กำลังมุ่งสู่กลับมา

คนไทยเป็นเป้าหมาย ด้วย เพราะในยุคที่พวกเรา กำลังจะก้าวหน้าไปหมด มีดีสโก้ มีไฮเทค มีแสงสีอะไรกันเข้ามา มาก มีคอมพิวเตอร์เข้ามา ในชีวิตมาก ๆ คุณค่าของความเป็นไทยหายไป ๆ ผมอยากจะเรียนอีกอันหนึ่งให้เห็นชัด ๆ ทางด้านวัฒนธรรมดนตรีของเรา ถ้าหากท่านผู้มีเกียรติที่อยู่ต่างจังหวัดหรือแม้ว่าจะอยู่ตามชนเมืองอาจจะเคยได้ยินคำว่า "เวทีร้อง" เวทีร้องเราก็จะพูดต่อไปว่า เวทีร้องเปานกหวีดก็คือเขาเปานกหวีดกัน พอปรืด

แล้วก็หมดรอบอะไรไป อย่างนั้น นั่นเป็นข้อดั้งเดิมของความเป็นมาของวัฒนธรรมไทย ตามชนบทตามจังหวัด ซึ่งผมชอบและผมเห็นคุณค่าเหลือเกินคือ การแสดงออกของความเป็นไทยตามชีวิตพื้นบ้านจริง ๆ คือ รำวงเปานกหวีดแต่อยากจะทำเรียนว่า เดี่ยวนี้ลองออกไปตามต่างจังหวัดมีงานประจำ ปีของแต่ละจังหวัดจะมีเวทีรำวงเปานกหวีดแต่ไม่มีเพลงร้องเลยแม้แต่เพลงเดียว สิ่งนี้เป็นความจริงซึ่งสะท้อนออกมาถึงความเปลี่ยนแปลง ในขณะที่ชีวิต

ของพวกเรากำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นคุณค่าของชีวิตเดิมของความเป็นคนไทย เราชักจะลืมกันไปแล้ว ในขณะที่ผมเองเมื่อ 2 ปีก่อนนี้เคยรักในต่างจังหวัดที่ผมเข้าไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วย คือ แถว ๆ ภาคอีสานมีการจัดดนตรีมหรรมดนตรีแล้วก็เอาดนตรีลูกทุ่ง พวกสดริงวงดัง ๆ ออกไป คือ จะเป็นอัลนี่หรือเบิร์ต จะเป็นแจ๊ก็แล้วแต่ที่จะไปเล่นในต่างจังหวัด เราก็นำวงดนตรีซึ่งผมจำไม่ได้ว่าของยอดรักหรือสายัณห์อะไรก็แล้วแต่จัดพร้อม



น้ำตกคลองลาน จ.กำแพงเพชร

กันในจังหวัดเดียวกัน นั้น ผมว่าเพลงลูกทุ่ง หัวข้อที่ 2 ก็คือ การลง
อำเภอเดียวกัน ปรากฏ นั้นได้ฟังเอาไว้ได้แง่ ทุนในปี 2533 ผม
ว่าความคิดว่าดนตรีลูก เอาไว้ถึงความเป็นคน อยากรจะเรียนอย่างนี้
ทุ่งที่น่าจะเหมาะสม ไทยอย่างที่สุดคือ เนื้อ นโยบายส่งเสริมการลง
และคนต่างจังหวัดชอบ ร้องของเพลงลูกทุ่งนั้น ทุนของประเทศชาติผม
ดู ปรากฏว่าคนดูนั้น เป็นเนื้อร้องบริสุทธิ์ฟัง อยากรจะเรียนอยากรจะ
ไม่มีคนดูเลยแต่ว่าวง แล้วเข้าใจง่าย ๆ แล้วก็ พุดกว้างไปกว่านั้น
ดนตรีวงดัง ๆ ที่ผมพุด อย่างตรงไปตรงมาต่อ อยากรจะพุดถึงโครง
ไปเมื่อกี้นี้ขายบัตรแทบ ว่าต่อชานกันทำนอง สร้างของเศรษฐกิจใน
ไม่พอ ประตูแทบจะพัง ของเพลงลูกทุ่งก็มีไนต์ ประเทศไทย ถ้านัก
มันสะท้อนอะไรบางอย่าง ไม่ก็ตัว แล้วก็ยังมีจังหวะ ศึกษาที่อยู่ที่นี่ชื่อของ
อย่างให้พวกเราเห็น ที่ไม่ยกย่อนเสมอต้น มหาลัยทุกท่านก็บอก
มันสะท้อนออกมาว่า เสมอปลาย ความไม่ อยู่แล้ว ธุรกิจบัณฑิตย์
ความเปลี่ยนแปลงใน ยกย่อนความบริสุทธิ์ ก็คงจะหนักไปทางด้าน
สังคมขณะนี้มีมันกำลัง และตรงไปตรงมาทุก ธุรกิจพาณิชย์แล้วก็
เดินไปสู่อะไรต่ออะไร อย่างนี้ถูกฝังอยู่ในเพลง อุตสาหกรรม ผมอยาก
แม้เดินไปทางด้าน ลูกทุ่งร่วมกันออกมา จะเรียนว่าโครงสร้าง
เศรษฐกิจแต่อย่าลืม แล้วนั้นแหละคือ นิสัยที่ ของเศรษฐกิจของประ-
วัฒนธรรมความเป็น แท้จริงของคนไทยที่ผม เทศชาติของเราโดย
คนไทยของเรา สิ่งนี้คือ จะขยายผลออกมาให้ เฉพาะทางด้านอุตสาหกรรม
เป็นประเด็นหนึ่งว่า พวกเราได้เห็น ฉะนั้น กรรมมืออยู่ 2,3 ข้อที่
ทำไมคนไทยจึงเป็นเป้า งานวันนั้นจึงจัดและก็ อยากรจะพุด
หมายที่ 3 ของนักท่อง มีจัดแบบนั้นอีก 2-3 ข้อแรก
เที่ยวที่ผมพยายามจะ ครั้ง ในขณะที่พวกเรา อย่างมากแถว ๆ กรุง-
วางที่ผมพยายามจะตั้ง กำลังเดินเข้าสู่ยุคของ เทพฯ แถว ๆ เมือง
สะท้อนออกมาให้เห็น สังคมเศรษฐกิจประเทศ หลวง การขยายอุตสาหกรรม
คุณค่าของความเป็นคน ไทยจะเป็นอะไรต่อไป ของประเทศไทย พวก ของเราออกไปตามต่าง
ไทยของเราเอง ผมเคย กำนัลถึงคนเข้าสู่ยุคของ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
พุดไว้ว่าเพลงลูกทุ่งที่ผม สังคมเศรษฐกิจประเทศ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
จัดมาเมื่อวันที่ 16 นี้ก็ถึงเกษตรกรรม สิ่งนี้ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
กันยายนเมื่อปีที่แล้วก็ ไทยจะเป็นอะไรต่อไป ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
เพียงแต่อยากรจะให้คน ในอุตสาหกรรมมาจาก ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
ไทยกลับมาเห็นคุณค่า ในชีวิตของเราก็ตาม ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
ในความเป็นคนไทยเท่า อยาลิมตรงนี่นี้เป็นเป้า ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย



ข้าวโพด ถั่วเหลือง ผมอยากรจะเรียนว่าสิ่ง
ประเด็นหนึ่งที่จะหยิบ เหล่านั้นเป็นนามธรรม
ยกขึ้นมาตรงนี้ก็คือ ถ้า แต่ในรูปธรรมที่ทำกัน
หากเราพุดถึงต่างจิง จริง ๆ เขาทำกันอย่างไร
พุดถึงเกษตร ผมอยากรจะขอพุดใน
แล้วเราก็พุดกันต่ออีกว่า เรื่องนามธรรมถ้ามุ่ง
ในขณะนี้อุตสาหกรรม ประเด็นแห่งการกระทำ
กำลังเกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้น กันจริง ๆ แล้วจะเป็น
อย่างมากมายทุกกรุง- อยากรจะพุด
เทศฯ แถว ๆ เมือง ของเศรษฐกิจการลง
พุดถึงต่างจิงพุดถึงต่างจิง ทุนของประเทศชาติ พวก
กรรมออกไปตามต่าง ของเราพุดถึงต่างจิงพุดถึงต่างจิง
พุดถึงต่างจิงพุดถึงต่างจิง ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
นี้ถึงเกษตรกรรม สิ่งนี้ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
เป็นหลักความจริงมา ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
โดยตลอดไม่ว่าจะเป็น ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
วิชาการไม่ว่าจะเป็น ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
เรื่องอะไรทุกอย่าง ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
เกษตรกรรมนั้นรวมถึง ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
พืชรุ่นนานาชนิด ตั้งแต่ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
ข้าว มันสำปะหลัง ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
ให้แก่พี่น้องในชนบท ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย
ชนบท แต่ลูกหลานของ ฝรั่งด้วยซ้ำจะไม่ค่อย

เกษตรกรที่อยู่ในชนบท นั้น เมื่อเข้ามาเรียน ปวส. ปวช. ปริญญา อาชีวะ พาณิชยอะไร ก็แล้วแต่เมื่อเรียนแล้ว กลับไปถิ่นฐานบ้านเกิด ตนเองกลับไปหาคุณพ่อคุณแม่ตนเองที่เป็น เกษตรกรอยู่ในชนบท ลูกหลานของเกษตรกร เหล่านี้จบแล้วสูงกว่า พ่อสูงกว่าแม่ เมื่อกลับ เข้าไปพื้นที่ดั้งเดิม ถิ่น ฐานบ้านเกิด ผมถาม คำถามเดียวว่าเขากลับ ไปเป็นชาวนาหรือเปล่า เขากลับไปเป็นเกษตร กรหรือเปล่า จบปริญญา แล้วกลับไปช่วยพ่อ แม่ทำนาหรือเปล่า คำ ตอบก็คือ “ไม่” ถ้าไม่ แล้วเด็ก ๆ ซึ่งเป็นคนที่มี คุณภาพ มีวุฒิสูงกว่า พ่อกว่าแม่มีประสพ- การณ์ความรู้สูง ๆ เป็น บุคคลที่มีคุณภาพ เด็ก ๆ เหล่านี้ไปที่ไหน อันนี้ก็กลับมาสู่กรุง- เทพฯ กลับมาสู่ทะเล ภาคตะวันออก กลับมา สู่อ้อมน้อยแถว ๆ รังสิต แถว ๆ โรงงานแถว ๆ ธนาศาร คือ ผมต้อง การจะชี้ให้เห็นว่าเรา

จะต้องเร่งรัดสร้างธุรกิจ อุตสาหกรรมพาณิชย ให้เกิดขึ้นตามต่างจ้ง- หวัดให้เร็วที่สุดที่จะเร็ว ได้ เพื่อที่จะรองรับ กลับไปสู่บ้านเกิดเมือง นอนของคนที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นลูกเป็นหลาน ของเกษตรกรสิ่งนี้ผม อยากจะเรียนต่ออีกว่า ในขณะที่เดียวกัน ระบบ เศรษฐกิจเสริมของบ้าน เรานั้น การลงทุนที่จะ ให้อะไรมันเกิดขึ้นเป็น บทบาทหรือหน้าที่ของ ภาคเอกชน รัฐบาลอย่า ทำตัวไปเป็นพระเอก ทำตัวไปเป็นพระรอง ทำตัวไปให้พ่อรวยกว่า จะทำไอนั้นที่นี้จะทำไอนั้น ที่โน้น รัฐบาลเพียงแต่ กำหนดนโยบายว่าสนับสนุนเอกชนให้ไปเสริม สร้างธุรกิจพาณิชยทาง ด้านอุตสาหกรรมให้เกิด ขึ้นในชนบท รัฐบาล เพียงแต่สร้างน้ำ ไฟ ถนน โทรศัพท์ให้พร้อม แล้วให้พวกเขาเป็นผู้ลงทุน เมื่อสร้างอะไร ขึ้นมาทางด้านสำนัก งานจะเป็นอุตสาหกรรม จะเป็นโรงงาน หรือสร้างงานให้ตรงกับ วุฒิทางด้านพาณิชย

ทางด้านอาชีวะ ทางด้าน บัญชี ทางด้าน อะไรเพื่อที่จะดึงเด็ก ๆ เหล่านั้นให้อยู่จังหวัด ของเขาเอง อย่าได้กลับ มาสู่ภาคกลางหรือสู่ กรุงเทพฯ ผมอยากจะ เรียนว่าตรงนี้มีรายละเอียดมากมาย แต่ อย่างน้อยอยากให้ผู้มี เกียรติทุกท่านได้เห็นถึง ทิศทางและแนวทางที่ ผมเชื่อว่าน่าจะไปสู่ เป้าหมายที่ผมตั้งไว้ก็คือ สักักกันไม่ให้คนที่จบมี คุณภาพสูง ๆ นั้นกลับไป สู่ต่างจังหวัดแล้วให้ เขาอยู่ที่นั่น ถ้าไม่มี อะไรรองรับถ้าไม่มี บริษัท ไม่มีโรงงาน ไม่มีพาณิชย ไม่มีการ บัญชีการธนาคาร เด็ก เหล่านี้ซึ่งมีความรู้และ มีคุณภาพทั้งสิ้นก็อาจ จะนั่งอยู่ในห้องนี้ก็ได้ เมื่อกลับไปยังจังหวัด ของตัวต้องรำลาพ่อแม่ กลับมาสู่กรุงเทพฯ อีก แล้วเราก็มานั่งบ่นกันว่า สอน จตุจักรนี่คนมัน แน่นเหลือเกินเพราะวิ่ง มาหางานทำ สถานี รถไฟหัวลำโพงคนไป นอนกันเต็มไปหมด

เพราะมาหางานทำ ถ้า หากว่าเราถามสามารถ สร้างสิ่งซึ่งดึงเขาไว้ใน ถิ่นฐานบ้านเกิดตามภูมิ ลำเนาของเขา เราไม่ ต้องมานั่งห่วงกันถึง ปัญหาปลายทาง ผม อยากจะเรียนว่า ผม เป็น ส.ส.อยู่ตามต่าง จังหวัดพื้นที่ห่างไกล พอสมควรในทีนครราช- สีมา แล้วก็หลายครั้ง ที่ผมได้รับเชิญจากท่าน กำนันผู้ใหญ่บ้านให้ไป ร่วมงานยินดีกับลูกของ ท่านกำนันคนหนึ่งซึ่ง จบวิศวะฯ มาแต่พ่อ เป็นชาวนาอยู่ที่เขตเขต หนึ่ง เขตที่ผมเป็น ส.ส. ผมก็ไปร่วมแสดงความ ยินดีขึ้นไปกล่าวยินดี อย่างโน้นอย่างนี้ แล้ว ผมก็เรียกเด็กคนนั้นมา จบวิศวะฯ ด้วย ได้ เกียรตินิยมด้วย เก่งด้วย พ่อเป็นชาวนาเป็นกำ- นันอยู่ในพื้นที่ ผมก็ ถามว่าดีใจไหมที่เรียน จบผมถามเขา เขาบอก เขาดีใจและผมถามพ่อ ดีใจ พ่อก็ไปทุ้หมี่มลิน ทำนาหลังขดหลังแข็ง เพื่อส่งลูกให้เรียนจนจบ

แล้วผมก็ถามอีกคำถาม หนึ่งว่า เอาละครบจบ แล้วดีใจแล้ว แล้วไ้ จากวันนี้ไปแล้วไง เด็ก บอกก็ไม่รู้เหมือนกัน พ่อก็บอกไม่รู้เหมือนกัน แต่ก็นั่งดีใจกันใหญ่เฮ ฮากันใหญ่ สิ่งนี้ที่ผม จะต้องมาต่อสายพาน ให้กับเขา สิ่งนี้คือสิ่ง ที่ผมจะวางความชัดเจน ให้กับคนรุ่นนี้ให้กับคน ที่มีคุณภาพที่มีความรู้ มิฉะนั้นแล้วถ้าเราไม่ เสริมสร้างอะไรที่มันเกิด ขึ้นทันเวลาในชนบท หรือต่างจังหวัด อีก หน่อยคนที่มีคุณภาพ จะไม่เหลืออยู่ในภูมิภาคต่างจังหวัด จะกลับ มาอยู่แถวกรุงเทพฯ แถว ๆ ผังทะเลภาคตะวันออกกระจุก ๆ กันอยู่ แถว ๆ นี้ แต่ในภูมิภาค ที่มีคนเฒ่าคนแก่ยิ่งจะ มีคนเฒ่าคนแก่มากขึ้น คนแก่ ๆ คนดี ๆ รุ่นใหม่ ไม่มีอะไรให้ทำ ผมถึง บอกกับตัวเขาเองว่าถ้า ไม่มีอะไรให้ทำ มันเป็น สัญญาณอันตรายที่จะ นำไปสู่สังคมประเทศ ชาติในอนาคต ก็จะมา แออัดกันแถว ๆ มาบ-

ตาพูดแหว ๆ แผลมอบัง ประเทศ ผมอยากเรียน
 แหว ๆ กรุงเทพฯ ซึ่ง ให้ทราบว่ สำหรับ
 เราไม่ต้องการเห็นเช่น ประเทศไทยนั้นก็เป็นที
 นั้น เราต้องการแต่ละ หวานหอมเป็นที่ชื่นชม
 จังหวัดมีฐานทางด้าน กันกับนักลงทุนกับต่าง
 เศรษฐกิจอุตสาหกรรม ประเทศมาก การขยาย
 และเกษตรกรรมของตน ตัวของประเทศไทยนั้น
 เองอย่างครบวงจร ได้สูง ขึ้นตลอดเวลา
 เพื่อที่จะดึงบุคลากร แล้วก็ปีหน้ายังสูงขึ้นจะ
 ของจังหวัดนั้นไว้ให้อยู่ ต่อเนื่องไปอีก ผมอยาก
 ในถิ่นฐานบ้านเกิดของ จะเรียนว่าเดี๋ยวนั้นโย
 ตนเอง สิ่งนี้ผมอยากจะ บาย สำนักงานคณะ
 เรียนว่าจะช่วยปัญหา กรรมาการส่งเสริมการ
 เรื่องที่ใครต่อใครพูดกัน ลงทุน คงจะไม่เล่นใน
 ถึงคนที่อยู่ต่างจังหวัด เชิงรับเหมือนแต่ก่อน
 จะเข้ามาอยู่กรุงเทพฯ เราจะเล่นในลักษณะ
 อยู่เรื่อย ๆ ไม่ค่อยอยาก แบบรุกมากขึ้น แทนที่
 จะอยู่แถวบ้านเลย ผม เรานั่งตั้งโต๊ะรอรับว่า
 อยากจะเรียนท่านผู้มี ใครจะมาขอตั้งโรงงาน
 เกียรติว่าสิ่งเหล่านี้ที่ ขอส่งเสริมลงทุนใน
 พวกเราโดยเฉพาะอย่าง ประเทศไทย แนวเดิม ๆ
 ยิ่งผมเองเป็นส่วนหนึ่ง เช่นนี้เราจะไม่ทำ เรา
 ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ จะเดินออกไปสู่ประเทศ
 เกิดการลงทุนในต่าง ซึ่งเราอยากจะให้มา
 จังหวัด ผมถือว่าเป็น ลงทุนกับเรา ประเทศที่
 เป้าหมายหลักสำหรับที่ เราออกไปคือประเทศ
 จะดำเนินการต่อไปในปี เป้าหมาย ประเทศเป้า
 2533 ท่านผู้มีเกียรติผม หมายจะต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการ
 อยากจะพูดถึงหัวข้อ บัติ 3 ประการ
 สุดท้าย ซึ่งผมก็เข้าไป 1. เป็นประเทศ
 เกียวอยู่มาก เพราะว่า ที่มีเงินทุนมากพร้อมที่
 ปีหนึ่ง ๆ ก็ใช้เวลาไป จะมาลงทุนกับเราใน
 ต่างประเทศมาก เพื่อ ประเทศไทย
 จะไปพูดคุยกับต่าง 2. ประเทศที่มี

เทคโนโลยีสูงมีความ มาดูตัวของเราเอง อุต-
 ก้าวหน้าทางกรรมวิธี สาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์โทร-
 การผลิตเทคโนโลยีที่ นิกส์ไฟฟ้า คอมพิว-
 ทันสมัย เตอร์หรือเครื่องมือโทร-
 3. เป็นประเทศ ทศนส์สื่อสารนั้น ขณะนี้
 ซึ่งมีความต้องการจะ เรามีความแข็งแรงพอ
 เข้ามาหาตลาดสินค้า สมควรทางด้านยาน-
 ของเขาในภูมิภาคเอเชีย ยนต์อุปกรณ์ชิ้นส่วน
 คุณสมบัติทั้ง 3 นี้ ซึ่ง ยานยนต์ก็เช่นเดียวกัน
 ว่างไว้เป็นประเทศเป้า ประเทศไทยยังมีอุป-
 หมายและจากนโยบาย กรณ์พื้นฐานของชิ้น
 ดังกล่าวในปี 2532 ส่วนอุปกรณ์ยานยนต์
 ประเทศเป้าหมายผมได้ แข็งแรงพอสมควรมาก
 ว่างไว้ตั้งแต่มกราคมปี กว่าประเภทอุตสาหกรรม
 ที่แล้ว สำหรับปี 2533 กรรมประเทศอื่น สิ่งนี้
 เราได้วางนโยบายเดิม กำลังเชิญชวนเข้ามา
 ประเทศเป้าหมาย นอก ขยายผลให้ออกมาเป็น
 จากภายใต้ันนโยบายใน ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ
 เชิงรุกจะต้องมีประเภท มากขึ้น เพราะขณะนี้
 ด้วย ประเภทก็คือ และเดี๋ยวนี มั่นหมด
 ประเภทอุตสาหกรรม สมัยเสียแล้วที่จะตั้งโรง
 อิเล็กทรอนิกส์และประ- งานผลิตอะไรขึ้นมาเพื่อ
 เภทอุตสาหกรรมยาน- ขายเอาเงินของคนไทย
 ยนต์ คือประเภทอุต- กันเอง นโยบายของผม
 สาหกรรม 2 ประเภทซึ่ง เราเลิกแล้วที่จะส่งเสริม
 เป็นประเภทเป้าหมาย ที่จะหาโรงงานมาตั้งใน
 ประเภทเป้าหมาย 2 ตัว ประเทศไทย เพื่อขาย
 นี้ ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็น เอาเงินของคนไทยเอง
 เป้าหมายหลักของนโยบาย เราต้องส่งเสริมที่จะตั้ง
 บายปี 2533 เพราะเป้า โรงงานในประเทศไทย
 หมายทางด้านอุตสาหกรรม เพื่อผลิตสินค้า เพื่อขาย
 กรรมยานยนต์และอุต- เอาเงินของคนต่างประ-
 สาหกรรมทางด้านอิเล็ก- เทศ ขณะนี้โลกได้หมุน
 ทรอนิกส์เราย้อนกลับ เวียนไปอย่างรวดเร็ว

การสื่อสารโทรคมนาคม ในต่างประเทศเป็นไป
 อย่างรวดเร็ว ฉะนั้น
 ประเทศไทยเป็นฐาน
 ของอุตสาหกรรมส่ง
 ออก เพื่อผลิตและนำ
 เงินตราของคนอื่น ๆ
 มาเข้าสู่กระเป๋าของคน
 ไทยจะเป็นเป้าหมาย
 ลำดับที่หนึ่งของแขนง
 สาขาอุตสาหกรรมการ
 ลงทุน ฉะนั้นขณะนี้
 อุตสาหกรรมจึงเป็นไป
 เพื่อการลงทุนส่งออก
 เพราะเราเห็นว่าจะ
 ผลิตอะไรขึ้นมาแล้วจะ
 มาเอาเงินกับคนไทย
 55 ล้านคน เราจะไม่ทำ
 แล้ว เราจะผลิตอะไร
 จะตั้งโรงงานอะไร จะ
 ส่งเสริมอะไรนั้นจะมุ่ง
 สู่ตลาดหาเงินจากคน
 อื่นมาสู่ประเทศไทย
 ไม่ใช่หาเงินจากคนไทย
 เราเองมาเข้าสู่ประเทศ
 ไทยเอง สิ่งนี้ก็เป็น
 ความชัดเจนอีกมาตร
 การหนึ่งซึ่งผมต้องการ
 จะผลักดันให้เกิดขึ้น
 นั่นคือทั้ง 2 แขนงของ
 นโยบายทางการ
 ลงทุนในประเทศและ
 นโยบายทางการ
 ลงทุนต่างประเทศ มา

ถึงประเด็นสุดท้าย ผม และอุตสาหกรรมกร
 อยากรจะเรียนว่าผมเอง ลงทุนไม่ทัน ผมอยาก
 นั้นมีความเป็นห่วงใน จะเรียนว่าถ้าพูดถึงตัว
 ส่วนตัวแล้วก็ไม่ได้อยู่ เลขแบบตรงไปตรงมาปี
 โดยตรงกับสายงานและ 2533 จะมีความต้อง
 หน้าที่ สายงานและ การบุคลากรเข้าสู่อุต-
 หน้าที่โดยตรงที่จะเกี่ยว สานกรรมกรที่ท่องเที่ยว
 ชึ่งกับหัวข้อนี้ก็คงจะ ประมาณ 34,000 คน
 เป็นทางด้านการศึกษา และจากตัวเลขเท่าที่ไป
 เช่นที่มหาวิทยาลัยบูร- สอบถามรวมทั้งสอบ
 ภิวัฒน์คดีตย์ ผมจึง ถามที่นี้ด้วย และทุก
 อยากรจะนำหัวข้อนี้ สสถาบันทั่วประเทศ
 เป็นหัวข้อสุดท้ายเพื่อที่ ไทยว่าจะมีบุคลากรที่
 จะหยิบยกขึ้นมาก็ขอให้ ตรงแนวกับวิชาและ
 เน้น เน้นในประเด็นซึ่ง ประสบการณ์ทางด้าน
 ผมเกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวออกมาสู่ธุรกิจ
 ขยายตัวของเศรษฐกิจ ท่องเที่ยวได้สักกี่คน
 การลงทุน ผมเกี่ยวข้อง สอบถามมาหมดแล้วใน
 กับการขยายตัวของท่อง ปี 2533 จากความต้อง
 เที่ยวแล้วผมได้เห็นสิ่ง การ 30,000 กว่าคนนั้น
 หนึ่งซึ่งทำให้ผมไม่ จะมีนักศึกษาที่จบออก
 สบายใจเลย นั่นก็คือเรา มาสู่อุตสาหกรรมกร
 ผลิตบุคลากรไม่ทัน ท่องเที่ยว 3,400 คน ผม
 สถาบันการศึกษาในรูป อยากรจะเรียนว่าแล้ว
 แบบ นอกูปแบบ แบบ อีก 27,000 กว่าคน เรา
 ชั่วคราวแบบระยะยาว ไปเอาจากไหนอยากรจะ
 ทุกสถาบันในขณะนี ขอฝากไว้ว่านี่คือความ
 ของประเทศไทยผลิต เป็นห่วงอย่างมาก ผม
 บุคลากรออกมาสู่อุต- เองมีหน้าที่ส่วนหนึ่งก็
 สานกรรมกรที่ท่องเที่ยว ผิดักดันให้เร่งรัดการ

ขยายออกไป เพื่อจะ และไม่ใช่เฉพาะอุตสาหกรรมกร
 สร้างงานให้คนทำให กรรมกรท่องเที่ยวแต่จะ
 ลูกหลานของพวกเราทำ ขยายตัวของเศรษฐกิจ
 แต่ในแขนงสาขาหน้าที่ เป็นอุตสาหกรรมกร
 โดยส่วนของการผลิต ลงทุนขนาดใหญ่และ
 บุคลากรซึ่งเราเรียกว่า ขนาดเล็กอีกด้วย เพราะ
 สถาบันการศึกษาหรือ ว่าจากการที่ผมได้รับ
 สถาบันการอบรมอะไร มอบหมายให้ดูแลอุต-
 ก็แล้วแต่ผลิตไม่ทันพูด สาหกรรมพวกเคมีซึ่ง
 กันแคบ ๆ เฉพาะทาง เกิดขึ้นที่ศรีราชา แหลม
 ด้านการท่องเที่ยว โรง ฉบัง ที่มาบตาพุด โครง
 แรมที่จะเกิดขึ้นในปีนี้ การทั้งหมด 17 โครง
 กับปีหน้าอีกประมาณ การนั้น ขณะนี้ผม
 4,000 - 5,000 ห้อง ไป อยากรจะเรียนผู้มีเกียรติ
 ถามกันวันนี้ยังไม่รู้เลย ว่ายังปักซ์ป้าย ลง
 ว่าจะไปเอาคนจาก หนังสือนพิมพ์ ลงบาง-
 ไหนทำ สิ่งนี้คนที่เกี่ยว กอกโพสต์จะเป็นเนชั่น
 ชึ่งกับอุตสาหกรรม จะเป็นหนังสือพิมพ์ทุก
 การท่องเที่ยวตั้งแต่ ฉบับหาคนเข้าไปทำ
 บุคลากรที่อยู่ตามโรง งานก็ยังหากันไม่ครบ
 แรม บุคลากรที่จะต้อง สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ในขณะที่
 เป็นไคดีน่านักท่องเที่ยว ประเทศไทยของเราได้
 บุคลากรที่อยู่ตามบริษัท เดินก้าวไปสู่การพัฒนา
 นำเที่ยวทั้งหมดบุคลา เศรษฐกิจนี้ก็จะไป
 กรที่อยู่ตามร้านขาย พัฒนาจังหวัดภาคใต้
 ของ จะต้องรู้ภาษาจะ อีกแล้ว การพัฒนาพื้นที่
 ต้องรู้จรรยาบรรณว่า ชายฝั่งทะเลภาคตะวัน
 อะไรต่ออะไรนั้น อกเกือบจะเสร็จจสม-
 ไม่ บรณ์แบบแล้ว ขณะนี้
 พอกับความต้องการ ผมกำลังได้รับมอบ
 สิ่งนี้คือความเป็นห่วง หมายจากท่านนายกให้
 เดินไปสู่การพัฒนา
 ขยายตัวของเศรษฐกิจ
 ทางจังหวัดภาคใต้ จัง-
 หวัดนครศรีธรรมราช
 สุราษฎร์ธานี กระบี่
 แถว ๆ นั้น ชายฝั่งทะเล
 ภาคตะวันออกโรงงาน
 กำลังตอกเข็มวางเสา
 กำลังมุงหลังคา กำลัง
 ติดตั้งเครื่องจักรอยู่ยัง
 ไม่มีคนที่จะเข้าไปทำ
 งาน โรงงานกำลังสร้าง
 กันมากมายเหลือเกิน
 ทั้งในกรุงเทพฯ และ
 ต่างจังหวัดยังไม่มีคน
 ที่จะเข้าไปทำงาน สิ่งนี้
 เป็น ประเด็น หนึ่งที่
 อยากรจะขอฝากไว้ขณะที่
 นี้ ณ สถาบันหลักอัน
 หนึ่งที่จะต้องผลิตบุค-
 ลากรที่มีคุณภาพและ
 ตรงกับวิชาชีพที่จะเข้า
 ไปทำงานกันในสถานที่
 เหล่านั้น เพราะความ
 สำเร็จขององค์กรอะไร
 ก็แล้วแต่โรงงานอะไรก็
 แล้วแต่ โรงแรมอะไรก็
 แล้วแต่จะต้องอยู่ที่คุณ-
 ภาพของบุคลากรที่ต้อง
 ทำงานในสถาบัน นั้น

เขียนเรียงจากปาฐกถาเรื่อง อุตสาหกรรมกรที่ท่องเที่ยวไทย ปี 2533 โดย วัฒนฯ กร ทัพระรังสี รมต.ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในงาน "บริหารธุรกิจวิชาการ '83" มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การพัฒนา กำลังคน ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว



* ศาสตราจารย์ไพฑูรย์ พงสะบุตร

1. บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้เริ่มพัฒนาอย่างจริงจัง เมื่อมีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) ขึ้นใน พ.ศ. 2503 ซึ่งต่อมากองค์การนี้ได้เปลี่ยนชื่อเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน และจะมีการฉลองการดำเนินงานครบรอบ 30 ปี ในปี 2533 นี้

ตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้เจริญก้าวหน้าอย่างน่าพึงพอใจ ในปัจจุบันประเทศไทยได้รับการยกย่องว่าเป็นประเทศผู้นำด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศหนึ่งในทวีปเอเชีย โดยมีอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมนี้ในระดับที่สูงมาก จนมักได้รับการยกย่องเป็นกรณีศึกษาในบรรดาประเทศที่

ประสบผลสำเร็จด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก

ในขณะที่การขยายตัวด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเวลา 4-5 ปีที่ผ่านมา ปัญหาด้านการพัฒนา กำลังคนให้เพียงพอกับความต้องการของตลาดแรงงานก็ติดตามมาในขณะนี้มีการขาดแคลนบุคลากรในบางสาขาอาชีพอย่างรุนแรง อาทิ สาขาการโรงแรมและสาขามัคคุเทศก์ซึ่งใช้ภาษาต่างประเทศบางภาษา เช่น ภาษาเกาหลี และภาษาสแกนดิเนเวีย เป็นต้น มีการประมูลแย่งชิงตัวผู้บริหารโรงแรม และพนักงานที่มีฝีมือกันอย่างเปิดเผย โรงแรมเปิดใหม่หลายแห่งจำเป็นต้องรับพนักงานที่ยังไม่ได้รับการอบรมฝึกฝนขั้นต้นเข้ามา

ทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปพลางก่อนก็มี ส่วนบริษัทนำเที่ยวที่รับนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเข้ามาก็ประสบปัญหาการหามัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาเกาหลีมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว บางครั้งจำเป็นต้องใช้ชาวเกาหลีแอบแฝงเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งไม่เป็นการสมควรอย่างยิ่ง

ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับการหยิบยกขึ้นมาพิจารณาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคนในด้านนี้ มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษา และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ให้

* รองอธิการบดีฝ่ายบริการสังคมและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศาสตราจารย์กิตติคุณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ราชบัณฑิต สาขาภูมิศาสตร์ ราชบัณฑิตยสถาน

อนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว และประธานคณะทำงานพัฒนาบุคลากรสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยว

แห่งประเทศไทย

เป็นไปอย่างเหมาะสม คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นนี้ได้เริ่มดำเนินงาน มาตั้งแต่เดือนมกราคม 2532 และจะนำเสนอผลการพิจารณาดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อให้มีผลในการปฏิบัติต่อไป

จากการที่ผู้เขียนมีโอกาสได้เข้าไปร่วมอยู่ในคณะกรรมการ และคณะทำงานดังกล่าว ทำให้ได้ข้อมูลและข้อคิดเห็นบางอย่างซึ่งได้นำมาใช้ประกอบการเขียนบทความนี้ จึงใคร่ขอขอบคุณการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

2. สถานการณ์ด้านแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดเป็น

อุตสาหกรรมประเภทบริการ มีธุรกิจหลายอย่างเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนี้ ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ 1) การโรงแรม ซึ่งให้บริการด้านที่พักและอาหารแก่นักท่องเที่ยว 2) การนำเที่ยว ซึ่งให้บริการด้านการจองโรงแรม การซื้อตั๋วโดยสาร การจัดหาหนะเดินทาง ตลอดจนการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว 3) การจำหน่ายของที่ระลึก ซึ่งจัดหาสินค้าพื้นเมืองต่าง ๆ มาจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว ส่วนธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยทางอ้อม ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการเหล่านั้นร่วมกับคนในท้องถิ่นได้ เช่น การขนส่งสาธารณะ กิจการร้านอาหารและภัตตาคาร กิจการสถานเริงรมย์และแหล่งพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

ในการศึกษาถึงสถานการณ์ด้านแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้มอบหมายให้นักวิชาการจากสถาบันการศึกษาบางแห่ง ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ รวมทั้งการคาดคะเนความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ จากการศึกษาของรองศาสตราจารย์ นริวรรณ จินตกานนท์ (NIDA) ซึ่งเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2531 ได้ให้ข้อมูลที่ได้จาก การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเมื่อปี 2530 ไว้ดังนี้คือ

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่พักแรม	138,226	29.0
บริษัทนำเที่ยว	5,082	1.1
ร้านขายของที่ระลึก	20,041	4.4
ร้านอาหาร	140,635	30.6
การขนส่ง (ของรัฐ)	20,000	4.4
การขนส่ง (ของเอกชน)	19,007	4.1
บันเทิงและพักผ่อน	69,129	15.1
อื่น ๆ	51,705	11.3
รวม	458,825	100.0

ที่มา : นริวรรณ จินตกานนท์, การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาถึงคุณวุฒิของผู้ที่
 จำนวนแรงงานที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม อยู่ในกำลังแรงงานของอุตสาหกรรมนี้
 ทองเที่ยวเมื่อปี 2530 มีอยู่เกือบ ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีคุณวุฒิตั้งแต่จบชั้น
 460,000 คน ในจำนวนนี้ เป็นแรงงาน ประถมศึกษาขึ้นไปจนถึงจบชั้นมัธยม
 เกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรมและร้านอาหาร ศึกษาตอนปลาย ซึ่งมีจำนวนรวมกัน
 รวมกันประมาณ 274,000 คน ซึ่งเท่ากับ ประมาณร้อยละ 74 หรือ $\frac{3}{4}$ ของแรงงาน
 ร้อยละ 60 ของจำนวนแรงงานทั้งหมด ทั้งหมด ส่วนผู้ที่มีคุณวุฒิตั้งแต่ระดับ
 อนุปริญญาขึ้นไป มีร้อยละ 23.5 และ ผู้ที่ไม่มีการศึกษา หรือไม่จบชั้นประถม
 ศึกษา มีเพียงร้อยละ 2.5 เท่านั้น เป็น ที่น่าสังเกตว่าธุรกิจซึ่งใช้แรงงานที่มีวุฒิ
 สูงในอัตราส่วนสูงที่สุดคือ ธุรกิจนำเที่ยว รองลงมาได้แก่ ธุรกิจขนส่งเอกชน และ
 ธุรกิจที่พักแรมตามลำดับ ดังรายละเอียด

ตารางที่ 2 ระดับการศึกษาของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ประเภทธุรกิจ	แหล่งสำเร็จการศึกษา		ต่ำกว่าประถม ศึกษา	ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ถึงมัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา ขึ้นไป
	ในประเทศ	ต่างประเทศ			
ที่พักแรม	94.4	5.6	1.4	6.30	35.6
บริษัทนำเที่ยว	98.2	1.8	6.2	38.4	55.4
ร้านอาหาร	99.5	0.5	2.8	81.4	15.8
ร้านขายของที่ระลึก	96.1	3.9	9.2	73.4	17.4
ขนส่งเอกชน	100.0	—	2.7	46.6	50.7
บันเทิงและพักผ่อน	99.3	0.7	1.4	81.2	17.4
อื่นๆ	84.1	15.9	3.5	86.9	9.6
รวม	96.0	4.0	2.5	74.0	23.5

ที่มา : นริวรรณ จินตกานนท์, การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530

ในด้านความต้องการแรงงานเพิ่ม เทียว ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัย เทียวที่จะเพิ่มขึ้น ปรากฏผลของการ
 ระหว่างปี 2531 ถึง 2535 คณะอนุ- ตัวเลขจากการศึกษาของนักวิชาการ วิเคราะห์นี้ในตารางที่ 3
 กรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบกับการคาดคะเนจำนวนนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปี 2530 - 2535

	2530	2531	2532	2533	2534	2535
จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	24.55	26.35	27.99	29.73	31.58	33.57
- ต่างชาติ	3.48	4.23	4.78	5.36	6.00	6.72
(ร้อยละของการเพิ่ม)		(+21.55)	(+12.98)	(+12.00)	(+12.00)	(+12.00)
- คนไทย	21.12	22.12	23.21	24.37	25.58	26.85
(ร้อยละของการเพิ่ม)		(+4.73)	(+5.00)	(+5.00)	(+5.00)	(+5.00)
แรงงานที่ต้องการใช้ (คน)	458,825	425,640	577,320	631,720	690,880	757,520
แรงงานที่ต้องการเพิ่ม (คน)		66,815	51,680	54,400	59,160	66,640
ร้อยละของการเพิ่มจำนวนแรงงาน		14.56	9.83	9.42	9.36	9.64

ที่มา : คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จะเห็นได้ว่าความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ระหว่างปี 2531-2535 มีค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เพิ่มขึ้นในอัตราสูงในช่วงเวลาดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศซึ่งจะเพิ่มจาก 3.48 ล้านคน ในปี 2530 เป็น 5.36 ล้านคน ในปี 2533 และ 6.72 ล้านคน ในปี 2535 ตามลำดับ

ความต้องการแรงงานที่มีอัตราค่อนข้างสูงนี้ทำให้เกิดปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรติดตามมา ทำอย่างไรจึงจะผลิตกำลังคนใหม่ ๆ บ่อน้ำเข้าสู่ตลาดแรงงานที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วได้ทันกับความต้องการ และทำอย่างไรจึงจะพัฒนากำลังคนที่มีอยู่แล้วในระบบให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงขึ้น

หรือก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นทันกับการขยายตัวของธุรกิจ เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยงานต่าง ๆ ต้องร่วมมือกันพิจารณาแก้ไข ทั้งในระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน กำลังคน เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ กรมแรงงาน และสถาบันการพัฒนาศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ระดับผู้ผลิตกำลังคน ได้แก่ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ และระดับผู้ใช้ กำลังคน ได้แก่ หน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3. การผลิตกำลังคนโดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

ในการผลิตกำลังคนเพื่อบ่อน้ำเข้าสู่ตลาดแรงงาน สถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ นับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่ง ในระยะแรก ๆ ที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เจริญเติบโตขึ้นนั้น การผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาในประเทศยังมีบทบาทอยู่น้อย มีเพียงไม่กี่สถาบันที่จัดให้มีการเรียนการสอนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจาก การขาดแคลนครุณาจารย์ และวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความรู้ในธุรกิจด้านนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนในระยะแรก ๆ จึง ได้แก่ ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศ สถาบันการศึกษาต่าง ๆ และระดับผู้ใช้ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

โรงแรม และธุรกิจนำเที่ยวมาแล้วนานพอสมควร ส่วนผู้ที่จบการศึกษาภายในประเทศในสาขาวิชานี้โดยตรงและสมัครเข้ามาเป็นครุณาจารย์ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ยังมีจำนวนไม่มากนัก

ความตื่นตัวของสถาบันการศึกษา ระดับต่าง ๆ ในอันที่จะผลิตกำลังคนออกสู่ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เที่ยว เพิ่งจะเริ่มต้นกันอย่างคึกคักเมื่อ วิทยาลัยครู วิทยาลัยอาชีวะและ ไทย เมื่อเดือนมกราคม 2532 ปรากฏว่า หลังปี 2520 เป็นต้นมา โดยมีทั้งสถาบัน เทคโนโลยี และโรงเรียนวิชาชีพ นอก มีสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่เปิดสอนหรือ ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากนี้ยังมีบางสถาบันที่จัดอบรมหลักสูตรพิเศษ สำหรับการท่องเที่ยว โรงแรม การท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เช่น สถาบันฝึกอบรม สหกรณ์พิเศษ สำหรับผู้ที่ต้องการแสวงหา และธุรกิจบริการ รวมทั้งหมด 71 แห่ง วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของ ความรู้เพิ่มเติม เพื่อการประกอบอาชีพ ในจำนวนนี้เป็นสถาบันการศึกษา หรือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ ด้วย อย่างเช่นหลักสูตรการอบรมมัคคุ- หน่วยงานของรัฐ 61 แห่ง และสถาบัน สถาบันที่มีหลักสูตรด้านการโรงแรมและ เทคโนโลยี หลักสูตรการอบรมพนักงานโรง- การศึกษาของเอกชน 10 แห่ง มีจำนวน การท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร รม และหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับ ผู้สำเร็จการศึกษาหรือฝึกอบรมในหลัก ปกติเพิ่มขึ้นจากหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น สุตวรรษะดับต่าง ๆ ดังนี้ แล้ว ซึ่งสถาบันที่มีการเรียนการสอนใน จากการสำรวจของกองวิชาการ สุตวรรษะดับต่าง ๆ ดังนี้

หลักสูตรปกตินี้มีทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาหรือผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จาก สถาบันการศึกษาในประเทศ

หลักสูตร	จำนวนที่ผลิตได้ แต่ละปี (ประมาณ)	จำนวนที่ผลิตได้ จนถึงปัจจุบัน
- อบรมมัคคุเทศก์	500	8,410
- อบรมวิชาชีพระยะสั้น (ไม่ถึง 1 ปี)	620	6,340
- อบรมวิชาชีพระยะเวลา 1-3 ปี และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	860	10,580
- ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.) และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และ อนุปริญญา	830	1,970
- ปริญญาตรี	460	1,410
รวม	3,270	28,710

ที่มา : กองวิชาการและฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มกราคม 2532

ตามข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่ง สุตวรรษะยะสั้น และหลักสูตรระยะยาว ตลาดแรงงาน ซึ่งต้องการแรงงานเพิ่ม ประเทศไทยในตารางที่ 4 ข้างต้นนี้ จะ เป็นจำนวนถึง 71 แห่งแล้วก็ตาม แต่ ขึ้นถึงปีละกว่า 50,000 คน (ดูตารางที่ เห็นได้ว่า ถึงแม้จะมีสถาบันการศึกษา จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ดูตารางที่ 3) ในระดับต่าง ๆ ทำการสอนและอบรมใน ยังมีไม่มากนัก คือมีเพียง 3,000 คนเศษ การเร่งรัดให้มีการเพิ่มจำนวนการ หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งหลัก นับว่ายังห่างไกลจากความต้องการของ ผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ

ถึงแม้จะมีแรงกระตุ้นค่อนข้างมากจากตลาดแรงงาน แต่ก็ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ ข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดคือ การขาดแคลนครูอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิเหมาะสมในสาขาวิชาชีพนี้ ผู้ที่จะทำการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพควรจะมีความรู้ดีทั้งทางด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติ กล่าวคือต้องผ่านการศึกษาล่าเรียนอย่างน้อยในระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรได้รับการศึกษาอบรมในหลักสูตรวิชาการโรงแรม หรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาแล้ว ยิ่งถ้าจบการศึกษามาจากต่างประเทศก็จะทำให้มีคุณวุฒิเป็นที่น่าเชื่อถือมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีประสบการณ์ในการทำงานบ้างพอสมควร แต่ผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหาได้ยาก ยิ่งในปัจจุบันซึ่งกำลังมีการแข่งขันแย่งชิงบุคลากรในสาขาอาชีพนี้ด้วยแล้ว ยิ่งเป็นการยากที่สถาบันการศึกษา จะแสวงหาผู้ที่เหมาะสมมาเป็นคณาจารย์ประจำของตนได้อย่างพอเพียง

4. การพัฒนาบุคลากรโดยหน่วยงานธุรกิจเอกชน

นอกจากการผลิตกำลังคนโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อป้อนบุคลากรใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาดแรงงาน การพัฒนาบุคลากรที่เข้ามาอยู่ในระบบงานแล้ว โดยหน่วยงานธุรกิจเอกชน ก็นับว่ามีความสำคัญไม่น้อย จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันหน่วยงานธุรกิจขนาดใหญ่ ๆ เช่น โรงแรม และบริษัทนำเที่ยว ซึ่งที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก มักมีหน่วยฝึกอบรมของตนเองโดยเฉพาะที่จะให้ความ

รู้และประสบการณ์แก่พนักงานเพิ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เพิ่งรับเข้ามาทำงานใหม่ ๆ หรือผู้ที่ทำงานอยู่เป็นเวลานานพอสมควรแล้วก็ตาม การฝึกอบรมแบบ on-the-job training นี้ นับว่าเป็นประโยชน์มาก เพราะผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์โดยตรง และวิทยากรก็มักจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานระดับอาวุโสของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญอยู่แล้ว

การฝึกอบรมในลักษณะของ on-the-job training มีทั้งที่ทำกันภายในสำนักงาน (In-house training) และที่จัดส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมภายนอกสำนักงาน ในกรณีหลังนี้อาจส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ที่สถาบันการศึกษาภายในประเทศ หรือสมาคมวิชาชีพจัดเป็นการให้ หรืออาจส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมในต่างประเทศก็ได้ ขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถทางการเงินของหน่วยงานธุรกิจแต่ละแห่ง ปัจจุบันโรงแรมขนาดใหญ่มักส่งพนักงานระดับอาวุโสของตนไปเข้ารับการฝึกอบรมในต่างประเทศ เพื่อให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ มาปฏิบัติงาน วิธีนี้นับเป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง แต่เสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง นอกจากนี้สถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายแห่ง ที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ก็ได้จัดส่งคณาจารย์ประจำของตนไปเข้ารับการฝึกอบรมในสถาบันต่างประเทศด้วยเช่นกัน

5. บทสรุป

การเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยในระยะเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้เกิดความต้องการกำลังคนในอาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมนี้อย่างกว้างขวาง การพัฒนากำลังคนกระทำได้ 2 ทาง คือ ทางหนึ่งได้แก่การผลิตบุคลากรใหม่ ๆ เข้าสู่วงการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานราชการบางหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมแรงงาน และกรมประชาสงเคราะห์ เป็นต้น อีกทางหนึ่งเป็นการฝึกอบรมที่หน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ จัดให้แก่พนักงานของตนตามปกติ โดยอาจจัดทำเองในสำนักงาน หรือขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษา และสมาคมวิชาชีพจัดให้ก็ได้

ปัญหาที่มีอยู่ขณะนี้คือ การผลิตบุคลากรป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ กำลังดำเนินการอยู่นั้น ยังไม่สามารถผลิตได้จำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ในบางสาขาถึงแม้จะดูเหมือนว่าผลิตได้เป็นจำนวนมากก็จริง แต่ในด้านคุณภาพ ยังไม่แน่ใจว่าจะตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่ ตัวอย่างเช่น สาขามัคคุเทศก์ ซึ่งมีหลายสถาบันจัดฝึกอบรมอยู่ในขณะนี้ ปรากฏว่าผู้ที่ผ่านการอบรมยังไม่ได้เข้าสู่ตลาดแรงงานมากเท่าที่ควร มาตรฐานการฝึกอบรมวิชาชีพ ซึ่งต้องการทักษะและความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ อย่างเช่นในกรณีของการโรงแรม และมัคคุเทศก์ จึงควรได้รับการพิจารณาอย่าง



รอบคอบสำหรับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่คิดจะจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรดังกล่าวนี้

ปัจจุบันการเปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กำลังเป็นที่สนใจของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพราะตระหนักถึงความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ปัญหาอยู่ที่การขาดแคลนผู้ทรงความรู้ที่จะมาเป็นอาจารย์ประจำดูแลการเรียนการสอนให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันแย่งชิงตัวบุคลากรที่มีความสามารถในวงการธุรกิจเอกชนด้วยกันอย่างเข้มข้นเช่นนี้ การหาอาจารย์ผู้ซึ่งต้องมีทั้งคุณวุฒิสูง และมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว มาทำงานให้แก่สถาบันการศึกษาจึงย่อมเป็นไปได้ยากยิ่ง □

เอกสารอ้างอิง

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 1/2532 26 มกราคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)
2. _____ . รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 2/2532 13 ตุลาคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)
3. นริวัชรณ จินตกานนท์. การสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พ.ศ. 2530. เอกสารประกอบการประชุมของคณะอนุกรรมการพัฒนาอุตสาหกรรมสาขาการท่องเที่ยว ครั้งที่ 2/2532 13 ตุลาคม 2532. (เอกสารอัดสำเนา)

ขอขอบคุณ

บริษัท เอส.เค.ยูเนี่ยน จำกัด

S.K. UNION ELECTRIC CO., LTD.

797/101 ซอยสุทธิพร ถ.อโศก-ดินแดง

กรุงเทพฯ 10400 โทร. 2456013

TOSHIBA
TOSHIBA CORPORATION



HITACHI

Hitachi, Ltd. Tokyo Japan

National

PHILIPS

SAMSUNG

Electronics



SHARP
SHARP CORPORATION, JAPAN

จำหน่ายติดตั้ง

ห้องฝึกภาษา SOUND LAB

ทีวีวงจรปิด ออกแบบติดตั้ง

ระบบเสียงห้องประชุม ห้องบันทึกเสียง

ระบบแสง ไฟรั้ง ไฟราว ไฟส่อง-เลเซอร์

ระบบเสอาอากาศโรงแรม อพาร์ทเมนต์

และงานอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท

โดย ช่างผู้ชำนาญงาน

* ทนง ทองเต็ม

** ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

*** จงดี เดชาสกุลสม



นิยามของการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
ในธุรกิจโรงแรม

ทีมงาน (WORK TEAM) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ร่วมมือกันปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

การทำงานเป็นทีม (TEAM WORK) หมายถึง การที่ทีมงานมาร่วมกันปฏิบัติงาน มีการประสานงานสอดคล้องกัน มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน โดยที่สมาชิกในกลุ่มจะใช้ความสามารถส่วนตัว และทักษะความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ทางสายงานของตนเพื่อสนับสนุน ให้ผลงานของกลุ่มสำเร็จตรง

ตามเป้าหมาย ทั้งนี้ สมาชิกจะสามารถทำงานร่วมกัน ได้อย่างดี มีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงให้กับลูกค้าของทางโรงแรม

ประสิทธิภาพ (EFFICIENCY) หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือแผนที่วางไว้ โดยสิ้นเปลืองทรัพยากร หรืองบประมาณของทางโรงแรมให้น้อยที่สุด หรืออาจจะหมายถึง การผลิตสินค้า หรือบริการ ได้มากขึ้นขึ้น ให้กับแขกผู้มาพัก หรือลูกค้าของโรงแรม ได้ผลสำเร็จเกินเป้าหมาย แต่ใช้จ่ายทรัพยากรหรืองบประมาณเท่าเดิมตามแผนที่กำหนด

* หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

** หัวหน้าสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*** หัวหน้าแผนกพัฒนาคณาจารย์ สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



การทำงานเป็นทีม อย่างมีประสิทธิภาพ ใน ธุรกิจโรงแรม



ใหุคนี้ การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึงวิธีการพัฒนาเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของทุกส่วน ทุกฝ่าย และทุกแผนกของทางโรงแรม โดยให้กลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างหรือใกล้เคียงกันมารวมตัวกัน เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสานงานและร่วมมือสนับสนุน ส่งเสริมกันและกัน โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงงบประมาณค่าใช้จ่าย ตลอดจนทรัพยากรด้านอื่น ๆ ของทางโรงแรมให้น้อยที่สุดเป็นสำคัญ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นสมาชิกในทีมงานมีคุณภาพในการทำงานดีขึ้น มีความสุขในการทำงานร่วมกัน

เหตุใดธุรกิจโรงแรมจึงต้องการทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

1. ธุรกิจในทุกวันนี้ คือ ธุรกิจของการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันการขายผลิตภัณฑ์สินค้าหรือการให้บริการ ธุรกิจโรงแรมเองก็เช่นกันถึงแม้ว่าธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวกำลังรุ่งเรืองอย่างยิ่ง แต่ธุรกิจที่

รุ่งเรืองย่อมต้องมีคู่แข่งขึ้นเป็นจำนวนมากที่จะเข้ามาหาประโยชน์ตอบแทน ทางผู้บริหารของแต่ละโรงแรมจึงจะต้องวางแผนดำเนินการเพื่อให้ธุรกิจของตนอยู่รอด มีกำไร และขณะเดียวกัน สร้างผลิตภัณฑ์และบริการสนองตอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแขกที่มาพักให้มากที่สุด ทั้งนี้แล้วแต่ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของพนักงานทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

2. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ตลอดจนการหาเทคนิควิธีแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ลูกค้า แยกผู้มาพัก แม้กระทั่งการคิดค้นสูตรอาหาร เครื่องดื่ม หรือบริการใหม่ ๆ ตลอดจนแนวความคิดอื่น ๆ ที่จะก่อประโยชน์ให้กับทางโรงแรมของตนเอง เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพเท่านั้นจึงจะกระทำได้

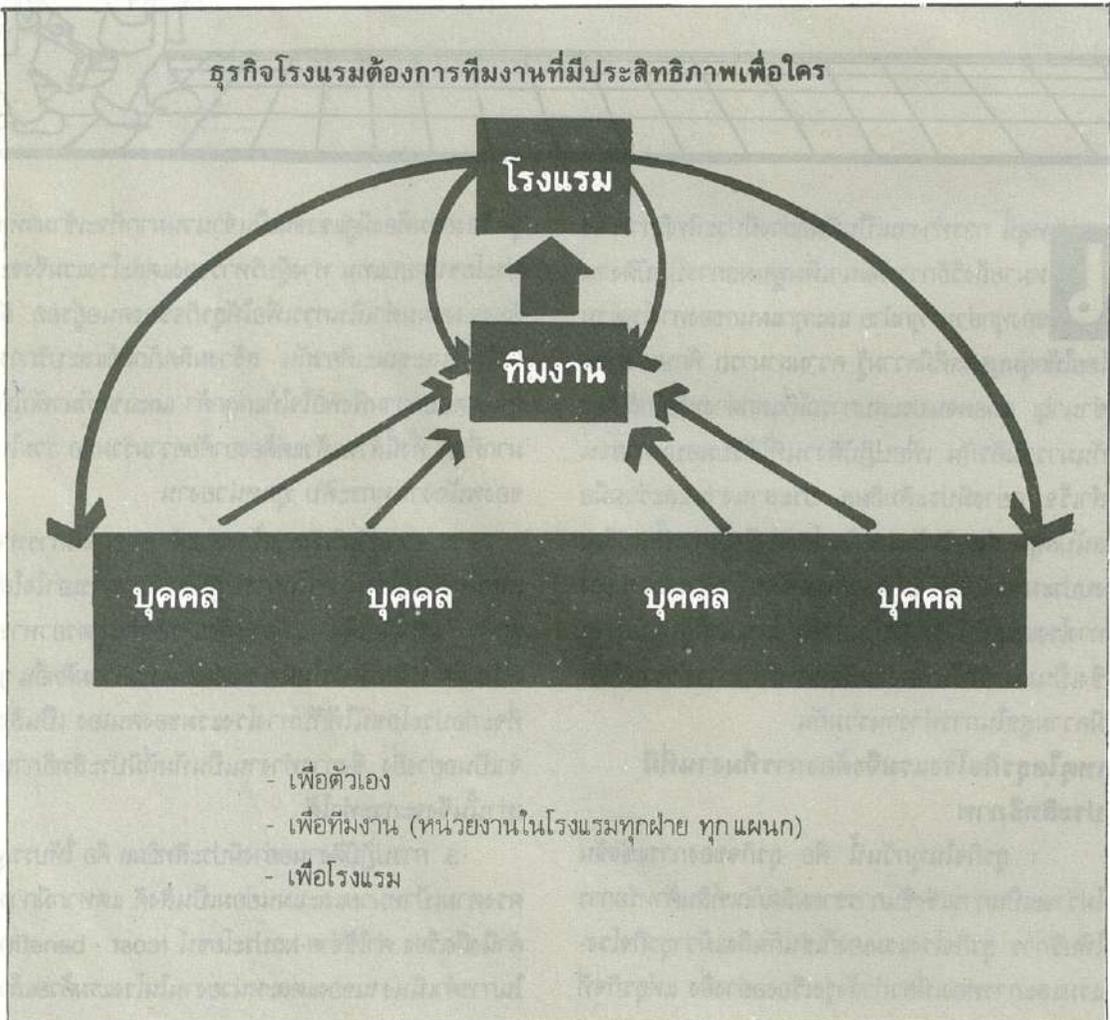
3. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ให้บรรลุตรงตามเป้าหมายและแผนย่อมเป็นสิ่งดี แต่หากมีการคำนึงถึงเรื่อง ค่าใช้จ่าย-ผลประโยชน์ (cost - benefit) ในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานในโรงแรมด้วยแล้ว

ย่อมเป็นประโยชน์สูงสุดให้แก่การดำเนินธุรกิจของทางโรงแรมและทีมงานในบั้นปลาย

4. การดำเนินงานของทุกองค์การ ต่างอาศัยความสัมพันธ์ของ 4 'S' - SYSTEM (ระบบ), STRUCTURE (โครงสร้างองค์การ), STRATEGY (กลยุทธ์) และ STAFF (บุคลากร)

โรงแรมเองในฐานะที่เป็นองค์การประเภทหนึ่งย่อมมีการดำเนินงานในลักษณะความสัมพันธ์ของ 4 'S' ดังกล่าว ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ย่อมมีส่วนสัม-

พันธ์เกี่ยวข้องเชื่อมต่อ และมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นในโรงแรมเดียวกัน เหตุนี้ หากผู้บริหารโรงแรมมุ่งหวังที่จะบรรลุภารกิจ (MISSIONS) และวัตถุประสงค์ขององค์การ (OBJECTIVES) ที่วางไว้ การจัดวางระบบการบริหาร การจัดโครงสร้างองค์การ การวางแผนกลยุทธ์ จึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจและตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตน และของหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจ ประสานงานระหว่างหน่วยงาน จนบรรลุภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทางโรงแรมโดยส่วนรวม



ผลที่คาดหวังไว้ คือ

1. ความสำเร็จและภาคภูมิใจของสมาชิกแต่ละคน
ที่มาร่วมทีมงาน
2. ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของทีมงาน
3. การบรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ และ
เป้าหมายของทีมงาน

4. การบรรลุผลสำเร็จตรงตามภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ผู้บริหารโรงแรมตั้งไว้

5. ความสำเร็จและความเจริญงอกงามของโรงแรม
ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ที่จะส่งผลกลับมายังทีมงาน และ
สมาชิกที่เป็นผู้ผลักดันความสำเร็จดังกล่าว

สมการในการสร้างทีมงาน

TEAM WORK = WORK SYSTEM + HUMAN SYSTEM

**WORK SYSTEM = PLANNING SYSTEM (OBJECTIVES, GOALS, STANDARD, Etc.)
POSITION DESCRIPTION
OPERATION MANUAL
TECHNOLOGY, ETC.**

**HUMAN SYSTEM = WILL TO WORK + ABILITY TO WORK
(ATTITUDE) (KNOWLEDGE +
UNDERSTANDING + SKILLS)**

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม

1. สมาชิกในกลุ่ม

- มีความตั้งใจที่จะทำงาน
- มีความชำนาญในการทำงาน เช่น งานต้อนรับ
ส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานด้านอาหารและเครื่องดื่ม
 ฯลฯ
- มีความร่วมมือและประสานงานที่ดี
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. ผู้นำกลุ่ม

- มีความสามารถในการสร้างสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ

- มีเทคนิคในการจัดการความขัดแย้ง

- มีเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ และการเสริมแรง

- มีความรู้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผล

- มีความสามารถในการนำประชุม เพื่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจเป็นกลุ่ม

- มีลักษณะการทำงานแบบ **ทำงานร่วมกับคน (WORK WITH PEOPLE)** มิใช่ลักษณะของการทำงาน **บนหัวคน หรือ กัดหัวคน (WORK ON PEOPLE)**

3. การจัดรูปแบบทีมงาน

- มีเป้าหมายชัดเจน

- มีระบบระเบียบที่เข้าใจร่วมกันเป็นอย่างดี
- จัดรูปแบบและขั้นตอนให้ประสานกันเป็นทีม
- แสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกัน

กันอยู่เสมอ

- มีการประชุมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ
- รูปแบบการทำงานขึ้นอยู่กับลักษณะหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติ (FORM FOLLOWS FUNCTION) ไม่เป็นลักษณะของหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับรูปแบบ (FUNCTION FOLLOWS FORM)

ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจโรงแรม

1. มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน
2. มีการกำหนดหน้าที่บทบาทโดยทั่วไป และบทบาทของสมาชิกอย่างแน่ชัด โดยทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ
3. มีการยอมรับในความแตกต่างของสมาชิกในทีมและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
4. สมาชิกมีความร่วมมือร่วมใจกัน มีความไว้วางใจและจริงใจต่อกัน
5. มีบรรยากาศที่ส่งเสริมสัมพันธภาพ และการมีส่วนร่วมของสมาชิก
6. มีความเหนียวแน่นในการรวมกลุ่ม มีความพร้อมและปรารถนาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในทุกเรื่อง
7. การสื่อสารข้อความในทีมเป็นไปอย่างสะดวกใจและเปิดเผย
8. มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและมีการตัดสินใจโดยมีความเห็นพ้องต้องกัน
9. ผู้นำโดยทางการจะไม่ใช้อำนาจหรืออิทธิพลของตนเพื่อครอบงำกลุ่ม
10. ภาวะความเป็นผู้นำภายในกลุ่มจะไม่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หรือผูกขาดโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่จะกระจายไปทั่วกลุ่ม ผู้นำอาจไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาก็ได้

11. ผู้นำที่ทีมงานไม่เพียงแต่จะเป็นนักพูดที่ดีเท่านั้น แต่เขาจะต้องเป็นนักฟังที่ดี ฟังให้ได้ทั้งกระบวนการ (Process) และเนื้อหาสาระ (Content)

12. มีความศรัทธาเริ่มและความเจริญงอกงามของกลุ่ม

13. มีการใช้ประโยชน์และการประสานประโยชน์ร่วมกันในเรื่องของ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และทักษะความชำนาญงานของสมาชิกแต่ละคน ทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน

14. ภายในกลุ่มจะมีปฏิริยาโต้ตอบ หรือความขัดแย้งในทางความคิดเห็นสูง (High in Idea Conflict) ขณะเดียวกันมีความขัดแย้งในทางส่วนตัวน้อยมาก (Low in personal Conflict)

15. การตัดสินใจภายในกลุ่ม จะอาศัยข้อมูลที่เชื่อถือได้จริง (Facts) และการตัดสินใจนั้นจะกระทำ ณ จุดที่มีแหล่งข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แทนที่จะยึดถือแหล่งข้อมูลที่ต้องอิงอยู่กับตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูง

16. เมื่อมีสมาชิกใหม่เข้ามาสังกัดในทีม จะมีวิธีการปรับ ทักษะคิด ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนความคาดหวังของคนใหม่ ให้สอดคล้องและเข้าใจกันได้กับทีมเดิมอย่างรวดเร็ว

17. มีบรรยากาศของกลุ่ม เช่น ระบบการให้ข้อเสนอแนะ ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ที่เอื้ออำนวยต่อการที่จะให้คนกล้าคิด กล้าพูด กล้าเขียน และกล้าทำในสิ่งที่ดีและถูกต้องต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม หรือเป็นหมู่คณะอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

18. การตัดสินใจ การดำเนินงาน ตลอดจนการผลิตสินค้าและบริการให้กับลูกค้า และแขกที่มาพักในโรงแรม เน้นเรื่องการก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด แต่ให้สิ้นเปลืองทรัพยากรและงบประมาณค่าใช้จ่าย น้อยที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ

ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อความสะดวกในการจดจำ ผู้เขียนได้ใช้ถ้อยคำที่มีความหมายคล้องจองกัน เกี่ยวกับลักษณะทั้ง 9 ประการ ของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

กำหนดเป้าหมาย มุ่งชายความคิด ร่วมจิตแก้ไข เข้าใจหน้าที่ มีการสื่อสาร สรรค์สร้างริเริ่ม ส่งเสริมผู้นำ กำจัดความขัดแย้ง แข็งแกร่งจริงจัง

1. กำหนดเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการทำงาน ต้องให้ชัดเจน ถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ของโรงแรมของตน

2. มุ่งชายความคิด สมาชิกทุกคนในทีมงานได้รับรู้นโยบาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ ตลอดจนเป้าหมายของการทำงานในทีมนั้นอย่างทั่วถึง ด้วยความเข้าใจตรงกัน

3. ร่วมจิตแก้ไข ทีมงานมีลักษณะการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (participative management) เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างมาก

4. เข้าใจหน้าที่ การกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคนต้องมีความเข้าใจชัดเจน ตรงกัน ไม่ก้าวร้าวหน้าที่กัน

5. มีการสื่อสาร ทีมงานมีการสื่อสารแบบเปิด (open communication) หรือการสื่อสารแบบสองทาง ไม่ว่าจะเป็นแบบบนลงล่าง หรือแบบล่างขึ้นบน เพื่อให้สมาชิกรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

6. สรรค์สร้างริเริ่ม ทีมงานควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของทีม หรือการให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการขายสินค้า หรือการให้บริการแก่ลูกค้า แขกผู้มาพักของตน แม้กระทั่งความคิดใหม่ ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน หรือโรงแรมของตนโดยส่วนรวม

7. ส่งเสริมผู้นำ บทบาทของผู้นำเป็นสิ่งจำเป็น

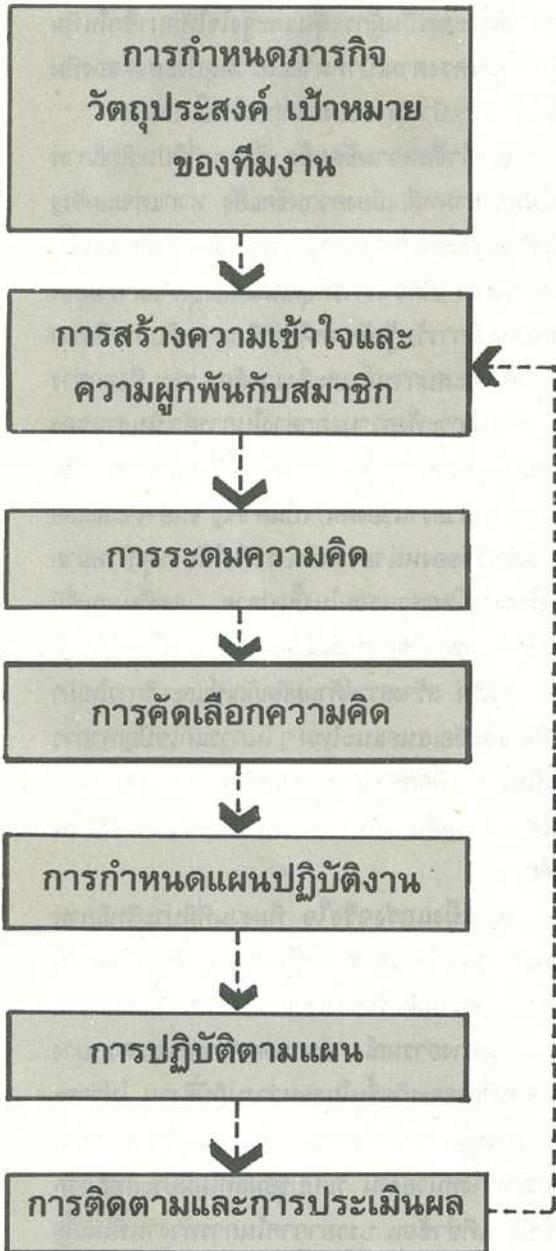
อย่างยิ่งในการนำทีมไปสู่ความสำเร็จ โดยที่ผู้นำของทีมงานย่อมตระหนักถึงความต้องการของตัวบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการของกลุ่มว่าสัมพันธ์สอดคล้องกันอยู่เสมอ ผู้นำเป็นผู้ที่มีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามากที่สุด เพราะจะเป็นผู้กระตุ้นและจูงใจให้สมาชิกในทีมปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การในบั้นปลาย

8. กำจัดความขัดแย้ง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะไม่พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง หากแต่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้งดังกล่าว การรวมตัวเป็นทีมงานนั้น อันที่จริงแล้ว เกิดจากการที่บุคคลแต่ละบุคคลมารวมกัน ซึ่งอาจจะมีการรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษา วัย เพศ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งความแตกต่างในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่อาจจะมุ่งเฉพาะความสำเร็จของทีมงานตน (หน่วยงานของตน) เป็นสำคัญ จนอาจจะละเลยความสำเร็จของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงแรมโดยส่วนรวมในบั้นปลาย แต่ที่ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะใช้ความขัดแย้งดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ข้อคิด และข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายดำเนินงาน เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม การประสานงาน และความร่วมมือในทีมงาน หรือแต่ละทีมงานภายในองค์การ

9. แข็งแกร่งจริงจัง ทีมงานที่มีประสิทธิภาพย่อมมีความจริงจัง และซื่อสัตย์ในทีมงาน ตลอดจนความอดทนเพื่อความสำเร็จของโรงแรมของตน ย่อมมีความหนักแน่นทางอารมณ์ อดทนต่อความไม่สะดวกบางประการที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น ภาวะผู้นำ การติดต่อขอความร่วมมือในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ระบบข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ระบบงานที่ซ้ำซ้อน บรรยากาศในการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย การขาดแคลนอุปกรณ์ของใช้ในการทำงานของ

โรงแรม ฯลฯ
 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาทีมงานที่มี
 ประสิทธิภาพ

เพื่อความสะดวกต่อการศึกษา ผู้เขียนขอสรุป
 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพไว้
 ด้วยแผนภูมิ ดังต่อไปนี้



หัวหน้าทีม } การกิจ
 สมาชิก } วัตถุประสงค์
 } หน้าที่ความรับผิดชอบ
 } ข้อเสนอแนะ

การบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - ร่วมตัดสินใจ + แก้ปัญหา
 - ให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

การใช้เทคนิคการระดมสมอง
 - ข้อมูล ข่าวสาร
 - ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน
 - อัตราเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่ได้รับ
 - ทรัพยากรที่มีอยู่
 - ข้อจำกัดในการดำเนินงาน

แผนงาน }
 - ใคร } สร้างความสัมพันธ์ของ
 - ทำอะไร } สมาชิกกับงานที่ร่วมกันทำ
 - ที่ไหน } +
 - เมื่อใด } ปรับปรุงและพัฒนางานโดยใช้
 - ผลที่ต้องการ } "Problem-Solving Model"
 - ค่าใช้จ่าย }
 - การควบคุม }
 - ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทีมงาน
 - ตรวจสอบวัดประสิทธิภาพของทีม
 - ทบทวนสร้างความเข้าใจ และผูกพันกับสมาชิก
 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของทีมงาน

เทคนิคของการสร้างความผูกพันในงานของทีม

1. ให้เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีการทำงาน
2. ให้มีส่วนในการตัดสินใจ
3. ให้มีส่วนร่วมในการทำงาน
4. ให้ผลตอบแทนแก่ทีมงาน และแก่สมาชิกอย่างเป็นธรรม
5. ให้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงวิธีการทำงานของทีม

แนวทางปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน

1. แต่ละคนจะต้องมีทัศนคติของการให้มากกว่าการรับ
2. แต่ละคนจะต้องเข้าใจปัญหาของคนทั้งหมดหรือเป้าหมายของกลุ่ม
3. แต่ละคนจะต้องเข้าใจถึงวิธีการที่ตนจะมีส่วนช่วยกลุ่มในการทำงาน/แก้ปัญหาของกลุ่ม
4. แต่ละคนจะต้องยอมรับถึงความสามารถของผู้อื่นที่มีส่วนช่วยในการทำงาน/แก้ปัญหาของกลุ่ม
5. แต่ละคนมีความจำเป็นจะต้องสนใจปัญหาของผู้อื่น เพื่อเป็นแรงสนับสนุนให้เขาเหล่านั้นได้ช่วยกลุ่มให้มากที่สุด

การตัดสินใจโดยใช้ความเห็นพ้องต้องกัน

1. พึงหลีกเลี่ยงการโต้เถียง โดยยืนยันความเห็นของแต่ละบุคคลเป็นเครื่องวินิจฉัย
2. พึงหลีกเลี่ยง “การแพ้-ชนะ” พยายามขจัดการอภิปรายที่ก่อให้เกิดฝ่ายแพ้และฝ่ายชนะ
3. อย่าให้มีการเปลี่ยนใจเพียงเพื่อขจัดข้อขัดแย้ง และเพื่อให้ตกลงกันเสร็จไปด้วยมิได้มีเหตุผลสนับสนุนหรือไม่ตรงกับเป้าหมายของเราต้องการ
4. พึงหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาโดยการลงมติด้วยคะแนนเสียงข้างมาก หรือโดยการจับฉลาก หรือโดยการเสี่ยงทายหรือในลักษณะคล้ายคลึงกัน
5. พยายามเข้าใจว่าความเห็นที่แตกต่างกันนั้นเป็นเรื่องธรรมดา และมีคุณค่ามากกว่าจะเป็นอุปสรรคในการตัดสินใจ โดยปกติแล้วการเสนอข้อคิดเห็นมาก ๆ ย่อมทำให้เกิดข้อขัดแย้งมากด้วย แต่การที่มีข้อคิดเห็นมาก ๆ ทำให้เราได้ข้อเท็จจริง หรือมีทางเลือกในการวินิจฉัย
6. ในการตัดสินใจโดยใช้ความเห็นด้วยกัน ควรจะตั้งเป็นข้อสงสัยขึ้นไว้ก่อนเราควรจะได้สำรวจเหตุผลที่นำไปสู่การตกลงใจในเรื่องนั้น ๆ ว่าแต่ละคนมีเหตุผลสนับสนุนในการตัดสินใจของตนเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน หรือสอดคล้องกันหรือไม่ ■

หนังสืออ้างอิง

Adair, John **Effective Teambuilding**. Vermont : Gower, 1987.
 Belbin, R. Meredith, **Management Teams : Why they succeed or fail**. London : Heinemann, 1986.
 Keiser, James R. **Principles And Practices of Management in the Hospitality Industry**. New York : Van Nostrand Reinhold, 1989.
 Reid D. Robert **Hospitality Marketing Management**. 2nd. ed. New York : Van Nostrand Reinhold, 1989.
 Shonk, James H. **Working in Teams**. New York : Amacom, 1982.



นี่หรือ

มรดก การท่องเที่ยวไทย

*ดร.ปริญ ลักษิตานนท์

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเริ่มมีบทบาทและความสำคัญต่อฐานเศรษฐกิจและฐานสังคมประชากรโลก กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2507 องค์การสหประชาชาติได้จัดการประชุมระดับนานาชาติขึ้น โดยให้หัวข้อว่า “การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนานาชาติ” ที่กรุงโรม ระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ซึ่งในครั้งนั้นมีผู้เข้าร่วมการประชุมจากทุกมุมโลกถึง 600 คน จาก 84 ประเทศ เพื่อถกเถียงตีความของการท่องเที่ยวและการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนานาชาติ (2:97) ในปัจจุบันการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับหนึ่งและเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญยิ่งต่อทุกประเทศทั่วโลกในด้านการนำเงินตราเข้าประเทศ และการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การลดดุลทางการค้าระหว่างประเทศและส่งเสริมความสัมพันธ์ด้านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศ แต่สิ่งสำคัญและเป็นปัญหาหนังกอ

ของประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือไม่ก็ตาม ปัญหาหนึ่งก็คือ การอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมเพื่อมิให้ถูกทำลายด้วยสาเหตุจากการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความตื่นตัวในปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้เริ่มต้นอย่างจริงจัง เมื่อรัฐบาลสวีเดนได้เสนอต่อองค์การสหประชาชาติถึงวิกฤตการณ์สิ่งแวดล้อม องค์การสหประชาชาติจึงได้กำหนดให้มีการประชุมแก้ไขปัญหาโลกดังกล่าว โดยได้จัดตั้งโครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติขึ้น (ประชุมเมื่อวันที่ 5 - 16 มิถุนายน พ.ศ. 2515) การประชุมครั้งนั้นมีผู้เข้าร่วมประชุมถึง 1,200 คนจาก 113 ประเทศและผู้ร่วมสังเกตการณ์ 1,500 คน (10:113)

สำหรับปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศไทยที่กำลังวิกฤตและต้องรีบเร่งดำเนินการแก้ไขนั้นคือ การตัดไม้ทำลายป่า มลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศและเสียง

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ และ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมลพิษจากสารเคมี การฆ่าสัตว์ป่า และท้ายสุดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

หลายศตวรรษที่ผ่านมาและถ้าจะพิจารณาให้เห็นชัดขึ้นก็คือไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา ปรากฏว่าสัตว์โลกนานาชนิดได้ประสบชะตากรรมโดยถูกฆ่าตาย รบกว่นหรือต้องถูกย้ายถิ่นที่อยู่ไปอยู่ ณ แหล่งอื่นที่มนุษย์ไม่สามารถไปรบกวนได้ ขบวนการลักลอบค้าสัตว์ป่า อาทิ งาช้าง แรด ปลาวาฬยักษ์ หมีแพนด้า ฯลฯ ทำให้จำนวนสัตว์ป่าเหล่านี้ลดจำนวนลงเรื่อย ๆ แม้ว่าจะมีการออกกฎหมายคุ้มครองฉบับแล้วฉบับเล่าก็ตาม ในกฎหมายจะมีบทลงโทษสถานหนักปานใดก็ตาม ก็มิสามารถหยุดยั้งมนุษย์ที่เต็มไปดด้วยกิเลสเพราะนอกจากมนุษย์จะฆ่าสัตว์เหล่านี้เพื่อเป็นอาหารก็ดี นำหนัง เขา ไปประกอบเป็นสินค้าก็ดี ฆ่าเพราะเป็นภัยต่อการเพาะปลูกก็ดี ฆ่าเพื่อเป็นแกมส์กีฬาก็ดี (ซึ่งมนุษย์เหล่านี้หากิฬานชนิดอื่นไม่ได้แล้วกระมัง) หรือการตัดไม้ทำลายป่าซึ่งส่งผลกระทบต่อจนถึงมหันตภัยต่อสัตว์ป่าและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติอย่างยิ่งก็ดี **มนุษย์ล้วนหาเหตุผลต่าง ๆ มาเป็นข้ออ้างของมนุษย์เพื่อความสบายใจหรือสงบสติ ความรู้สึกทางอารมณ์และจิตใจว่า เพราะมนุษย์ต้องการอาหารและไม้เพื่อปลูกบ้านอาศัยหรือเป็นเชื้อเพลิงเพื่อสนองต่อความอบอุ่นของร่างกาย**

จากข้อเท็จจริงปรากฏว่าประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ของประชากรโลก (6 : 67) ยังคงดำเนินการกำจัดไม้ทำลายป่าเพื่อนำมาใช้เป็นเชื้อเพลิง จำนวนประชากรโลกที่เพิ่มขึ้นย่อมทำให้ความต้องการเพิ่มทวีคูณ แต่มหันตภัยก็มีทวีคูณเช่นกัน การตัดไม้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงด้านภัยธรรมชาติ ดังที่ได้ยินกันบ่อยครั้ง อาทิ อุทกภัยน้ำท่วมที่เกิดขึ้นที่จังหวัดทางภาคใต้ของไทยซึ่งนับว่ารุนแรงที่สุดเท่าที่เคยปรากฏ ภัยดังกล่าวอาจไม่รุนแรงถึงปานนั้นถ้าหากไม่เกิดจากการลักลอบตัดไม้โดยผิดกฎหมาย อุทกภัยในบังคลาเทศซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้านก็มีข่าวดังไปทั่วโลก นักวิชาการคาดหมายไว้ว่าหากมี

การตัดไม้ในป่าแถบเทือกเขาหิมาลัยที่มีอยู่ในขณะนี้แล้วไม่เกิน 25 ปีเท่านั้น บริเวณที่ราบอันอุดมสมบูรณ์ของประเทศอินเดีย ปากีสถาน และบังคลาเทศจะกลายเป็นทะเลทรายแห่งใหม่บนพื้นโลก

กรณีเสียงครวญ “ทีลอสซู”

ขอยกตัวอย่างที่นำวิตกในเรื่องนี้ลึกลงไป กล่าวคือกรณี “ทีลอสซู” (5 : 115)

ป่าอู๋ผางถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของผืนป่าตะวันตกที่ต่อเนื่องกับป่าห้วยขาแข้ง และป่าทุ่งใหญ่นเรศวร ซึ่งรวมเป็นพื้นที่ป่าไม้ที่กว้างใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ เป็นต้นน้ำแม่กลองที่หล่อเลี้ยงภาคตะวันตกของประเทศไทยนิยมธรรมชาติไทยถือว่า เป็นตัวแทนของความอุดมสมบูรณ์แห่งป่าอู๋ผาง มีน้ำตกทีลอสซูซึ่งงดงามยิ่งใหญ่ที่สุดในเมืองไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นับวันจำนวนนักท่องเที่ยวจะยิ่งเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย โดยเฉพาะนักเดินป่าที่ชอบท่องเที่ยวแบบแคว้นปี้ง

การเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอันจะมีผลกระทบต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขอย่างรีบด่วน การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้แก่

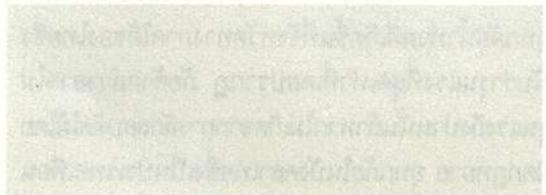
1. เส้นทาง - ลักษณะทางเดินที่ตัดใหม่หลายเส้นทางลัดจากเส้นทางเก่าซึ่งแต่เดิมเคยเข้าทางบ้านปะละทะและบนเส้นทางใหม่ทางกม.19 (จากถนนสายอู๋ผาง-ปะละทะ) นอกเหนือจากนี้เส้นทางรถยนต์ที่ตัดเข้าใกล้ น้ำตกสายใหม่ซึ่งตัดเข้าเขตป่าสงวนแห่งชาติ มีผลต่อการอนุรักษ์ความงามทางธรรมชาติและรบกวนการอยู่อาศัยของสัตว์ป่าในบริเวณนั้น
2. สภาพบริเวณน้ำตก - นักท่องเที่ยวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ได้นำเอาขยะและซากที่ค้างแรมปีทิ้งไว้โดยไม่สนใจใยดีใด ๆ ทั้งสิ้น
3. ปริมาณน้ำตก - จากการสำรวจพบว่าปริมาณน้ำตกได้ลดชลลงอย่างรวดเร็ว ย่อมหมายความว่าต้องเกิดอะไรขึ้นอย่างแน่นอนกับแหล่งต้นน้ำที่บ้านกร้อหอและบริเวณที่เหนือขึ้นไป

การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

ผู้เขียนขอเน้นคำว่าวัฒนธรรมในที่นี้อีกคำรบหนึ่ง กล่าวคือตามพระราชบัญญัติวัฒนธรรมแห่งชาติฉบับแก้ไข พ.ศ. 2486 ตีความหมายว่า วัฒนธรรมเป็นเรื่องของสังคม และสังคมหมายถึงมนุษย์ที่อยู่รวมกันอย่างเป็นระบบ ระบบของสังคมหนึ่งอาจจะรัดกุมหรือซับซ้อนกว่าระบบของอีกสังคมหนึ่ง ประเด็นสำคัญก็คือแต่ละสังคมจะต้องมีระบบอันใดอันหนึ่งตามนัยนี้สังคมมนุษย์เท่านั้นที่สามารถจะสร้างหรือมีวัฒนธรรมได้ ในประเทศสำนักนายกรัฐมนตรียิ่งให้ใช้แนวทางในการรักษา ส่งเสริม และพัฒนาวัฒนธรรม พุทธศักราช 2529 อันเป็นเอกสารราชการที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารวัฒนธรรมต้องสนใจเป็นพิเศษซึ่งได้อธิบายความหมายของวัฒนธรรมไว้ว่า *“วัฒนธรรมเป็นวิถีการดำเนินชีวิตของสังคม เป็นแบบแผนการประพฤติ ปฏิบัติ และแสดงออกซึ่งความรู้สึกรู้คิดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมเดียวกันสามารถเข้าใจ และซาบซึ้งร่วมกัน ดังนั้นวัฒนธรรมไทยคือวิถีชีวิตที่คนไทยได้สั่งสม เลือกรสร ปรับปรุง แก้ไข จนถือว่าเป็นสิ่งดีงามเหมาะสมและแก้ไขปัญหาในสังคม”* (4: 33)

ศิลปวัฒนธรรมถือว่าเป็นสิ่งที่สืบทอดกันมาแต่บรรพบุรุษถ่ายทอดมาจนถึงปัจจุบัน ถือว่าเป็นสิ่งที่หวงแหน และต้องคงอยู่ตลอดกาล แต่สิ่งที่น่าเสียดายอย่างยิ่งก็คือ เด็กวัยรุ่น และคนหนุ่มคนสาวในยุคปัจจุบันทั่วไปได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ โน้มเอียง และอิงวัฒนธรรมชาติอื่นซึ่งบางสิ่งมีเหมาะสมที่จะนำมาปฏิบัติในสังคมหรือผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมไทย อย่างไรก็ตามส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (7: 11) ได้พยายามทุกวิถีทางที่จะส่งเสริม สนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยไว้

ได้จัดการเชิญชวนนักเรียน นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากสถานศึกษาทั่วประเทศจัดนิทรรศการเกี่ยวกับเรื่อง *“การอนุรักษ์มรดกไทย”* ขึ้นเพื่อเฉลิมฉลองเนื่องในวันอนุรักษ์มรดกไทย (2 เมษายน พ.ศ. 2532) ยิ่งกว่านั้นยังได้จัดกิจกรรมอันประกอบด้วย การแสดงนาฏศิลป์ไทย การสาธิตการทำขนมไทย การสาธิตการวาดรูป นิทรรศการเครื่องปั้นดินเผา หม้อเขียนสีลายบ้านเชียง เครื่องไม้แกะสลัก เสื้อผ้าไหม เหล่านี้เป็นต้น ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยสู่คนไทย และสู่สายตาโลก และท้ายที่สุดเพื่อดึงดูดให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาแวะเยี่ยมประเทศไทยมากขึ้น ข้อความนี้เป็นความจริงอย่างยิ่งดังปรากฏให้เห็นชัดแจ้งว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยโดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 เป็นต้นมาได้เป็นตัวทำรายได้ส่งออกหลักให้กับประเทศไทย (ในปี พ.ศ. 2530 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีถึง 3.48 ล้านคน (2: 96) และในปี พ.ศ. 2531 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีถึง 4.23 ล้านคน (12: 1; 9: 12) และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในปีศิลปหัตถกรรมไทย 2531 - 2532 (5: 17; 8: 10) (Thailand Arts and Crafts Year '88 - 89) ซึ่งเริ่มต้นเมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2531 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2532 ก็นับเป็นกิจกรรมส่งเสริมอีกกรณีหนึ่ง กิจกรรมที่ได้ทำไปแล้วได้มีดังนี้คือ (ดูตาราง) เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถโดยสนับสนุนงานส่งเสริมศิลปาชีพพิเศษ และเพื่อรณรงค์ให้เกิดการเร่งรัดพัฒนาหัตถอุตสาหกรรมในท้องถิ่น ตามแนวแผนการตลาดและการท่องเที่ยวไทยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น



กิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ปีศิลปหัตถกรรมไทย ได้ดำเนินการไปแล้วและอยู่ในระหว่าง
การดำเนินการดังต่อไปนี้

โครงการ	กำหนดเวลา
ประกวดคำขวัญและสัญลักษณ์ปีศิลปหัตถกรรมไทย	พ.ค. - มิ.ย. 31
จัดทำดวงตราไปรษณียากรปีศิลปหัตถกรรมไทย	มิ.ย. 31 - ก.ค. 32
ส่งเสริมให้บริษัทนำเที่ยวในประเทศจัดเที่ยวตามแหล่งผลิตศิลปหัตถกรรม	ส.ค. 31 - ส.ค. 32
เผยแพร่กิจกรรมและโครงการปีศิลปหัตถกรรมไทยให้ชาวชนบทใน ท้องถิ่นต่าง ๆ ทราบ	มิ.ย. - ธ.ค. 32
เผยแพร่ปีศิลปหัตถกรรมโดยการบรรยาย	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
แต่งเพลงปีศิลปหัตถกรรมไทย	พ.ค. 31 - ธ.ค. 32
นำสื่อมวลชนไทยชมหมู่บ้านหัตถกรรม	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
จัดทำสตูดิโออุปกรณ์และเผยแพร่งานปีศิลปหัตถกรรมไทย 5 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
โฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ในต่างประเทศ และจัดทำ Supplement ใน หนังสือพิมพ์และนิตยสารต่างประเทศ	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
ร่วมงานแสดงสินค้าระหว่างประเทศ	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
จัดทำ Newsletter และ Press Release 5 ภาษาคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาเยอรมัน ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น	มี.ค. 31 - ธ.ค. 32
การจัดทำ VIDEO TEXT	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
จัดทำป้ายโฆษณาปีศิลปหัตถกรรมไทย หน้าทางออกสนามบินกรุงเทพฯ สนามบินภูเก็ต เชียงใหม่ และหาดใหญ่	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
ประชาสัมพันธ์ปีศิลปหัตถกรรมไทย ในร้านค้าของคนไทยในต่างประเทศ	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
เชิญสื่อมวลชนต่างประเทศ เพื่อการประชาสัมพันธ์	มิ.ย. 31 - ธ.ค. 32
เชิญธุรกิจหัตถกรรมพื้นบ้านและท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เข้าชมศูนย์ หัตถกรรมตามหมู่บ้านต่าง ๆ	ส.ค. 31 - ธ.ค. 32
จัดทำ handbook แนะนำโรงงานและร้านค้าสินค้าหัตถกรรม	ก.ค. 31 - ธ.ค. 32

หมายเหตุ นอกจากนี้ยังมีงานที่ทางจังหวัดต่าง ๆ จัดขึ้นในปีศิลปหัตถกรรมไทยที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการอีกหลายจังหวัด และยังมีโครงการเพื่อการส่งเสริม พัฒนา และยกระดับงานศิลปหัตถกรรมในรูปแบบของการสัมมนา ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งกระทำกันอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีศิลปหัตถกรรมไทย 2531 - 2532

แหล่งที่มา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

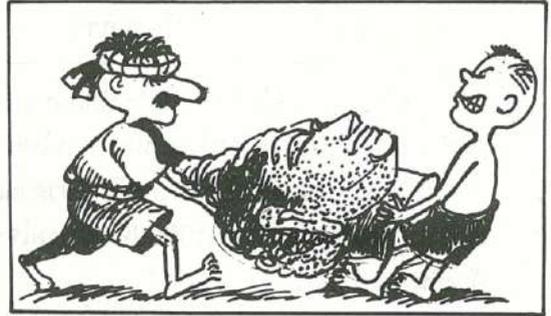
ภาวะการแข่งขันในตลาด

สมาคมพาต้า (PATA) (2: 100-101) ได้พยากรณ์ออกมาว่าการท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่เอเชีย-แปซิฟิกจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น กล่าวคือในปี พ.ศ. 2528 เพิ่มขึ้น 22.8 ล้านคน ปี พ.ศ. 2530 เพิ่มขึ้น 25.1 ล้านคน และในปี พ.ศ. 2533 เพิ่มขึ้น 28.7 ล้านคน และที่สำคัญก็คืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในทวีปยุโรปและแถบอเมริกาเหนือ นั้นจะถดถอยลง แต่จะไปเพิ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่เอเชียตะวันออกเฉียง (7.2%) พื้นที่แถบเอเชีย-แปซิฟิก (4.3%)

แต่แหล่งข่าวที่ฮิวารี (1: 101) ฉบับลงวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2532 รายงานว่า สมาคมพาต้าได้เปิดเผยสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวภาคพื้น เอเชีย-แปซิฟิกที่เกิดขึ้นจริงคือ 33.7 ล้านคน (ปี พ.ศ. 2530) ซึ่งเพิ่มจากการพยากรณ์ถึง 8.6 ล้านคน ตัวเลขนี้ชี้ให้เห็นว่าตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับนานาชาตินั้นมีการแข่งขันสูงสุด (มาเลเซียจัดปีการท่องเที่ยว 1990 โดยตั้งความหวังว่าจะได้นักท่องเที่ยว 4.3 ล้านคน) (3: 51-53) สามารถกล่าวได้ว่า “เอาเป็นเอาตาย” ก็ว่าได้ ดังนั้นถ้าประเทศในเขตภูมิภาคส่วนนี้สร้างกลยุทธ์การตลาดที่เหนือชั้นกว่าย่อมเป็นประเทศที่สร้างรายได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่แวะเยี่ยมประเทศตนเองอย่างมีอานิสงส์

ในการสัมมนาผู้นำการท่องเที่ยวทั่วประเทศ ครั้งที่ 2 (6-9 กันยายน พ.ศ. 2531) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมด 430 คน และผู้เข้าสังเกตการณ์ 25 คน ในการสัมมนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะช่วยกันสรรหาแนวทางและวิธีแก้ไขที่มีความเป็นไปได้ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยเน้นการพัฒนา “มุ่งสู่คุณภาพ” อันหมายถึงคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยว คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ รวมทั้งคุณภาพของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว โดยเน้นความจริงนี้ก็หวังว่าควรจะนำไปปฏิบัติโดยเร่งด่วน เพื่อกำหนดตำแหน่งธุรกิจท่องเที่ยวในเชิงตลาด (MARKET POSITION-

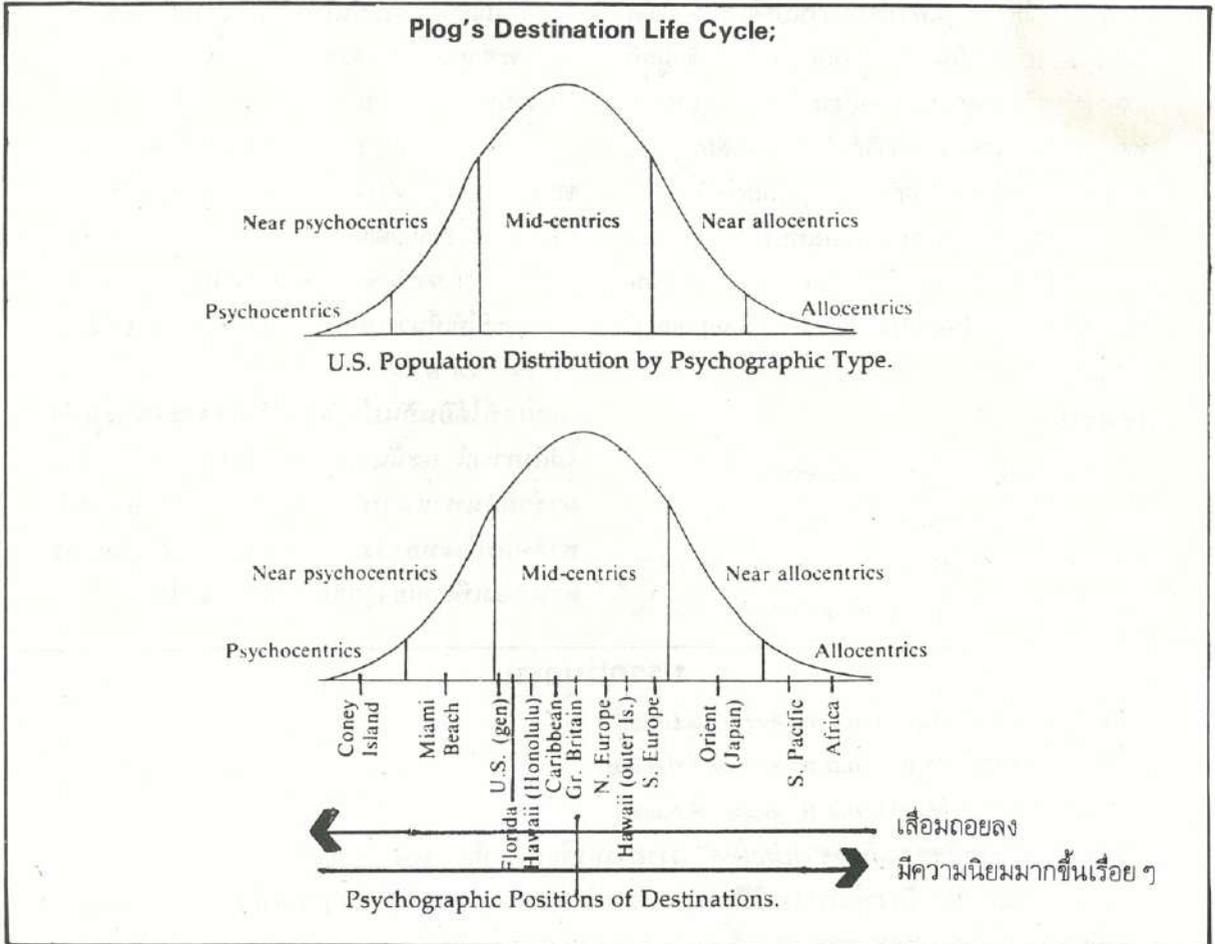
ING) และแย่งชิงตลาดการท่องเที่ยว (MARKET SHARES) ในพื้นที่เอเชีย-แปซิฟิกนี้มาให้มากที่สุด (11: 17)



แนวคิดวัฏจักรชีวิตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (PLOG'S DESTINATION LIFE CYCLE)

วัฏจักรชีวิตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั้น ถ้าจะวิเคราะห์ให้ชัดเจนจำต้องยกทฤษฎีของ STANLEY C. PLOG (13: 285-287) มาอธิบายไว้ ณ ที่นี้ กล่าวคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทุกประเทศมีแนวโน้มเอียงที่จะขึ้นและตกตามความนิยม และการไร้ความหมายหรือความสำคัญในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวบนพื้นโลกขึ้นอยู่กับกลุ่มยึดมั่นถือมั่นหรือรักเดียวใจเดียว (PSYCHOCENTRICS) ในด้านทัศนคติ การดำเนินชีวิต และอากัปกริยาซึ่งสอดคล้องบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจุดหมายปลายทางของสถานที่ที่เที่ยวนั้น ๆ ดังนั้นประเทศที่นักท่องเที่ยวไม่เคยสัมผัสมาก่อนและสามารถตอบสนองความตื่นเต้น สร้างรสชาติให้กับชีวิตก็ย่อมจะดึงดูดกลุ่มที่เรียกว่าเสาะแสวงหาความสุขจากการท่องเที่ยว (ALLOCENTRIC) ซึ่งกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่พยายามเสาะแสวงหาสถานที่แปลกใหม่ มีเอกลักษณ์ของตนเอง และเป็นสถานที่ที่ไม่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปมากนัก

ทฤษฎีนี้แสดงถึงความจำเป็นและสำคัญยิ่งสำหรับนักการตลาดและผู้เกี่ยวข้องทางรัฐบาลและเอกชนต้องเข้ามาเกี่ยวข้องมิใช่โดยความจำเป็น หากแต่เป็นหน้าที่ในฐานะคนของชาติที่ต้องรับผิดชอบรักษาความเจริญเติบโตนั้นไว้นานเท่านาน (อธิบายภาพประกอบ)



เมื่อประเทศใดก็ตามเป็นที่นิยมเข้าไปท่องเที่ยวมาก กลุ่ม ALLOCENTRIC นี้ก็จะเลิกให้ความสนใจ แต่ก็จะมีกลุ่มอื่นให้ความสนใจแทน กลุ่มนี้คือกลุ่มที่มักจะตาม ๆ กันไปใครนิยมอะไรก็นิยมตามไปด้วย PLOG เรียกกลุ่มนี้ว่า MIDCENTRICS จะเป็นกลุ่มใหญ่กว่ากลุ่มใดทั้งสิ้น PLOG ได้สรุปว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในข่ายนี้จะเป็นในรูปการเติบโตเต็มที่ (MATURITY STAGE) มีการดำเนินแผนการตลาดการท่องเที่ยวอย่างรุนแรง และท้ายสุดตามกาลเวลาที่ผ่านไปประเทศที่อยู่ในกลุ่ม MIDCENTRICS เหล่านี้ก็จะกลายสภาพเป็น PSYCHOCENTRICS ในที่สุด (ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนน้อยที่สุด)

ตามทฤษฎีของ PLOG นี้ให้เห็นว่าในขั้น PSYCHOCENTRIC นี้จะเป็นขั้นสุดท้ายของความเจริญเติบโต และจะเริ่มถดถอยลงเรื่อยๆ และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือทุกประเทศที่เสนอการบริการการท่องเที่ยวนั้นได้พบพาความเสี่ยงของจุดจบมาด้วยกันทุกประเทศ ถ้าประเทศเหล่านี้ใช้นโยบายการโหมการส่งเสริมการขายในด้านใดก็ตาม อาทิ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยตรง หรือการส่งเสริมการขายก็ทำตาม โดยยอมตามหรือยินดีแลกเปลี่ยนกับเอกลักษณ์อันเป็นมรดกอันล้ำค่ายิ่งของประเทศที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวตั้งแต่แรกเริ่ม จุดจบก็คงอยู่แค่เอื้อมเท่านั้นเอง แต่ทุกอย่างย่อมขึ้นอยู่กับการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศว่ามี

ประสบการณ์มากมายเพียงใดต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีแผนการดำเนินการ การเสาะแสวงหาข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น พยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตและหาวิธีแก้ไขการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดเพียงใด

สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยนั้น ขอให้ผู้อ่านเป็นผู้วินิจฉัยเองว่าการวางแผนและการดำเนินการในปัจจุบันและในอนาคตดี รัดกุม รอบคอบ และดีเพียงใดหรือไม่

บทสรุป

ถ้าอุตสาหกรรมไทยเริ่มใช้กลยุทธ์ “มุ่งสู่คุณภาพ” เมื่อใดก็ตามย่อมเป็นนิมิตหมายอันดีที่พยายามปลูกจิตสำนึกของคนไทยในฐานะเจ้าของประเทศว่าควรภาคภูมิใจในชาติกำเนิดในขนบธรรมเนียมประเพณี ใน

เอกลักษณ์ของความเป็นไทย มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการที่จะช่วยอนุรักษ์และปกป้องมรดกอันล้ำค่าของไทยไว้ตราบนานแสนนาน

บทความนี้พยายามกระตุ้นให้เห็นถึงความสำคัญของการคุ้มครองสัตว์ป่า และรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ทั้งศิลปวัฒนธรรมอันเป็นมรดกการท่องเที่ยวที่สำคัญยิ่งต่อวิถีชีวิตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย และชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่อยู่ในวงการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยในการรักษาสภาพแวดล้อมได้เพียงใดและอย่างไร เหตุผลที่ได้ยื่นกันบ่อยครั้งก็คือเพราะความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ฉะนั้นขอวิงวอนให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันหาแนวทางสำหรับการอนุรักษ์ธรรมชาติศิลปวัฒนธรรมให้ควบคู่กับการดำเนินการด้านท่องเที่ยวอย่างถูกต้องทุกทางต่อไป □

บรรณานุกรม

- “ข่าวท่องเที่ยว” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๙ (เม.ย.๓๒)
 “ข่าวท่องเที่ยว” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๑๐ (พ.ค.๓๒)
 “ข่าวท่องเที่ยว” อนุสาร อ.ส.ท. ๓๐,๓ (ต.ค.๓๒)
 “ข่าวในวงการธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ” วารสารธุรกิจท่องเที่ยว ๒,๔ (ก.ย.๓๒)
 “โครงการและการดำเนินงานกิจกรรมปีศิลปะหัตถกรรมไทย ๒๕๓๑-๒๕๓๒” อนุสาร อ.ส.ท.๒๙,๖ (ม.ค.๓๒)
 เฉลียว มณีเลิศ “บทบาทของการศึกษาในการพัฒนาวัฒนธรรม” วารสารวัฒนธรรมไทย ๒๗,๖ (มี.ย.๓๒)
 นกนิยมธรรมชาติ, ชมรม “ที่ล่อชู...ก่อนจะสูญเสียเธอไป” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๖ (ม.ค.๓๒)
 ปริญญ์ ลักษิตานนท์ “โฆษณาเขียน” วารสารมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ๑,๑ (มี.ย. - ก.ย.๓๒)
 ปริญญ์ ลักษิตานนท์ “ส่องกล้องมองทาง...การท่องเที่ยวไทย” วารสารมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ๓,๙ (ต.ค.๓๑ - ม.ค.๓๒)
 วณิดา สติตานนท์ “สุนทรภู่...ถึงลับตัวก็แต่ชื่อเขาเหลืออาว” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๑๑ (มี.ย.๓๒)
 วิวัฒน์ชัย บุญยภักดิ์ “อนุรักษ์ธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๑๒ (ก.ค.๓๒)
 “อนุรักษ์ธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม” อนุสาร อ.ส.ท. ๒๙,๗ (ก.พ.๓๒)

Exotic Thailand. The Tourism Authority of Thailand. No. 4/89

Mill, Robert C., and Morrism, Alastair M. The Tourism System.

Prentice-Hall, Inc., 1985.



ท่องเที่ยวไทย สถิติจริงหรือ

* วสันต์ เจิมประไพ

5,890,000 คน คือจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์เอาไว้ สำหรับปี 2533 หากตัวเลขนี้เป็นจริง หรือแม้ว่าใกล้เคียงกับความเป็นจริง ก็นับได้ว่าประเทศไทยสามารถดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ถึง 5 ล้านคนเป็นปีแรก และสามารถทำรายได้ให้กับประเทศถึง 110,359 ล้านบาท ซึ่งจัดได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมการให้บริการที่สามารถทำรายได้เป็นอันดับหนึ่ง หากจะเปรียบเทียบอุตสาหกรรมส่งออกสินค้าแล้ว แน่ละที่อุตสาหกรรมส่งออกย่อมจะทำได้ให้กับประเทศได้มากกว่า แต่อย่าลืมความจริงอย่างหนึ่งที่ว่า อุตสาหกรรมส่งออกนั้น เราจะ

ต้องนำเข้าสินค้าประเภท วัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งหากนำมาหักลบกันแล้ว จะเหลือเป็นมูลค่าการส่งออกไม่มากนัก ต่างกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่แทบจะเรียกได้ว่า ไม่ต้องนำเข้าสินค้าเข้าประเทศเลย เพราะการที่ชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวที่นั่น ก็เพราะประเทศไทยเรามีทุกสิ่งทุกอย่างที่น่าสนใจพร้อมบริบูรณ์ ที่ชาวต่างชาติอยากจะเดินทางมาดู มาเห็น มาสัมผัส ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศที่สวยงามตามธรรมชาติ สถานที่ที่สำคัญต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดั้งเดิม แม้กระทั่งรอยยิ้มอันเต็มใจต้อนรับของชาวไทย และอื่น ๆ อีกมาก

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้พยายามรณรงค์ในเรื่องนี้กันอย่างสุด

เหวี่ยง โดยสามารถสังเกตได้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๆ ทุกปี มากบ้างน้อยบ้าง และที่น่าจับตามองก็คือ ตัวเลขที่เพิ่มขึ้นนั้น ไม่ได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้านี้เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเพิ่มขึ้นจากตัวเลขที่ทางการท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์เอาไว้ในแผนพัฒนาประเทศ ฉบับที่ 6 ยกตัวอย่างเช่น จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในปี 2530 ซึ่งเป็นปีแรกของแผนพัฒนาฯ 5 ปี มีจำนวนมากกว่าตัวเลขที่ทางการท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์เอาไว้ และยิ่งกว่านั้นกลับกลายเป็นว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในปีนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้ประมาณการ

เอาไว้ในปี 2534 (ปีสุดท้ายของแผน) ซึ่งในเรื่องนี้นับได้ว่าเป็นข้อสนับสนุนในแผนการรณรงค์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เป็นอย่างดีที่ว่า จะทำอย่างไรให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ สำหรับในปีนี้ ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้พยายามใช้กลยุทธ์ทางการตลาด 5 ประการ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริม การท่องเที่ยวของไทย ซึ่งพอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้ได้รวมทั้งระยะเวลาการพำนักอยู่ในประเทศไทย ตลอดจนการเพิ่มค่าใช้จ่ายขณะพำนักอยู่ในประเทศ

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ

3. ส่งเสริมอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ เพื่อเป็นการขยายการท่องเที่ยวไปสู่ต่างจังหวัด

4. ร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน

5. พยายามทำให้ประเทศไทยเป็นสถานที่จัดประชุมนานาชาติ และทำให้ประเทศไทยเป็นสถานที่จัดกิจกรรมทางกีฬา

หากมาตรการทั้ง 5 ประการนี้สามารถดำเนินการได้จนประสบความสำเร็จ ก็เป็นที่เชื่อกันว่า ประเทศไทยจะได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 5,890,000 คน พร้อมทั้งเงินเข้าประเทศอีก หนึ่งแสนกว่าล้านบาท

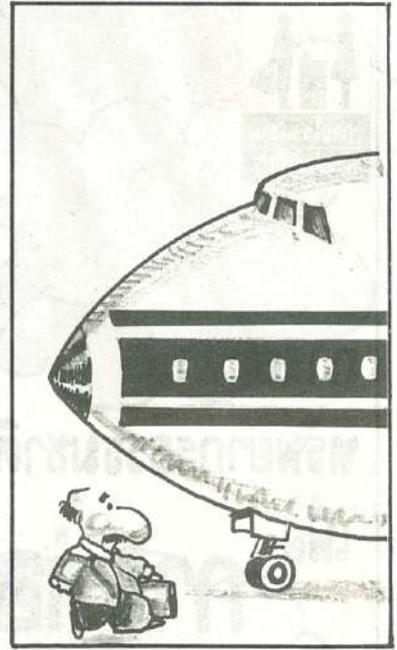
เป็นแน่ (ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ประมาณการจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 5.89 ล้านคน แต่ละคนจะพำนักอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ย 7.36 วัน และในแต่ละวัน นักท่องเที่ยวจะจับจ่ายใช้สอยคนละ 2,530 บาท) ซึ่งหากมองดูกันอย่างผิวเผินแล้ว ก็เป็นตัวเลขที่มีความน่าจะเป็นไปได้ เพราะทางการท่องเที่ยวฯ ได้คิดประมาณการจากสถิติข้อมูลของปีก่อน ๆ เป็นหลัก โดยเฉพาะหากทางรัฐบาลให้ความร่วมมือ โดยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวเลขประมาณการที่ว่านี้ แทบจะไม่มีปัญหาเลย หากเรามามองกันที่ละเอียด โดยเริ่มต้นจากจำนวนนักท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะใช้แผนการส่งเสริมการจำหน่ายอย่างไร เพื่อให้ได้เป้าหมายตามตัวเลขที่ประมาณการดังกล่าว ว่าจะจะเป็นแผนการรณรงค์ภายในประเทศหรือในต่างประเทศ ซึ่งในเรื่องนี้ผู้เขียนคิดว่าทาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คงจะมีประสบการณ์มากเพียงพอที่จะดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์เป็นแน่ ที่นี้เราลองหันมาดูตัวเลขของจำนวนวัน และค่าใช้จ่ายที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดการณ์เอาไว้ว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเข้ามาพำนักอยู่ในประเทศไทยโดยเฉลี่ยคนละ 7.36 วัน และจะควักกระเป๋าจ่ายคนละ 2,530 บาทต่อวัน ว่าจะจะไปตามนั้น หรือได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากน้อยแค่ไหน สภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกในปีนี้ คาดกันว่าจะมีอัตราการ

เจริญเติบโตอย่างค่อยเป็นค่อยไปในขณะเดียวกัน แนวโน้มทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวทั่วโลกดูเหมือนว่าจะลดลง แต่ปัญหาทั้ง 2 นี้ คงไม่ใช่ปัญหาหลักที่สำคัญเท่าไรนัก เพราะธุรกิจการท่องเที่ยวอาจจะซบเซาลงบ้าง แต่ก็มีความหวังที่ยกเว้นเอาไว้ เช่นบริเวณแถบภาคพื้น เอเชียแปซิฟิก ที่มีที่ท่าว่าจะไปโลด แต่ปัญหาที่สำคัญที่จะมีผลกระทบโดยตรงต่อจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวจะอยู่ในประเทศรวมทั้งค่าใช้จ่ายต่อวัน ก็คือปัญหาการขาดแคลนห้องพัก รวมทั้ง การขึ้นราคาอัตราค่าห้องพัก เราคงต้องมามองที่ละประเด็น ปัญหาการขาดแคลนห้องพัก ซึ่งนับวันจะเป็นปัญหาที่ดูเหมือนว่าจะเดินสวนทางกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะปัญหานี้จะทวีความรุนแรงอย่างมากในกรุงเทพฯ เฉพาะช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คือระหว่างเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนเมษายน เพราะในช่วงดังกล่าว อากาศในต่างประเทศจะหนาวหรือค่อนข้างจะหนาว ชาวต่างชาติจึงนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศที่มีอากาศอบอุ่น หากเรามามองกันอย่างชัด ๆ จะเห็นได้ว่า ปริมาณของห้องพักที่จะเตรียมไว้รับรองชาวต่างชาติ เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหานี้ และจะต้องเป็นการแก้ไขในระยะยาว จำนวนห้องพักทั้งหมดในกรุงเทพฯ เมื่อปี 2531 มีจำนวนประมาณ 24,000 ห้องพัก รวมกับห้องพักในต่างจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นที่ พัทยา เชียงใหม่

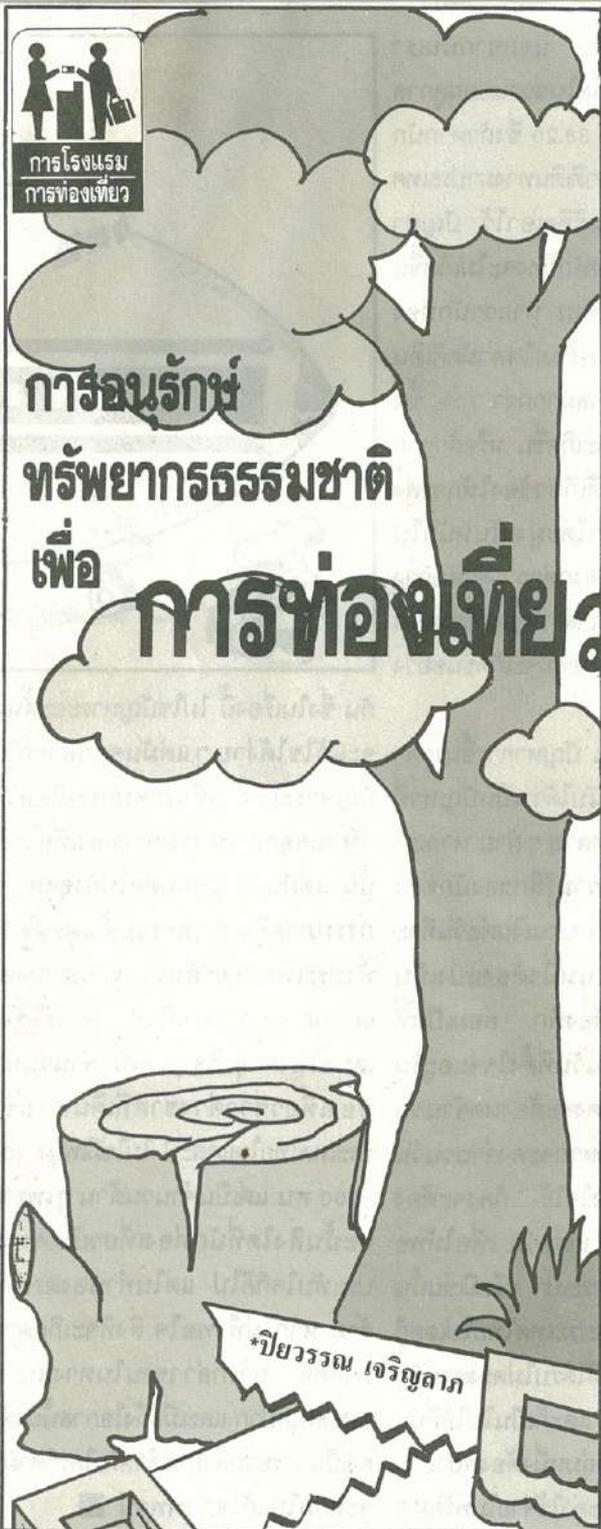
ภูเก็ต หาดใหญ่ สุโขทัย โกลก ก็มีอีกประมาณ 32,370 ห้องพัก รวมเบ็ดเสร็จทั่วประเทศไทยก็ตกประมาณ 60,000 ห้องพักด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีห้องพักในโครงการโรงแรมใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นอีกในปี 2533 อีกประมาณ 6,000 กว่าห้องพัก ดีเสียว่ามีห้องพักที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งอาจจะตกสำรวจหลงหูหลงตาไปบ้าง รวมกันแล้วทั้งหมดคงไม่เกิน 10,000 ห้องพัก รวมกับของเก่าที่มีอยู่แล้ว 60,000 ห้องพัก ก็ตกประมาณ 70,000 ห้องพักด้วยกัน ในจำนวนห้องพักทั้งหมด 70,000 ห้องพัก ที่มีไว้คอยบริการต้อนรับชาวต่างชาตินั้น หากคิดโดยเฉลี่ย 1 ห้องพักต่อนักท่องเที่ยว 2 คน และนักท่องเที่ยวแต่ละคนพักคนละ 7 วันโดยเฉลี่ย ก็หมายความว่า ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว คือตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนเมษายน ซึ่งรวมระยะเวลาเท่ากับ 6 เดือนเต็ม จำนวนห้องพัก 70,000 ห้องพัก (ความจริงอาจจะไม่ถึง) ให้ใช้บริการแบบไม่มีวันหยุด จะสามารถรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เพียง 3,640,000 คน นั่นก็หมายความว่าส่วนต่าง คือจำนวนนักท่องเที่ยวอีก 2,250,000 คน จะต้องทยอยกันมาเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาล คือเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม เพราะถ้าขึ้นแท่นกันมาในช่วงฤดูกาล ก็คงจะต้องอาศัยศาลาวัดเป็นที่ลี้ภัยนอน หากจะคิดเทียบเป็นอัตราร้อยละ ก็หมายความว่าจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่การท่องเที่ยวฯ ได้คาดการณ์ไว้คือ 5.89 ล้านคนนั้น ประเทศไทยเรามีห้องพักที่รับรองได้ในเฉพาะช่วงฤดูกาล คิด

เป็นร้อยละ 61.80 นอกจากนั้นเราสามารถให้บริการได้ในช่วงนอกฤดูกาล หรือคิดเป็นร้อยละ 38.20 ซึ่งถ้าหากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาประเทศไทยตามอัตราส่วนที่คิดเอาไว้ ปัญหาการขาดแคลนห้องพักก็คงจะไม่เกิดขึ้นในทำนองตรงกันข้าม หากว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพร้อมใจสามัคคีเดินทางมาในช่วงฤดูกาลมากกว่า 70% ขึ้นไปแล้วละก็ อะไรจะเกิดขึ้น หรือถ้าหากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นหนักในช่วงเฉพาะฤดูกาลดังกล่าว แต่กลับวางเฉยในช่วงนอกฤดูกาล ปัญหาที่คาดเอาไว้ดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

นอกจากนั้น ปัญหาการขึ้นราคาอัตราค่าห้องพักก็นับได้ว่าเป็นปัญหาที่น่าจับตามองโดยหลาย ๆ ฝ่าย หากเราจะมองทางด้านความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวนเงินต่อวันที่จะใช้จ่ายใช้สอยส่วนหนึ่งต้องแบ่งเป็นภาระในอัตราค่าห้องพัก ย่อมเป็นที่แน่นอนว่า จำนวนวันที่ตั้งใจจะอยู่ในประเทศไทย ก็คงจะต้องลดจำนวนวันลงไปด้วย หรือหากจะคงจำนวนวันไว้อย่างเดิมที่ได้ตั้งใจไว้ ก็คงจะต้องประหยัดลดค่าใช้จ่ายต่อวัน เพื่อให้พอกับงบประมาณในกระเป๋า หรือมิเช่นนั้น ก็อาจจะพาลโกรธประเทศไทยไปเลยก็ได้ เพราะชาวสารที่ได้รับไม่ตรงตามกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ และก็เป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินกลุ่มหนึ่งต้องพยายามลดทั้งจำนวนวันและค่าใช้จ่ายไปพร้อม ๆ



กัน ซึ่งในเรื่องนี้ ไม่ใช่ปัญหาระยะสั้นที่จะแก้ไขได้ง่าย ๆ แต่มันจะกลายเป็นปัญหาระยะยาวที่กระทบกระเทือนไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่มันจะกระทบต่อไปยังอุตสาหกรรมภาคอื่น ๆ และรวมทั้งเศรษฐกิจทั่วประเทศ อย่าลืมว่า "CUSTOMER IS THE KING" ยังเป็นคำกล่าวที่ใช้ได้เสมอในโลกธุรกิจทุกวันนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยในแต่ละปี ไม่ใช่มีเพียง 100-200 คน แต่เป็นจำนวนล้าน ๆ เพราะฉะนั้นสิ่งใดที่นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจก็ดีไป แต่ในทำนองตรงกันข้าม หากไม่พึงพอใจ สิ่งที่จะเกิดตามมาก็คือ การกล่าวขานในทางลบกันอย่างสนุกปาก และเมื่อถึงโอกาสอันแล้วคงเป็นการยากลำบากสำหรับใครก็ตามที่จะตามไปแก้ไขภาพพจน์ ■



จากการที่ประเทศไทยพัฒนาเศรษฐกิจโดยมีแผนเป็นแนวทาง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตมีความสำคัญมากขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้เพิ่มมากขึ้นจาก 1,220,672 ในปี 2520 เป็น 2,218,429 ในปี 2525 และเป็น 3,097,902 ในปี 2530 (ตามตารางที่ 1) นับเป็นแหล่งรายได้เงินตราต่างประเทศที่สำคัญ

ตารางที่ 1 สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติ
และรายได้ประเทศไทย

ปี พ.ศ.	จำนวน (คน)	รายได้ (ล้านบาท)
2520	1,220,672	14,607
2521	1,453,839	8,894
2522	1,591,455	11,232
2523	1,858,801	17,765
2524	2,015,615	21,455
2525	2,218,429	23,879
2526	2,191,003	25,050
2527	2,346,709	27,317
2528	2,438,270	31,768
2529	2,818,092	37,321
2530	3,097,902	ยังไม่มีรายงาน (โดยประมาณ)

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2530

ตั้งแต่ปี 2525 ไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่าการส่งออกสินค้าหลักที่สำคัญ (ตามตารางที่ 2) จากรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยว 23,879 ล้านบาท ในปี 2525 เช่น 27,317 ล้านบาท ในปี 2527 และเป็น 37,321 ล้านบาท ในปี 2529 ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มสูงกว่าสินค้าหลักที่สำคัญ

*อาจารย์ประจำหมวดวิชาวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เช่น ข้าวและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และถ้ารวมการท่องเที่ยวของคนไทยด้วยแล้วจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น

ต่าง ๆ ของประเทศอีก จึงนับว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการส่งออกสินค้าหลักที่สำคัญ

เปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการส่งออกสินค้าหลักที่สำคัญ										
การ ท่องเที่ยว	ผลิตภัณฑ์ มัน					วงจร				
	ข้าว	สิ่งทอ	สำปะหลัง	ยาง	ข้าวโพด	ไฟฟ้า	อัญมณี	ดีบุก	น้ำตาล	
2518	4,482	5,852	1,997	4,597	3,474	5,705	339	785	2,247	5,696
2519	3,990	8,603	3,999	7,527	5,297	5,676	837	879	2,972	6,843
2520	14,607	13,382	4,594	7,720	6,164	3,345	1,145	1,055	4,541	7,445
2521	8,894	10,424	6,866	10,892	8,030	4,275	2,158	1,707	7,229	3,970
2522	11,232	15,592	8,795	9,891	12,351	5,644	2,903	2,250	9,252	4,797
2523	17,765	19,508	9,643	14,887	12,351	7,299	6,156	3,240	11,347	2,975
2524	21,455	26,366	12,570	16,446	10,841	8,349	6,193	4,485	9,091	9,572
2525	23,879	22,510	14,005	19,752	9,490	8,330	5,930	4,671	7,773	12,932
2526	25,050	20,157	14,351	15,387	11,787	8,486	5,829	6,214	5,265	6,338
2527	27,317	26,932	19,155	16,600	13,004	10,147	7,352	6,129	5,280	5,222

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ทั้งนี้พื้นฐานสำคัญของการท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีคือ ทรัพยากรธรรมชาติอันได้แก่สิ่งที่มีคุณค่าเป็นสินมรดกของประเทศ โดยเฉพาะสินมรดกตามธรรมชาติ เช่น ป่า น้ำตก ถ้ำ ภูเขา หาดทรายสัตว์ป่า ตลอดจนภูมิประเทศที่สวยงาม ซึ่งในปัจจุบันทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ได้ถูกใช้ไปในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยยังไม่มีแผนการจัดการที่ดีและขาดการคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยเหตุนี้ทรัพยากรธรรมชาติที่เหลืออยู่จึงมีสภาพตดถอยและเสื่อมโทรมเป็นปัญหาหลักของแผนพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชาติ ซึ่งต้องแก้ปัญหาโดยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ไว้เพื่อผลประ-

โยชน์ทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อันเป็นที่มาของรายได้ของประเทศที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น

คำว่า การอนุรักษ์ (Conservation) มิได้หมายถึงแค่การสงวนหรือเก็บรักษาทรัพยากรไว้เฉย ๆ แต่การอนุรักษ์ หมายถึง การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดให้เป็นประโยชน์ต่อมหาชนมากที่สุด และใช้ได้เป็นเวลานานที่สุด ทั้งนี้ต้องให้สูญเสียบทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์น้อยที่สุด และจะต้องกระจายการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรโดยทั่วถึงกัน ซึ่งจากความหมายนี้จะได้แนวความคิดหลักในการอนุรักษ์ 3 ประการคือ

- (1) การใช้อย่างฉลาด (Wise use)
- (2) ใช้อย่างมีเหตุผล (Rational use)



น้ำตกงามเหนือ จ.สระบุรี

(3) การใช้ทรัพยากรต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด (Sustainable yield)

แนวความคิดของการอนุรักษ์จะบรรลุได้จะต้องมีหลักเพื่อการปฏิบัติดังนี้

1. การใช้อย่างฉลาด กล่าวคือ ในการที่จะใช้ทรัพยากรแต่ละอย่างนั้นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบถึงผลได้ ผลเสีย ความขาดแคลนหรือความหายากในอนาคต อีกทั้งควรพิจารณาทางหลักเศรษฐศาสตร์ด้วย
2. ประหยัดของที่หายาก หมายถึงว่า ทรัพยากรใดที่มีน้อยหรือหายากควรอย่างยิ่งที่จะเก็บรักษาเอาไว้มิให้สูญไป แต่ถ้ามีบางชนิดที่พอจะใช้ได้ก็ต้องใช้
3. หาวิธีการฟื้นฟูสภาพที่เสื่อมโทรมให้ดีขึ้น โดยการปรับปรุงทรัพยากรที่จะหมดไป ถ้าดำเนินการไม่ถูกต้อง ให้อยู่ในลักษณะที่ดีขึ้น
4. กำจัดการใช้ที่ไม่จำเป็นหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดความสูญเปล่า ซึ่งหมายถึงการสูญเสียไปโดยไม่ได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าแต่อย่างใด เช่น การพังทลายของดิน ไฟไหม้ป่า น้ำท่วม เป็นต้น อันเป็นผลเท่ากับ

ประหยัดทรัพยากรที่มี ให้มิใช้ตลอดไป

5. ดูแลรักษาทรัพยากรที่หายากหรือมีน้อยให้อยู่ในสภาวะที่มากกว่าก่อน จึงจะใช้ทรัพยากรนั้น ๆ โดยคำนึงถึงการใช้ในส่วนที่เพิ่มพูน เช่น ทรัพยากรสัตว์ป่า
6. ทรัพยากรแต่ละอย่างมีความสัมพันธ์กัน อย่างยากที่จะแยกจากกันได้ ในการใช้ทรัพยากรหนึ่ง จำต้องคำนึงถึงทรัพยากรอื่นที่สัมพันธ์กันด้วย เพราะอาจมีผลกระทบกระเทือนกันเป็นปัญหาขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การทำลายทรัพยากรป่าไม้ทำให้เกิดอุทกภัย ดินขาดความอุดมสมบูรณ์ สัตว์ป่าสูญพันธุ์ ไม่มีแหล่งที่อยู่อาศัย น้ำตกแห้งไป เป็นต้น
7. การใช้ทรัพยากรควรคำนึงให้เกิดประโยชน์หลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน
8. ควรมีการกระจายการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรโดยทั่วถึงกัน
9. การอนุรักษ์มีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์มาก นอกจากเพื่อการกินคืออยู่ดีของมนุษย์แล้ว การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นผลดีทางจิตใจด้วย เช่น การ

อนุรักษ์สภาพธรรมชาติ สัตว์ป่า เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากผลงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ผ่านมาขาดการจัดการทรัพยากรที่ดี ซึ่งไม่ครอบคลุมตามแนวคิดและหลักการของการอนุรักษ์ทรัพยากร จึงมีผลทำให้ทรัพยากรธรรมชาติในประเทศมีสภาพสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมเป็นปัญหาอย่างรุนแรง ตัวอย่างกรณีทรัพยากรป่าไม้ที่ถูกทำลายอย่างมากมายและรวดเร็ว จากพื้นที่ป่าไม้ 171 ล้านไร่ หรือร้อยละ 53 ในปี 2504 เหลือเพียง 93.1 ล้านไร่ หรือร้อยละ 29.05 ของพื้นที่ประเทศในปี 2528 ทำให้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรดินขาดความอุดมสมบูรณ์ การควบคุมหมุนเวียนของวัฏจักรของน้ำที่จะทำให้เกิดฝนตกตามฤดูกาล การขาดแหล่งต้นน้ำลำธารและการเกิดน้ำท่วม จากสาเหตุเหล่านี้รัฐจึงได้แก้ไขสถานการณ์โดยการอนุรักษ์ป่าไม้ไว้ในรูปพื้นที่คุ้มครองเป็นอุทยานแห่งชาติ

วนอุทยานและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าประมาณ 28.9 ล้านไร่ หรือร้อยละ 9 ของพื้นที่ประเทศ ซึ่งเป็นที่ทราบดีว่าปัจจุบันพื้นที่คุ้มครองอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญมีนักท่องเที่ยวไปพักผ่อนหย่อนใจในพื้นที่คุ้มครองนั้นมากขึ้นตามลำดับ (ดังตารางที่ 3) ในปี 2528 มีนักท่องเที่ยวไปเยือนอุทยานแห่งชาติ 4,050,313 คน และไปเยือนวนอุทยาน 1,130,414 คน ดังนั้นรวมนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่ไปเยือนอุทยานแห่งชาติ และวนอุทยานในปี 2528 ถึง 5,180,727 คน ก่อให้เกิดรายได้โดยตรงต่อกองทุนฯ ในปีนั้น 15,890,564 บาท* ทั้งนี้ยังไม่รวมรายได้อื่นพียงมีของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้จากการจ้างงาน และรายได้อื่น ๆ แก่ผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อย ตลอดจนการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ในบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวตามขอบเขตของอุทยานและวนอุทยานต่าง ๆ

ตารางที่ 3 สถิตินักท่องเที่ยวที่ไปเยือนอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ปี 2519-2528
จำนวนนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ

ปี พ.ศ.	อุทยานแห่งชาติ	วนอุทยาน	รวมนักท่องเที่ยว
2519	1,082,063	—	1,082,063
2520	1,229,430	—	1,229,430
2521	1,689,578	—	1,689,578
2522	2,120,299	—	2,120,299
2523	1,982,082	—	1,982,082
2524	2,498,831	727,456	3,226,287
2525	3,723,694	1,260,934	4,984,628
2526	4,199,788	1,557,496	5,751,284
2527	3,979,494	1,268,542	5,248,036
2528	4,050,313	1,130,414	5,180,727

ที่มา : กองอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ 2529

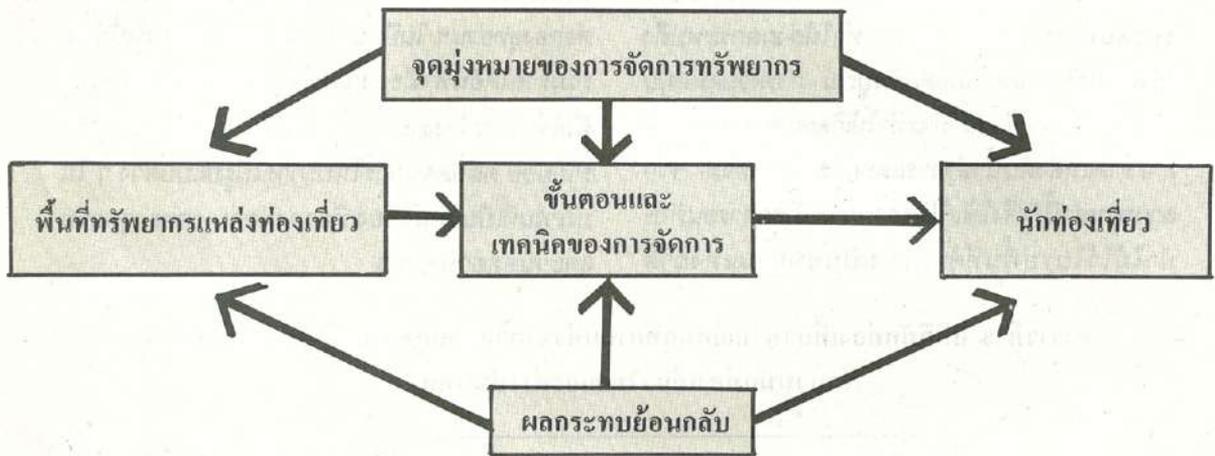
*กองทุนอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้, 2529

จากข้อมูลปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นในพื้นที่อุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ย่อมจะส่งผลกระทบต่อความสามารถที่จะรองรับได้ของพื้นที่ (Carrying Capacity) ของอุทยานฯ และวนอุทยานที่เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร อันก่อให้เกิดสภาพเสื่อมโทรมของทรัพยากรต่างๆ ในพื้นที่ ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นต้องอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวนี้ด้วยวิธีการจัดการทรัพยากรในพื้นที่เพื่อการประสานประโยชน์ในการใช้ทรัพยากร โดยมีแนวคิดหลักในการจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยว 2 ประการคือ

1. การให้บริการและอำนวยความสะดวก ตลอดจนให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
2. การรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ให้คงอยู่ตลอดไป

ทั้งนี้ในการจัดการทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ควรต้องมียุทธศาสตร์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเป็นรูปแบบดังนี้



นอกจากนั้นในการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวต้องคำนึงความสามารถที่จะรับได้ของพื้นที่ (carrying capacity) 3 ประการคือ

ก. ความสามารถที่จะรับได้ในเชิงกายภาพ (Physical carrying capacity) หมายถึงสภาพหรือลักษณะของพื้นที่ที่จะเอื้ออำนวยให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

ข. ความสามารถที่จะรับได้ทางสังคม (Social carrying capacity) หมายถึงความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกต่างๆ ของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยว หรือถึงความสามารถของสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาเที่ยวจำนวนสูงสุด ซึ่งโดยปกติสถานที่ท่องเที่ยวประเภทชายหาด จะมีความสามารถที่จะรับได้ทางสังคมสูงกว่าสถานที่ท่องเที่ยว

เที่ยวประเภทอุทยานและวนอุทยาน

ค. ความสามารถที่จะรับได้เชิงนิเวศวิทยา (Ecological carrying capacity) หมายถึง ความสามารถของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและในบริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวจะรับได้ต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการให้พื้นที่นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้ในพื้นที่ทรัพยากรธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง อาจใช้วิธีการและเทคนิคของการจัดการต่างกัน ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถที่จะรองรับได้ของพื้นที่ โดยมีวิธีการดังนี้

1. จัดการกระจายจำนวนนักท่องเที่ยว (Spreading the visitor load) เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวไปรวมกันในที่ใดที่หนึ่งของพื้นที่ จะช่วยลดผลกระทบของมนุษย์

ต่อทรัพยากรในพื้นที่นั้น ซึ่งอาจกระทำโดย

- ก. การแบ่งเขต (Zoning) เป็น Zone ย่อย ๆ เช่น บริเวณชมทิวทัศน์ แหล่งที่อยู่สัตว์ป่า เป็นต้น
- ข. เก็บเงินค่าเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่
- ค. ปิดกั้นบริเวณพื้นที่สำคัญบางจุด ที่จัดเป็น Sensitive area ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

2. พัฒนาพื้นที่ (Area development) จัดให้มีการพัฒนาพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น การสร้างถนนเพื่อเชื่อมโยงจุดสำคัญในพื้นที่อุทยานวนอุทยาน ต้องไม่ทำให้ภูมิทัศน์ของบริเวณนั้น ๆ ในพื้นที่เสียไปและควรสร้างในลักษณะเป็นทางเดียว (One-way road)

3. การใช้โปรแกรมทางสื่อความหมาย (Interpretive Program) เพื่อสนองความเพลิดเพลินที่พอใจของนักท่องเที่ยว และให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ อันจะนำไปสู่ความห่วงแหนทรัพยากรในพื้นที่นั้น ๆ ด้วยวิธีการดังนี้

- การออกไปบรรยายนอกสถานที่
- จัดศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Visitor Center)
- มีนิทรรศการประเภทต่าง ๆ
- การนำนักท่องเที่ยวไปตามจุดต่าง ๆ พร้อมทั้งบรรยายประกอบ

- การจัดทำทางเท้า พร้อมทั้งแผนป้ายบรรยายหรือจัดเอกสารชี้แนะ

- ใช้เครื่องมือทางโสตทัศนศึกษา
- เสนอภาพสไลด์และคำบรรยาย
- มีเครื่องหมายและคำเตือนต่าง ๆ

นอกจากนั้น อาจกำหนดแนวทางการใช้ประโยชน์ กฎข้อบังคับ ตลอดจนมีการตรวจตราพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว และใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจับกุมผู้ละเมิดกฎเกณฑ์ เพื่อป้องกันทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ด้วย

จากวิธีการและเทคนิคในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยวซึ่งปฏิบัติโดยยึดความสามารถที่จะรองรับได้ของพื้นที่เป็นหลักคือ ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคมและนิเวศวิทยา ในการจัดการพื้นที่ต้องประสานประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังกรณีการจัดการทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติที่มุ่งให้ความสะดวก ความรู้แก่นักท่องเที่ยวและการรักษาทรัพยากรให้คงอยู่ ถือได้ว่าบรรลุแนวความคิดหลักของการอนุรักษ์คือ ใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด มีเหตุผลและยังผลตลอดไป ทั้งยังเกิดประโยชน์โดยตรงต่อการท่องเที่ยวอันเป็นที่มาของรายได้หลักที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย □

บรรณานุกรม

เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย, คณะวนศาสตร์ รายงานการประเมินสถานภาพอุทยานแห่งชาติ พื้นที่อนุรักษ์สัตว์ป่าและคุ้มครองอื่น ๆ ในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2530

เกษม จันทร์แก้ว วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2530

นายกรัสมนตรี, สำนัก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัสมนตรี 2528

นิวัติ เรืองพานิช การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2528

Buist, Leon J. and Thomas A. Hoots 1982. Recreation Opportunity Spectrum Approach to Resource Planning.

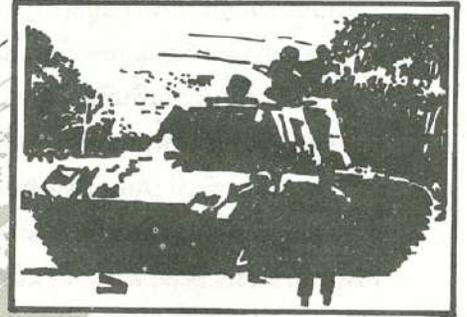
ผลกระทบ



ของ การเปลี่ยนแปลง

ทาง การเมือง

ต่อธุรกิจ การท่องเที่ยว



*ศันัย มุ่ธา

6 ปีนี้ที่ยอมรับกันแล้วว่าธุรกิจท่องเที่ยวเป็นรายได้ อันดับหนึ่งของหลาย ๆ ประเทศ เช่น สเปน จนทำให้สภาพเศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ดีเยี่ยม ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันถึงแม้ว่าสภาพเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ไม่อาจกล่าวได้ว่าดีเยี่ยม แต่ธุรกิจท่องเที่ยวก็นับเป็นธุรกิจที่นำรายได้เงินตราเข้าประเทศมหาศาลเป็นอันดับหนึ่งตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2525 จนถึงปัจจุบัน** จากความสำคัญดังกล่าวมักมีการยกประเด็นต่าง ๆ มาศึกษาวิจัยกันถึงปัจจัย (FACTORS) ที่มีผลกระทบทำให้ธุรกิจด้านนี้พัฒนาขึ้นหรือเสื่อมลงไป เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดกลบเกลื่อนจนความปลอดภัยในการท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประเพณี ศิลปกรรม สถาปัตยกรรม และสภาพแวดล้อม เป็นต้น แต่มักจะไม่มีผู้ใดศึกษาหรือกล่าวถึง ผลกระทบบางอย่าง

ที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับทุกระบบในสังคมออกมาอย่างชัดเจน ผลกระทบดังกล่าวก็คือ "การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง" บทความนี้จึงเป็นความพยายามครั้งแรกของผู้เขียนที่พยายามอธิบายถึง "ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองต่อธุรกิจท่องเที่ยวในภาพกว้าง ๆ"

การเปลี่ยนแปลง (CHANGE) หมายถึงการผ่านจากสภาวะ หนึ่งไปสู่อีกสภาวะหนึ่ง ซึ่งสภาวะใหม่นี้เมื่อเปรียบเทียบกับสภาวะเดิมแล้วมีความแตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นธรรมชาติ กล่าวคือสรรพสิ่งทั้งหลายย่อมมีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะสิ่งมีชีวิต และเนื่องจากสังคมมนุษย์ประกอบขึ้นจากหลายชีวิต ธรรมชาติของสังคมจึงได้แก่ การเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงอาจมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒน-

*หัวหน้าหมวดวิชาหลักการปกครอง ภาควิชาพื้นฐานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2525 ทำรายได้ 23,879 ล้านบาท, ปีพ.ศ. 2526 เพิ่มเป็น 25,050 ล้านบาท, ปีพ.ศ. 2527 เพิ่มเป็น 27,317 ล้านบาท, ปีพ.ศ. 2531 ประมาณ 8 หมื่นล้านบาท และมากกว่า 1 แสนล้านบาทในปี 2532

ธรรม เศรษฐกิจ หรือการเมือง

การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง (POLITICAL CHANGE) เป็นปรากฏการณ์ที่บังเกิดขึ้นตลอดเวลา นับตั้งแต่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นชุมชน ซึ่งมีกฎระเบียบที่ใช้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่นักรัฐศาสตร์ให้ความสนใจศึกษามักเน้นหนักไปที่การเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครอง และมักจะกล่าวถึง “การพัฒนา” (DEVELOPMENT) และ “ความทันสมัย” (MODERNIZATION) ควบคู่กันไปด้วย จนบางครั้งเกือบจะแยกกันไม่ออกว่า ทั้งสองความหมายนี้แตกต่างกันอย่างไร อย่างไรก็ตาม เมื่อพูดถึงเรื่องการพัฒนา นั้นมักหมายถึงการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ชัดเจน ส่วนความทันสมัยนั้นบ่งบอกอยู่ในตัวแล้วว่าจะต้องมีการดำรงอยู่ของความไม่ทันสมัย หรืออาจจะเรียกว่า ลักษณะดั้งเดิม (TRADITION) ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยขึ้นจะมีผลกระทบต่อลักษณะดั้งเดิมนั้น แต่มิได้หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะขจัดลักษณะดั้งเดิมให้หมดสิ้นไปได้¹

ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง นอกจากจะกล่าวถึง ความทันสมัย และการพัฒนาแล้ว ยังได้มีการกล่าวถึงอยู่บ่อย ๆ ถึงการเปลี่ยนแปลงในรูปของการรัฐประหาร (COUP D'ETAT) การปฏิรูป (REFORM) และการปฏิวัติ (REVOLUTION) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่เกิดขึ้นโดยผู้ทำการเปลี่ยนแปลงมีความตั้งใจ และวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด แต่ต่างกัน ในแง่ของ ความรวดเร็ว (SPEED) ขอบเขต (SCOPE) และทิศทาง (DIRECT) เช่นการปฏิวัติเป็นการเปลี่ยนแปลงทางคุณค่า โครงสร้างทางสังคม สถาบันทางการเมือง นโยบายรัฐบาล และภาวะผู้นำทางสังคม-การเมือง

ที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั่วด้าน และรุนแรง ในขณะที่การปฏิรูปหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีขอบเขตจำกัด ไม่รวดเร็วมากนัก และไม่รุนแรง เป็นต้น

จากความหมายและลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองข้างต้น คงจะเป็นข้อยืนยันได้ในเบื้องต้นแล้วว่า มนุษย์ในฐานะเป็นสัตว์การเมือง (POLITICAL ANIMAL) ตามที่ปราชญ์ซึ่งถือได้ว่าเป็นบิดาของวิชารัฐศาสตร์ คือ อริสโตเติล (ARISTOTLE) ได้อธิบายไว้ว่า มนุษย์ต้องการชีวิตที่สมบูรณ์ ดังนั้นโดยธรรมชาติ และสัญชาตญาณเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์เข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในรัฐ และทำกิจกรรมทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง การสรรหาผู้ปกครองเพื่อจะทำให้รัฐนั้นสมบูรณ์ขึ้นตามความต้องการในครั้งแรก LEO STRAUSS จึงชี้ให้เห็นว่า กิจกรรมทางการเมืองทั้งหลาย ทั้งปวง จึงมีลักษณะที่มุ่งเข้าหาความรู้ที่ว่า สิ่งที่ดีนั้นคืออะไร (KNOWLEDGE OF THE GOOD) เช่น ชีวิตที่ดี (THE GOOD LIFE) สังคมที่ดี (THE GOOD SOCIETY) เป็นต้น²

ชีวิตที่ดีและสังคมที่ดี เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ชีวิตที่ดีจะต้องเป็นชีวิตที่ได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านร่างกาย คือปัจจัย 4 ประกอบด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย และทางด้านจิตใจ คือ ความรัก ความอบอุ่น ความพอใจ เป็นต้น ส่วนสังคมที่ดีจะต้องไม่มีความวุ่นวาย สับสน และที่สำคัญคือ ต้องเป็นสังคมที่ให้ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของหลาย ๆ ชีวิตที่อยู่ในสังคมนั้นได้

เพื่อชีวิตที่ดีและสังคมที่ดีเมื่อมองจากด้านนี้ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่สำคัญที่สนองตอบต่อความต้องการของมนุษย์ เพื่อชีวิตที่ดีโดยเฉพาะทางด้านจิตใจ และดูเหมือนว่าทุกคนต่างยอมรับแล้วว่าเป็น

¹ชโยนนันต์ สมุทวณิช การเมือง กรุงเทพมหานคร : ดวงดีการพิมพ์ 2523, หน้า 22-25.

²LEO STRAUSS, WHAT IS POLITICAL PHILOSOPHY ILLINOIS : THE FREE PRESS 1959, p. 10. อ้างใน สมบัติ จันทร์วงศ์ และชโยนนันต์ สมุทวณิช, ความคิดทางการเมือง และสังคมไทย กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2523, หน้า 2

สิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิตในสภาพสังคม และเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันและมีการพัฒนาเป็นประเทศอุตสาหกรรมยิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนั้นการที่มนุษย์ผู้ใดก็ตาม ที่มีความต้องการที่จะสนองตอบทางด้านนี้ของจิตใจ จึงต้องมีความมั่นใจอย่างมากถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในสถานที่หรือรัฐที่จะเข้าไปท่องเที่ยว นอกจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมสภาพแวดล้อม เป็นต้น

เมื่อกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองให้มีการพัฒนา และมีความทันสมัยในขณะที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเศรษฐกิจ นักวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์เพื่อชีวิต และสังคมที่ดีดังกล่าวและชี้ให้เห็นว่า ขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมสมัยใหม่นั้นมักจะเกิดสภาวะไร้เสถียรภาพทางการเมืองเสมอ ข้อสรุปนี้แสดงว่าประเทศที่ยากจนและด้าหลังที่สุดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมน้อยที่สุดนั้นมักจะประสบกับความยุ่งยากวุ่นวายทางการเมือง แต่ประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และเศรษฐกิจนั้นต้องเผชิญกับความรุนแรง และความระส่ำระสายไร้เสถียรภาพทางการเมืองมากที่สุด³ ผลของการศึกษาอย่างนี้คงจะชี้ให้เห็นได้ว่า ความวุ่นวายทางการเมือง ความระส่ำระสายทางการเมืองเป็นสภาพที่มีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะจำนวนนักท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นเงินไหลหลักที่สำคัญที่สุดของธุรกิจท่องเที่ยว เพราะในสภาพที่นักท่องเที่ยวไม่มีความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินก็จะพยายามหลีกเลี่ยงจากสภาพนั้นให้มากที่สุด ตัวอย่างเช่นการเกิดการนองเลือดที่จัตุรัสเทียนอันเหมินของประเทศจีน ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศจีนตกต่ำจนถึงขีดสุด เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีรายงานการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การเคลื่อนไหวทางสังคมที่สูงขึ้น และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็ว ได้มีผลทำให้เกิดความไร้เสถียรภาพทางการเมืองอีกด้วย ในประการแรกการขยายตัวของชุมชนที่กลายเป็นเมืองใหญ่ (URBANIZATION) มีการรู้หนังสือเพิ่ม ศึกษาเพิ่ม ทำให้มนุษย์เกิดความปรารถนาและความคาดหวัง ซึ่งระบบการเมืองของสังคมที่กำลังพัฒนาหลายแห่งไม่สามารถสนองตอบได้ เนื่องจากขาดสถาบันทางการเมืองที่แข็งแกร่งไว้รองรับ MANCUR OLSON ยังตอกย้ำให้เห็นว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอันรวดเร็วมีผลทำให้เกิดพลังทำลายเสถียรภาพทางการเมืองหลายประการ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงนั้นรวดเร็วเกินความสามารถของระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังทั้งหลายได้⁴ เมื่อนำมาพิจารณาในเรื่องของผลกระทบในธุรกิจท่องเที่ยวจะเห็นได้ชัดขึ้น โดยเฉพาะของประเทศไทย การขยายตัวเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้หลายเมืองกลายเป็นเมืองใหญ่ มีการก่อสร้างโรงแรม คอนโดมิเนียม รีสอร์ท บ้านพักตากอากาศ มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นที่ระยอง ชลบุรี เพชรบุรี ภูเก็ต เชียงราย เป็นต้น ถ้าหากรัฐบาลไม่สามารถควบคุมหรือมีแผนงานที่รองรับได้ทันกับการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะเป็นพลังที่นำกลั้วพลังหนึ่งที่จะทำลายเสถียรภาพทางการเมืองของรัฐบาลเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการกระจายรายได้ซึ่งไม่เป็นธรรมจนทำให้เกิดช่องว่าง (GAP) ระหว่างคนจน คนรวยอย่างมากมาย จนทำให้คนส่วนใหญ่ที่ได้รับผลของการพัฒนานั้นอย่างไม่เป็นธรรม และออกมาเรียกร้องความเป็นธรรมขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดเสถียรภาพทางการเมืองของ

³RUBERT EMERSON FROM EMPIRE TO NATION CAMBRIDGE, MASS : HARVARD UNIVERSITY 1960 CHAPTER 5 : AND, SAMUEL P. HUNTINGTON POLITICAL ORDER IN CHANGING SOCIETIES NEW HAVEN : YALE UNIVERSITY 1968 CHAPTER 1 P. 14. อ้างใน ชัยอนันต์ สมุทวณิช, การเมือง, หน้า 42.

⁴MANCUR OLSON, JR. "RAPID GROWTH AS A DESTABILIZING FORCE" JOURNAL OF ECONOMIC HISTORY 23 (DECEMBER 1963), อ้างใน ชัยอนันต์ สมุทวณิช, เรื่องเดียวกัน, หน้า 44.

รัฐบาลวุ่นวายได้

การพัฒนาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว รัฐบาลจึงต้องมีความสามารถอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจโดยอาศัยกลไกทางการเมืองการบริหารในระบบการเมืองที่มีอยู่ เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาเหล่านี้ลุกลามกลายเป็นความไม่พึงพอใจทางการเมือง และความขัดแย้งทางการเมือง และถ้าหากรุนแรงจนกลายเป็นการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองขั้นรุนแรง เช่น รัฐประหาร และปฏิวัติแล้ว จะทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวทรุดโทรมและตกต่ำอย่างมหาศาล กล่าวคือ ถ้าหากเสถียรภาพทางการเมืองมั่นคง ธุรกิจท่องเที่ยวก็มีโอกาสพัฒนาได้สูง แต่สิ่งที่ต้องระมัดระวังก็คือ การพัฒนาทางเศรษฐกิจจากธุรกิจท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วจนไม่ได้เตรียมระบบและกลไกทางการเมืองไว้รองรับอย่างเพียงพอ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่รุนแรง และมีผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรงเช่นกัน

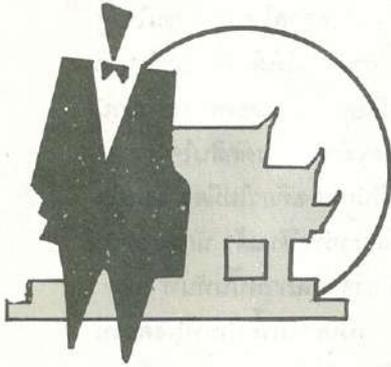
กล่าวโดยสรุป การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่มุ่งถึงเรื่อง "การพัฒนา" และ "ความทันสมัย" โดยให้มนุษย์มีชีวิตที่ดี และสังคมที่ดีในรัฐ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา แต่ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองเมืองดังกล่าว มักจะมีความวุ่นวายจนเกิดภาวะไร้

เสถียรภาพทางการเมือง เช่น เกิดการปฏิวัติ รัฐประหาร เพราะสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่พัฒนา และเพิ่มอย่างรวดเร็ว จนระบบและกลไกทางการเมืองไม่สามารถสนองตอบ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนในรัฐสนองตอบต่อความต้องการของตนได้เต็มที่ และถ้าหากเกิดสภาพอย่างนี้ขึ้น จะมีผลกระทบโดยตรงต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าท่องเที่ยวทันที คือ トラバドที่นักท่องเที่ยวไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว นักท่องเที่ยวก็จะหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากสภาพนั้นทันที

อย่างไรก็ตาม บทความนี้เป็นเพียงความพยายามครั้งแรกของผู้เขียน ที่พยายามนำเสนอถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองต่อธุรกิจท่องเที่ยวในภาพกว้าง ๆ เพราะข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลและเวลา แต่ด้วยความหวังที่ให้ทุกคนโดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านการเมืองและธุรกิจท่องเที่ยว ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองซึ่งมีอยู่อย่างสม่ำเสมอในทุกะบบการเมือง ไม่ว่าจะทางลบหรือบวกนั้นได้ช่วยกันพัฒนา และสร้างสรรค์ทั้งสองด้านไปพร้อม ๆ กัน เพราะต่างมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลาดังที่กล่าวแล้ว เพียงเท่านั้นความพยายามครั้งแรกของผู้เขียนก็ยังไม่สูญเปล่า □■

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงาน 10 ปีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิตคอรี่ เพาเวอร์ 2522.
 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 25 ปีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์ 2530.
 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี 2530. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์ 2531.
 ชัยอนันต์ สมุทวณิช. การเมือง. กรุงเทพมหานคร: ดวงดีการพิมพ์ 2531.
 สมบัติ จันทรวงศ์ และชัยอนันต์ สมุทวณิช. ความคิดทางการเมืองและสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 2523.
 อมร รักชาติสัตย์. ประชาธิปไตยหลายรส. กรุงเทพมหานคร: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย 2532.
 Munck, Ronaldo. Politics and Dependenyin the third World the Case of Latin America. London : Zed Book Ltd. 1984.



ธุรกิจท่องเที่ยว และ โรงแรม ในประเทศไทย

* อมรลักษณ์ อากาศวิภาต



อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็น เพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้เกิดความเจริญ
อุตสาหกรรมที่นำเงินตราต่าง เติบโตอย่างมากในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
ประเทศเข้ามาในประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีกหลายธุรกิจ
เป็นอันดับหนึ่ง ถือเป็นรายได้หลักของ สำคัญที่สุดคือ
ประเทศ ซึ่งมากขึ้นทุกปี จะเห็นได้จาก
จำนวนเงินและจำนวนนักท่องเที่ยวที่

- ร้านอาหาร
- ร้านขายของที่ระลึก และที่
- ธุรกิจโรงแรม
- ธุรกิจนำเที่ยว
- การขนส่ง

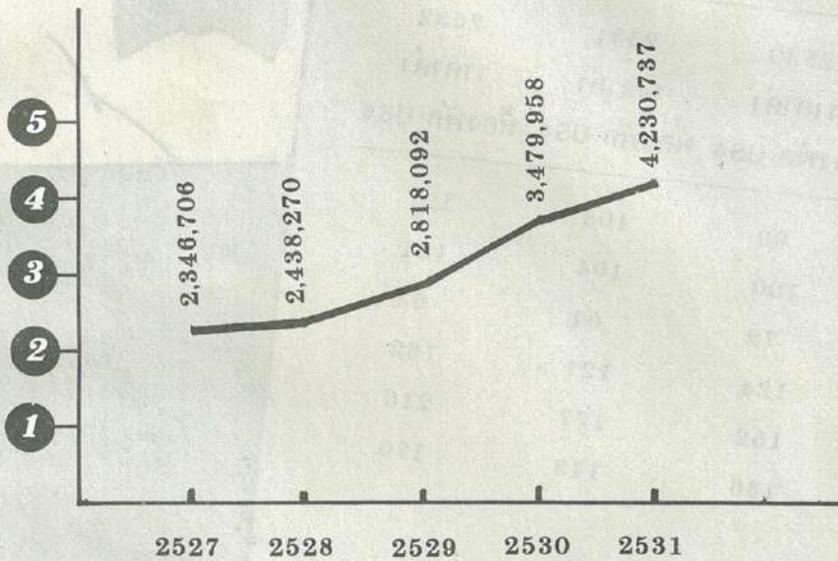
ธุรกิจโรงแรมกำลังเฟื่องฟู อัตรา
การเข้าพักเฉลี่ยของโรงแรมทั้งในกรุง-
เทพฯ และต่างจังหวัดเพิ่มสูงขึ้น โดย
เฉพาะในปี 2531 สูงขึ้นประมาณ 85-
90% ดังนั้น สถานการณ์ การท่องเที่ยว
และธุรกิจโรงแรม จึงมีสภาพเหมือนกับ
ในอดีตที่ผ่านมาคือ โรงแรมมีจำนวนไม่
พอเพียงกับนักท่องเที่ยว จะสังเกตเห็น

ว่า มีการลงทุนเพื่อเร่งสร้างโรงแรม
ใหม่ ๆ ขึ้นอีก เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว
เมื่อความต้องการมีมากกว่าจำนวน
ห้องพัก ทำให้โรงแรมส่วนใหญ่เริ่มปรับ
ราคาห้องพักขึ้นมาเป็นช่วง ๆ เพื่อให้ถึง
จุดที่สามารถอยู่ได้โดยมีกำไรพอสมควร
ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อจำนวนห้องพัก
มีไม่เพียงพอ และโรงแรมชั้นหนึ่งหลาย

โรงแรมขอโอกาสที่ภาวะเศรษฐกิจที่เอื้อ
อำนวยในปัจจุบันขึ้นราคาห้องพักอย่าง
ไม่มีเหตุผล ทั้งยังไม่รักษาสัญญาที่ทำ
ไว้กับบริษัชนำเที่ยว ทำให้เกิดการ
วิพากษ์วิจารณ์และโจมตีธุรกิจโรงแรม
อย่างรุนแรง

จำนวนนักท่องเที่ยว
(ล้านคน)

แผนภูมิแสดงสถิตินักท่องเที่ยว
ตั้งแต่ปี 2526 - 2531



ตารางเปรียบเทียบอัตราการเข้าพักเฉลี่ยในแหล่งท่องเที่ยวหลัก

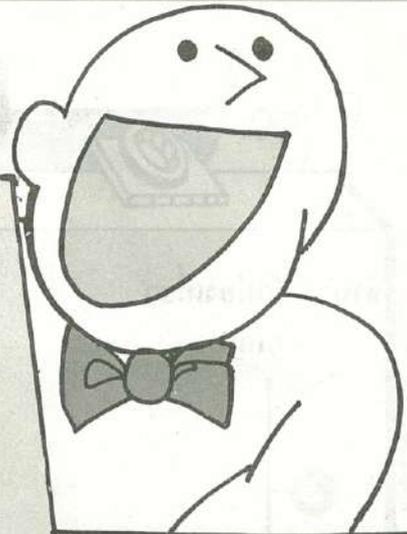
	2528	2529	2530	2531
กรุงเทพฯ	57.83%	60.76%	80%	90%
ภูเก็ต	47.21%	56.58%	70%	70%
เชียงใหม่	50.63%	53.86%	65%	75%
พัตยา	53.07%	55.22%	70%	85%

ตารางเปรียบเทียบอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย

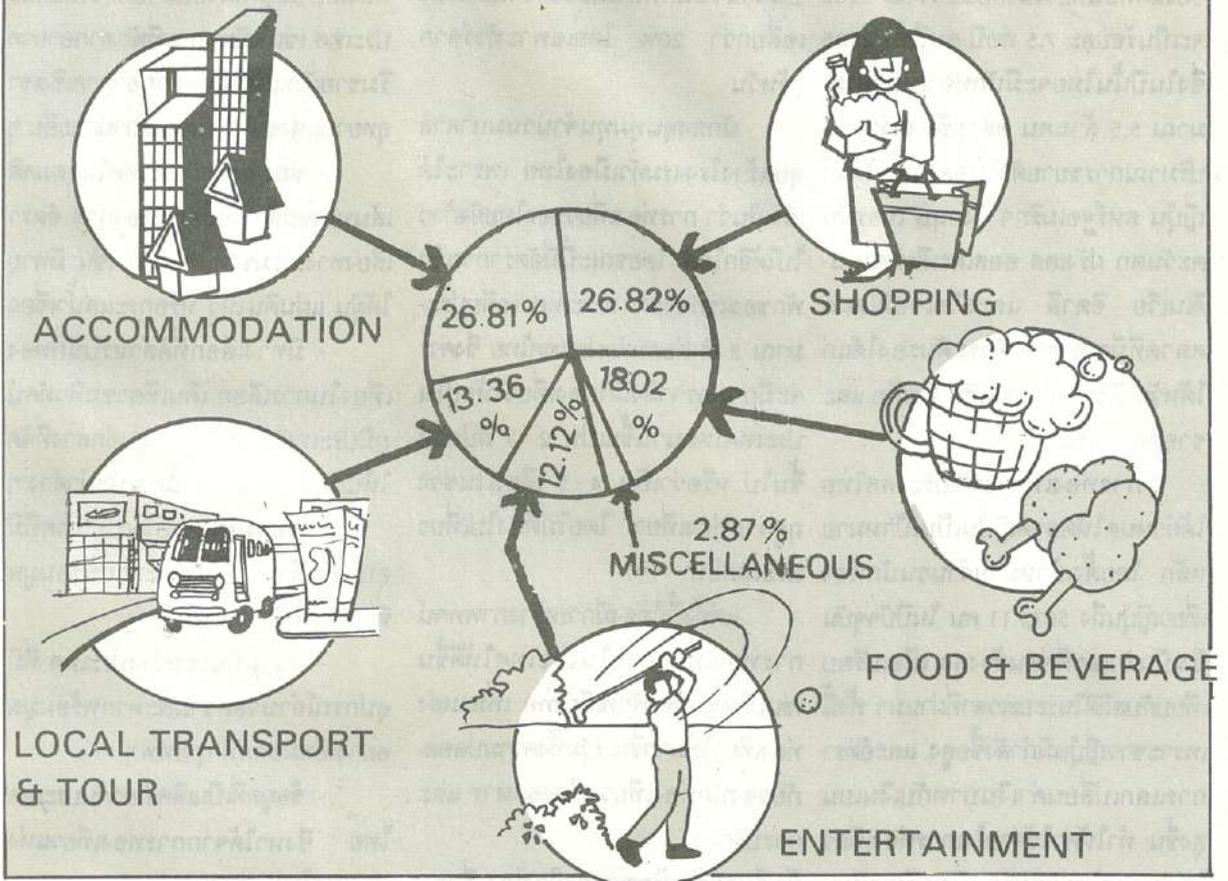
เมืองท่องเที่ยวหลัก	2530 ราคาค่า ห้องพัก US\$	2531 ราคาค่า ห้องพัก US\$	2532 ราคาค่า ห้องพัก US\$
ไทย	90	108	127
สิงคโปร์	100	104	121
มาเลเซีย	72	61	63
อินโดนีเซีย	124	121	132
ฮ่องกง	152	177	210
ไต้หวัน	136	143	170

ตารางเปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยว

พ.ศ.	รายได้
2528	31,768 ล้านบาท
2529	37,321 ล้านบาท
2530	50,023 ล้านบาท
2531	78,800 ล้านบาท



สัดส่วนการใช้เงินของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย



แนวโน้มนักท่องเที่ยวในประเทศไทย เที่ยวดำเนินทางเข้ามาในประเทศไทยทั้ง ร้อยละ 23.59 แยกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ในรอบปี 2530 มีจำนวนนักท่องเที่ยว ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ คิดเป็น ได้ดังนี้



อเมริกา	จำนวน	292,448 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	19.70
ยุโรป	จำนวน	794,320 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	27.80
ตะวันออกกลาง	จำนวน	117,547 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	6.26
เอเชียตะวันออก และแปซิฟิก	จำนวน	2,042,459 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	26.28
เอเชียใต้	จำนวน	217,311 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	3.20
แอฟริกา	จำนวน	18,873 คน	เพิ่มขึ้นร้อยละ	37.93

สำหรับในปี 2531 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2530 ประมาณร้อยละ 20

พยากรณ์กันว่า อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวในไทยนับจากปี 2532 จะเป็นร้อยละ 7.5 ต่อปี จนถึงปี 2535 ซึ่งในปีนั้นไทยจะมีนักท่องเที่ยวประมาณ 5.5 ล้านคน ตลาดที่คาดว่าจะมีปริมาณการขยายตัวในอัตราสูง ได้แก่ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เยอรมัน ตะวันตก ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย สแกนดิเนเวีย อิตาลี และสวิสเซอร์แลนด์ ตลาดที่มีการขยายตัวระดบรองได้แก่ ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย และ ซาอุดีอาระเบีย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดให้ตลาดญี่ปุ่นเป็นเป้าหมายหลัก โดยตั้งเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นถึง 507,711 คน ในปีปัจจุบัน ซึ่งเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับสถิติในระยะเวลาที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพราะชาวญี่ปุ่นมีกำลังซื้อสูง และอัตราการแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทกับเงินเยนสูงขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยถูกมาก เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเงินเยน สำหรับตลาดเป้าหมายรองลงมาคือ ทวีร์จีน จะเห็นได้ว่า นักลงทุนอวยโอกาสทุ่มเงินหลายล้านบาท ก่อสร้างโรงแรมขึ้นมาหลายแห่ง โดยเฉพาะย่านชุมชนชาวจีนเก่า (รอบตลาดเก่า) ได้แก่ รองเมือง, หลานหลวง, วังบูรพา และอื่น ๆ

สาเหตุที่กลุ่มนักธุรกิจหันมาลงทุนสร้างโรงแรมในย่านชุมชนชาวจีน แถวตลาดเก่า (เยาวราช) เพราะว่าการที่ทวีร์ชาวจีนชอบเดินทางมาเที่ยว ชอบปิ้งย่างบนเยาวราช และจำนวนห้องพักโรงแรม

ที่รับกรุ๊ปทัวร์ชาวจีนมีไม่เพียงพอ ซึ่งในปีนี้นักท่องเที่ยวชาวจีนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยกว่า 20% โดยเฉพาะทวีร์จากไต้หวัน

นักลงทุนทุ่มทุนจำนวนมหาศาล ลุยสร้างโรงแรมทั่วเมืองไทย เพราะได้เล็งเห็นว่า การท่องเที่ยวของไทยยังก้าวไปได้อีกไกล โดยขณะนี้ม้อตราการเข้าพักของแขกชาวต่างประเทศ เฉลี่ยประมาณ 3 วันต่อคนทั่วประเทศไทย ซึ่งควรจะมีการเจรจาตั้งนักท่องเที่ยวให้อยู่ในประเทศไทยนานขึ้นเป็น 2-3 สัปดาห์ขึ้นไป หรือว่าเป็น 4-5 เดือนในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว โดยไม่ต้องไปเที่ยวประเทศอื่น

แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีการสร้างภาพพจน์การท่องเที่ยวภายในประเทศให้ดีขึ้น เช่นปริมาณห้องพักที่เพียงพอ เพิ่มแหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมทั้งความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เรื่องอาหาร และการบริการ

ข้อดีและข้อเสียของธุรกิจท่องเที่ยว - โรงแรมในประเทศไทย

จากรายงานวิเคราะห์ สภาพการท่องเที่ยวของนักลงทุนชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาลงทุนด้านธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยรายหนึ่ง เมื่อศึกษาถึงสู่ทางและทิศทางการลงทุนทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งผลจากการวิเคราะห์จากทุก ๆ ด้าน ทั้งบวกและลบ ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

ข้อดีและข้อเสียของธุรกิจท่องเที่ยว ในประเทศไทย

ผลในเชิงบวก

- เป็นการเพิ่มทางเลือกให้นักท่องเที่ยวที่มีจุดหมายปลายทางในแต่ละประเทศ เช่น เที่ยวบินที่พักตากอากาศริมชายฝั่งทะเล ที่พักตากอากาศเชิงเขา อุทยานแห่งชาติ โบราณสถานและอื่น ๆ

- ลักษณะภูมิประเทศในอุดมคติ เส้นทางขนส่ง และสภาพอากาศ อัตราเสี่ยงทางธรรมชาติน้อยมาก เช่น มีพายุไต้ฝุ่น แผ่นดินไหว หรือกระแสน้ำเชี่ยว

- มีทางเลือกที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวในการเลือก เดินเที่ยวชมทิวทัศน์ ภูมิประเทศ ซึ่งหาได้จากศูนย์กลางที่จัดให้นักท่องเที่ยวในด้านคำแนะนำต่าง ๆ

- สนามบินภายในประเทศที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมมูลที่พิเศษสุดที่กรุงเทพฯ

- สนามบินระหว่างประเทศ ที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกพร้อมมูลอย่างเยี่ยมยอดที่กรุงเทพฯ

- ข้อมูลที่เป็นเลิศเกี่ยวกับประเทศไทย ซึ่งหาได้จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

- ความสะดวกสบายด้านการแพทย์ - พยาบาลที่ยอดเยี่ยม

- มีตลาดได้รุ่งอยู่อย่างกว้างขวาง กระจัดกระจายทั่วไปในกรุงเทพฯ และที่พักตากอากาศอื่น ๆ ซึ่งมีสีสันและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

- มีภัตตาคารท้องถิ่นที่พิเศษสุด ให้เลือกมากมาย โดยเฉพาะภัตตาคารอาหารทะเล และสวนอาหาร

ผลในเชิงลบ

- มีการวางแผนระยะยาวในการป้องกันกาก่อสร้างที่มีมากเกินไป การ

ใช้ทรัพยากรที่มีมากเกินไป มลพิษ และการเสื่อมสลายของสถานที่ดึงดูดใจ ตามธรรมชาติน้อยมาก

- เมื่อนักท่องเที่ยว “ซ้ำเหมา” ที่เข้ามาเมืองไทยเพิ่มขึ้น คนไทยที่อยู่ในที่พักตากอากาศก็ให้ความนับถือและความเป็นมิตรแก่นักท่องเที่ยวน้อยลง

- การไม่สามารถควบคุมการค้ากำไรเกินควร ทำให้ได้ของที่ระลึกที่มีคุณภาพตั้งแต่ดั้งเดิมถูกเข้าแทรกโดยสินค้าที่ผลิตปริมาณมากแต่ด้อยคุณภาพ

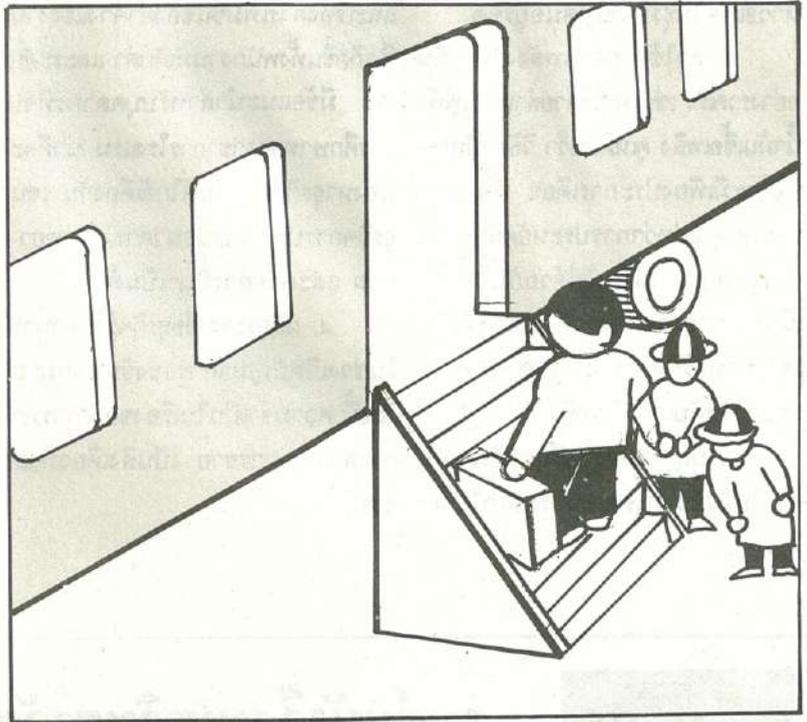
- การมีมลพิษทางเสียง ทางอากาศ และน้ำดื่มทำลายการเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวของประเทศไทย นอกจากนี้การที่การจราจรติดขัดเพิ่มมากขึ้น ทำลายความสวยงามในการเดินทางเที่ยวรอบเมืองไปด้วย

- นักท่องเที่ยวยังถูกโกงดี และคนขับแท็กซี่หลอกหลวง และนอกจากนี้ภาพของสนามบินดอนเมืองถูกบั่นทอนลงไปจากการที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นถูกฆาตกรรมเมื่อปี 2532

- การขาดแคลนไกด์ที่มีความสามารถ และชำนาญ และไร้จรรยาบรรณในอาชีพ โดยพวกไกด์พวกนี้จะเห็นแก่ค่าคอมมิชชั่น จากภัตตาคาร และร้านค้า

- การกระจายคน และการจัดหาที่พักให้นักท่องเที่ยวไว้ประสิทธิภาพ เช่น โรงแรมไม่ว่างในฤดูกาลท่องเที่ยว และที่ตั้งของการท่องเที่ยวของประเทศไทย (ททท.) ก็แยกออกจากโรงแรมใหญ่ ๆ

- นักท่องเที่ยวมักจะได้รับการ



รักษาพยาบาล ที่ไม่เป็นธรรมและไม่จำเป็น ไม่ว่าจะค่าห้องหรือค่ายา โดยที่หมอและโรงพยาบาล จะโกงค่ารักษาพยาบาล

- สถานที่บางแห่งเป็นที่อยู่ของพวกมิจฉาชีพ เช่น พวกนักล้วงกระเป๋า และพวกค้ากำไรเกินควร ผู้ซึ่งถือว่านักท่องเที่ยวเป็นเหยื่ออันโอชะ

- การที่ร้านค้าและภัตตาคารต่าง ๆ เรียกเก็บค่าบริการสูงเกินไป ได้เพิ่มขึ้นอย่างมากจนดูเหมือนเป็นเรื่องปกติไปแล้ว

จากข้อมูลขั้นต้นทำให้เราพอจะมองเห็นโอกาสและแนวโน้มของปัญหาที่เป็นผลตามมาจากกาการท่องเที่ยว - โรงแรมกำลังเฟื่องฟู โอกาสดังกล่าวนี้ ได้แก่

1. โอกาสที่บริษัทท่องเที่ยว - โรงแรม จะได้รับผลประโยชน์โดยตรง
2. ธุรกิจข้างเคียงเช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก
3. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถก็จะเป็นที่ต้องการตัวมากขึ้น
4. ความนิยมของคนที่จบการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว - โรงแรมจะมีมากขึ้น
5. ธุรกิจด้านฝึกอบรม การท่องเที่ยว - โรงแรม จะได้รับประโยชน์สำหรับแนวโน้มของปัญหาที่เป็นผลตามมาก็ได้แก่ ความถึงจุดอิ่มตัว อันได้แก่
 1. มีผลกระทบกับโรงแรมโดยตรง เพราะมีโรงแรมเกิดขึ้นจำนวนมากมาย มีคู่แข่งที่น่ากลัว ผู้บริหารโรงแรมต้องคิด

หาวิธีเพื่อให้ธุรกิจของตนอยู่รอด

2. ค่าใช้จ่ายด้านพลังงานสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับไฟฟ้าน้ำมันเชื้อเพลิง ดูเหมือนว่า วิธีแก้ปัญหานี้ได้จะมีเพียงประการเดียว คือ การประหยัด แต่ทว่าการประหยัดกับธุรกิจการโรงแรมนั้นเป็นไปด้วยกันได้ยาก เนื่องจาก ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันสร้างความสะดวกสบาย ความหรูหราให้กับแขกที่มาพัก

3. ปัญหาแรงงานมีมากเกินไปจนจำเป็นในช่วงที่โรงแรมประสบปัญหา

และเรื่องการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างแรงงานซึ่งเกิดขึ้นทั้งพนักงานระดับต่ำ และระดับสูง มีข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรที่จบการศึกษาทางสาขาการโรงแรม นำที่จะมองหารุรกิจสายอื่นที่ใกล้เคียงกัน เช่น ธุรกิจการบริการงานธนาคาร, โรงพยาบาล และสายการบิน เป็นต้น

4. ผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหาร ในช่วงเกิดปัญหาการแข่งขันมากมาย เช่นนี้ ความจำเป็นในเรื่องของการส่งเสริมการขาย เป็นสิ่งเดียวที่จะช่วยได้

5. ในด้านเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลคงจะต้องเร่งให้ความสนับสนุนด้านสินค้าส่งออกให้มากขึ้น การหวังรายได้จากการท่องเที่ยวโรงแรมเพียงอย่างเดียวเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วง อีกประการหนึ่ง รัฐบาลน่าที่จะได้ให้ความร่วมมือกับ ท.ท.ท.เรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยว และรวมถึง การประสานงานกับสมาคมโรงแรมไทยด้วย ในเรื่องการเตรียมที่พักเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวในทศวรรษต่อ ๆ ไป ■



ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THAMMASAT UNIVERSITY BOOKSTORE

ศูนย์กลางการจัดจำหน่ายหนังสือ ตำรา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักพิมพ์ มธ.

และสำนักพิมพ์อื่น ๆ

ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

- * หนังสือราคาพิเศษสำหรับชั้นเรียน (บริการส่งฟรีในกรุงเทพฯ)
- * หนังสือต่างประเทศ ลด 10%

สนใจแวะชมสั่งซื้อได้ที่

ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

และสาขาศูนย์รังสิต ดิถุคอม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ต.คลองหนึ่ง

ดิถุคอมประสงค์ ท่าพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10200

อ.คลองหลวง ปทุมธานี 12121

โทร. 221-0633

โทร. 529-2078

รู้เรื่อง



* สุวรรณา ตรีมาศ

ค เรายังมักจะมองเห็นและเข้าใจสิ่งไกลตัวได้ดีกว่าสิ่งใกล้ตัว นักแต่งเพลงเป็นจำนวนมากอาจรู้จักเพลงของ Cho-pin และ Mozart เป็นอย่างดี แต่เมื่อถามถึงเพลง แชกบรเทศ เต่ากินผักบั้ง หรือ ค้างคาวกินกล้วย อาจจะไม่รู้จัก หรือรู้จักก็เพียงผิวเผิน มีหลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม

ที่เราควรจะศึกษาให้ต้องแท้ในฐานะที่เป็นคนไทย แต่ก็ เป็นไปไม่ได้ที่เราจะรอบรู้ได้หมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ความต้องการและความสนใจของแต่ละบุคคล ณ ที่นี้ใคร่ขอตั้งความสนใจของท่านมาอย่างศัพท์ที่เน้นหรือชี้ความเป็นไทยเพื่อให้ท่านได้รู้จักและเข้าใจเรื่องไทย ๆ ยิ่งขึ้น

1. สยาม (SIAM)

“สยาม” เป็นคำเก่าที่ชาวต่างประเทศใช้เรียกแผ่นดินไทย นอกจากนี้ยังมีสมญานามต่าง ๆ อีก ว่าเป็น “The Land of Smiles.” บ้าง “The Land of Lotus.” บ้าง “The Land of the Free” บ้าง ใน

อดีตบรรพบุรุษของไทยต้องล้มลุกคลุกคลานมาตลอดกว่าจะตั้งถิ่นฐานเป็นปึกแผ่นได้ดังทุกวันนี้

นักประวัติศาสตร์แบ่งการตั้งถิ่นฐานของชนชาติไทย ออกเป็น 6 สมัยด้วยกัน

1. ไทยสมัยโบราณ

* อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เมื่อ 4,500 ปีล่วงมาแล้ว ชนชาติไทยได้ตั้งถิ่นฐานทางตะวันตกเฉียงเหนือของมณฑลเสฉวน และแยกย้ายกันอยู่แถบแม่น้ำแยงซี

2. สมัยน่านเจ้า (พ.ศ. 1193 - 1781)

ไทยตั้งอาณาจักรอยู่ใน ยูนาน ทางใต้ของจีน เป็นเวลา 588 ปี

3. สมัยสุโขทัย (พ.ศ. 1800 - 1921)

หลังการหลุดพ้นจากอำนาจเขมร ไทยได้ตั้งอาณาจักรขึ้นทางเหนือของประเทศไทยในปัจจุบันมี สุโขทัย เป็นเมืองหลวงแห่งแรกของไทย มีกษัตริย์ราชวงศ์พระร่วง ปกครองทั้งสิ้น 6 พระองค์ เป็นเวลา 121 ปี

เป็นเมืองหลวงแห่งแรกของไทย มีกษัตริย์ราชวงศ์พระร่วง ปกครองทั้งสิ้น 6 พระองค์ เป็นเวลา 121 ปี

ไทยตั้งเมืองหลวงชื่ออยุธยา อยู่ตอนกลางของประเทศไทย มีกษัตริย์ปกครองถึง 34 พระองค์ เป็นเวลา 417 ปี

5. สมัยธนบุรี (พ.ศ. 2310 - 2325)

หลังจากการสิ้นสุดของกรุงศรีอยุธยา พระเจ้าตากสินได้ทรงสถาปนา กรุงธนบุรีเป็นเมืองหลวงทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา ทรงครองราชย์เป็นเวลา 15 ปี

6. สมัยรัตนโกสินทร์ เริ่มต้นจาก พ.ศ. 2325 ถึงปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก ทรงเป็นปฐมกษัตริย์ของราชวงศ์จักรี ทรงสถาปนากรุงเทพฯ เป็นเมืองหลวงบนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา มีกษัตริย์ปกครองถึงรัชกาลปัจจุบันรวม 9 พระองค์

ตั้งแต่สมัยสุโขทัยจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์แน่นอนว่าไทยตั้งถิ่นฐานอยู่ ณ ที่ใด แต่ปัจจุบันนี้นักประวัติศาสตร์ ยังหาข้อยุติไม่ได้ว่าเดิมทีไทยอยู่ที่ไหน บ้างก็ว่า เดิมทีคนไทยอยู่ในประเทศจีน แล้วร่นมาทางใต้ บางพวกเชื่อว่า ไทยอยู่บนเกาะอินเดียตะวันออกก่อนแล้วจึงแยกไปอยู่เมืองจีน เมื่อถูกจีนรุกราน จึงอพยพมาอยู่ในแคว้นสุวรรณภูมิ

อีกพวกหนึ่งว่าคนไทยตั้งถิ่นฐานอยู่บริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ก่อน พ.ศ. 1800 หลายร้อยปีมาแล้วและไม่ได้อพยพมาจากประเทศจีนแต่อย่างใด แต่อาจจะอพยพไปอยู่ในประเทศจีนเป็นบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจากการค้นพบหลักฐานทางประวัติศาสตร์ของหมู่บ้านเชียง ตำบลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

จะอย่างไรก็ตามประมาณ 4,500 ปีมาแล้ว ชนชาติไทยได้เข้าไปอยู่ทางตอนใต้ของจีน คนไทยในสมัยนั้นไม่เรียกดินแดนของตนว่า "ประเทศ" จะใช้คำว่าอาณาจักรแทน เช่น อาณาจักรน่านเจ้า อาณาจักรสุโขทัย เป็นต้น คนยุโรปเรียกอาณาจักรไทยว่า SIAM (ไซแอม) ตามอย่างชนชาติจีน ที่เรียกดินแดนไทยว่า "เซียม" ราว พ.ศ. 1800 มาโคโปโล (MARCO POLO) นักเดินเรือ ชาวเมืองเวนิซได้ไปถึงเมืองจีน และได้พำนักอยู่ในประเทศจีนในสมัยพระเจ้ากุบไลข่าน หรือพระเจ้าหงวนสีจิวฮ่องเต้ ต้นราชวงศ์หงวน ได้กล่าวถึงอาณาจักรสุโขทัยโดยใช้คำว่า "SIAM" ตามบันทึก ของมาโคโปโล (MARCO POLO) ที่พิมพ์ครั้งแรกในพ.ศ. 2367 เป็นต้นมา

คำว่า "สยาม" นั้นมีนักปราชญ์กลุ่มหนึ่ง สันนิษฐานว่า เป็นคำที่ชาวเขมรใช้เรียกดินแดนไทยตอนเหนือในสมัยที่เคยอยู่ในความปกครองของเขมร คำว่า "สยาม" ในภาษาเขมรหมายถึง "คำคล้าย" หรือ "ทอง" ซึ่งตรงกับวรรคแรกของเพลงชาติสมัยก่อนที่ขึ้นต้นว่า "ประเทศสยามนามประเทืองว่าเมืองทอง"

ส่วนนักปราชญ์อีกกลุ่มหนึ่ง สันนิษฐานว่า มาจากภาษาบาลี แปลว่า "คำคล้าย" และตรงกับคำในภาษาสันสกฤต "สยาม" มีความหมายเช่นเดียวกัน แต่อาจจะหมายถึง "คำคล้ายแกมเขียว" เหมือนความเขียวขจีของนาข้าว หรือสีเขียวของพระแก้วมรกต ซึ่งนับว่าเป็นมงคลนามทั้งสิ้น

สรุปแล้วคำว่า "สยาม" เป็นคำที่ชนชาติอื่นใช้เรียกดินแดนไทย เมื่อชนชาติไทยได้เริ่มมีความสัมพันธ์ไมตรีกับชาวต่างประเทศมากยิ่งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4

สมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าให้ใช้คำว่า “สยาม” เป็นชื่ออาณาจักร และให้เขียนเป็นพหุภาคีไทยว่า “กรุงสยาม” ส่วนที่มีชื่อว่า ประเทศสยามนั้นสันนิษฐานว่า มาเปลี่ยนในรัชกาลที่ 6 โดยเปลี่ยนคำนำหน้า จาก “กรุง” เป็น “ประเทศ” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา เราจึงใช้ชื่อประเทศว่า “ประเทศสยาม” จนกระทั่งถึง พ.ศ. 2480 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ประเทศไทย” และด้วยเหตุผลทางการเมืองบางประการ จึงกลับไปใช้ “ประเทศสยาม” อีกในระหว่าง พ.ศ. 2448 พ.ศ. 2492 จวบจนกระทั่งในวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2492 จึงมีประกาศของทางราชการให้เรียกชื่อประเทศว่า “ประเทศไทย” ตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมา โดยมีชื่อเรียกประเทศเป็นภาษาอังกฤษว่า “THAILAND”

2. ไทย (THAI)

คำว่า “ไทย” นั้น สันนิษฐานว่า มาจาก คำว่า “ไต” หรือ “ไท” (TAI) ซึ่งเป็นชื่อที่คนจีนใช้เรียกคนไทย เมื่อครั้งที่คนไทยไปตั้งหลักแหล่งที่เมืองจีน บางทีคนจีนก็ใช้เสียง ต บ้าง เสียง ท บ้าง ซึ่งหมายถึง “ผู้เป็นใหญ่” ตัวอย่าง คำจีน ที่หมายถึงผู้เป็นใหญ่ เช่น ให้เขา ให้ได้ ได้ฮั้น เป็นต้น คนไทยไม่ต้องการให้คนต่างชาติ เรียกว่า “ไต” (TAI) จึงเติม TH ไว้ข้างหน้า เพื่อให้ ออกเสียง เป็น ท หลังจากประกาศตั้งชื่อประเทศไทยใน พุทธศักราช 2480 ให้เติม ย ไว้ท้ายคำ เวลาเขียนเป็นภาษาไทย และเขียนเป็นภาษาอังกฤษว่า “THAI”

คำว่า “ไทย” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หน้า 410 หมายถึง ความมีอิสระในตัว และความไม่เป็นทาส การที่คนไทยรับเอาคำว่า “ไท” หรือ “ไทย” มาเรียกตัวเอง ก็เป็นเพราะ คนไทยสมัยโบราณอยู่ในดินแดนใหญ่กว้างขวางและได้รับเสรีภาพมาก อีกประการหนึ่งคนไทยเป็นชาติที่รักอิสรภาพยิ่งกว่าสิ่งใด

3. คนสยาม (SIAMESE)

คนไทยเรียกตนเองว่า “ไทย” มาตลอดนับตั้งแต่

สมัยที่ไทยไปตั้งหลักแหล่งในประเทศจีน ส่วนคำว่า “SIAM” ฝรั่งเศสเรียกชื่อประเทศไทยในสมัยก่อนตามจีน ไทยยอมรับคำว่า “SIAM” และ “สยาม” เป็นทางการในสมัยรัชกาลที่ 4 ส่วนคำว่า “SIAMESE” เป็นคำที่ฝรั่งเรียก ชนชาวสยาม และมีความหมายว่า “ภาษาสยาม” และ “ที่เกี่ยวกับสยาม” อีกด้วยเป็นคำคุณศัพท์ก็ได้ คำนามก็ได้ คำ “SIAMESE” มาจาก SIAM + ESE (SUFFIX) โปรดสังเกตคำต่อไปมี

CHINA - CHINESE ประเทศจีน - คนจีน, ภาษาจีน

JAPAN - JAPANESE ประเทศญี่ปุ่น - คนญี่ปุ่น, ภาษาญี่ปุ่น

PORTUGAL - PORTUGUESE ประเทศโปรตุเกส-คนโปรตุเกส, ภาษาโปรตุเกส ใช้หลักในการเรียกชื่อประเทศ พลเมือง และภาษา เช่นเดียวกันกับประเทศสยาม (SIAM)

คำว่า “SIAMESE” นี้แม้ว่าจะเลิกใช้แล้วเวลาพูดถึงคนไทยและภาษาไทย แต่คำ ๆ นี้ไม่มีวันสูญหายไปจากโลกเมื่อเอ่ยถึง SIAMESE TWINS และ SIAMESE CAT เมื่อใดฝรั่งจะร้องอ้อทันที แสดงว่า 2 คำนี้ มีความสำคัญมากและแพร่หลายไปทั่วโลก



4. แผลดสยาม (SIAMESE TWINS)

นายอินและนายจันเป็นฝาแฝดคู่แรกของโลกที่เกิดในประเทศสยาม ในสมัยรัชกาลที่ 2

ทั้งสองคนมีลำตัวติดกันแต่กำเนิด และมีชีวิตอยู่ในระหว่าง พ.ศ. 2354 - 2417 คำ "SIAMESE TWINS" นั้น Webster's New World Dictionary of the American Language, (New Edition) 1980 : 553 ให้ความหมายว่า "Any pairs of twins born with bodies joined to gethir."

ส่วน The Advanced Leamen's Dictionary of Current English, 1966 : 927 ได้ให้ความหมายว่า "Two persons joined together from birth".

ในสมัยนั้นวิทยาศาสตร์การแพทย์ยังไม่เจริญพอ แผลดสยามจึงกลายเป็นสิ่งมหัศจรรย์เพราะผ่าตัดแยกออกจากกันยังไม่ได้ ทั้งสองคนได้เดินทางไปต่างประเทศได้พยายามใช้ชีวิตอย่างคนธรรมดา กินด้วยกัน นอนด้วยกัน และในที่สุดก็ตายด้วยกันในเวลาใกล้เคียงกัน ปัจจุบันนี้วงการแพทย์เจริญมาก สามารถแยกแผลดสยามรายอื่น ๆ ออกจากกันได้จึงไม่เป็นของแปลกต่อไป แต่ถึงอย่างไร เมื่อมีทารกเกิดออกมา มีลำตัวติดกัน ก็เรียกว่า "SIAMESE TWINS" คำๆ นี้กลายเป็นคำที่รู้จักกันดีทั่วโลก

5. แมวไทย (SIAMESE CAT)

เมื่อพูดถึงแมวไทย ไม่ได้หมายถึงแมวที่เกิดในประเทศไทย ทุก ๆ ตัวแต่หมายถึง แมวที่มีลักษณะเฉพาะเป็นแมวพันธุ์แท้ของไทย ซึ่งเมื่อคลอดออกมา จะต้องมีความลักษณะและสี คงที่ไม่เปลี่ยนแปลง แมวไทยเป็นที่สนใจของชาวต่างประเทศมาช้านาน เพราะผู้เลี้ยงต้องการเลี้ยงไว้เป็นเพื่อนแก้เหงา ลักษณะโดยทั่วไปของแมวไทยมีรูปร่างสมส่วน ทำทางปราดเปรียว ไม่ใหญ่โตเหมือนแมวพันธุ์เปอร์เซีย มีขนอ่อนนุ่มสีสันทวยงาม นาลูบไล้และสัมผัส แมวไทยมีนิสัยชอบอิสระเหมือน

คนไทย ไม่ชอบอยู่ในเขตจำกัดในที่แห่งเดียวนาน ๆ ทั้งยังชอบโอ้อวดและสำรวย แมวไทยได้แพร่พันธุ์ไปในประเทศอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2427 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานแมวไทยคู่หนึ่ง แก่กงสุลอังกฤษในขณะถวายบังคมลากลับบ้านเกิดเมืองนอน ปัจจุบันนี้มีคนเลี้ยงแมวอย่างจริงจังเป็นอาชีพนับสิบรายและได้ส่งไปขายต่างประเทศ แมวไทยที่ส่งเข้าประกวดในต่างประเทศจะได้รับรางวัลอยู่บ่อย ๆ จึงนับว่า แม้เป็นแมวก็ยังทำชื่อเสียงให้แก่ประเทศชาติได้

ลักษณะแมวไทยที่แพร่หลายในต่างประเทศ มีด้วยกัน 8 พันธุ์ ดังนี้

1. Chocolate Point พันธุ์จุดสีน้ำตาล
2. Blue Point พันธุ์จุดสีน้ำเงินหรือเทา
3. Lilac Point พันธุ์จุดสีดอกไลแล็ค (ม่วงอ่อนหรือสีขาว)
4. Red Point พันธุ์จุดสีแดง
5. Seal Point พันธุ์จุดสีครึ่ง
6. Tabby Point พันธุ์ที่มีลายพริ้วหรือจุดสีดำ
7. Koraj พันธุ์โคราช
8. Copper พันธุ์สีทองแดง

คุณพิชัย วาศนาสง สถาปนิกอาวุโส เป็นผู้หนึ่งที่เลี้ยงแมวไทย ที่บ้านเป็นจำนวนมาก ได้แยกแมวไทยออกเป็น 4 ชนิด ด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1. พันธุ์โคราช หรือโบราณเรียกว่า มาเลศ มีสีดอกเลาหรือสีลูกสวาด ซึ่งเป็นสีเทาแก่ เมื่อถูกแดดจะออกสีม่วง คนทั่วไปเรียกว่า แมวสีสวาด (สวาดคือต้นไม้ชนิดหนึ่งเป็นไม้เถามีหนามมีเมล็ดกลมเปลือกแข็งเป็นสีเทาเขียว)

2. พันธุ์ Blue Point โบราณเรียกว่า แซมเศวด ลำตัวมีขนสีด่างมขาว มีสีเทาเข้มตรงปาก ตรงหูทั้งสองตรงขาทั้งสี่ และตรงหาง ลำตัวใดมีสีอ่อนจะตรงกับพันธุ์ Lilac Point (Lilac เป็นชื่อดอกไม้พันธุ์หนึ่งสี

ม่วงอ่อน มีดอกเล็ก ๆ และมีกลิ่นหอม)

3. กลุ่มวิเชียรมาส หมายถึงพันธุ์ Seal Point (คำว่า seal หมายถึง สีครึ่ง) Red Point และ Chocolate Point ที่ฝรั่งแยกแยะไว้ กล่าวคือ แมวพันธุ์เหล่านี้ จะมีสีเข้ม (สีน้ำตาลปนดำ) แปรแห่งที่ปาก หูทั้งสอง

ขาทั้งสี่ และที่หาง ส่วนลำตัวทั่วไปจะมีสีขาวนวลหรือสีน้ำตาลอ่อน

4. Copper โบราณเรียกว่า คุณลักษณะ มีสีทองแดง คล้ายสีส้มอมแดง แต่ไม่ใช่ลายเสือ แมวพันธุ์นี้เลี้ยงไว้ จะให้คุณแก่ผู้ที่เป็นเจ้าของ



SIAMESE CAT

แมวเอ๋ย แมวเหมียว

รูปร่างประเปรียวเป็นนักหนา
ร้องเรียกเหมียวเหมียวเดี๋ยวก็มา
เคล้าแข้งเคล้าขาน่าเอ็นดู
รู้จักเอารักเข้าต่อตั้ง
คำ ๆ ช้านั่งระวังหนู
ควรนับว่ามันกตัญญู
คอยดูอย่างไวใส่ใจเอ๋ย

จากบทดอกสร้อยสุภาวิชิต

If you want to see
a most wonderful thing
Come with me to Thailand
There, you'll see, so gay and grand
* Siamese cat, King of cats,
Siamese cat, King of cats
Siamese cat is a mighty cat.

Your blue eyes sparkle like
the moon in April
With magic charm that can make
one still
Your soft fur is heavenly gray
The special gray that's hard to say.

So fast so fierce before enemies
To prove that you're
the Champion of all the pussies
Indeed you are such a good friend
Foe to mice, but friend to men. (chorus)

I love to touch the smoothness
of your hair
So happy the feeling we share
How faithful you are for you
never slip away
Always dear, always close. (chorus)
(Repeat * *)

— SUWANNA TRIMAS

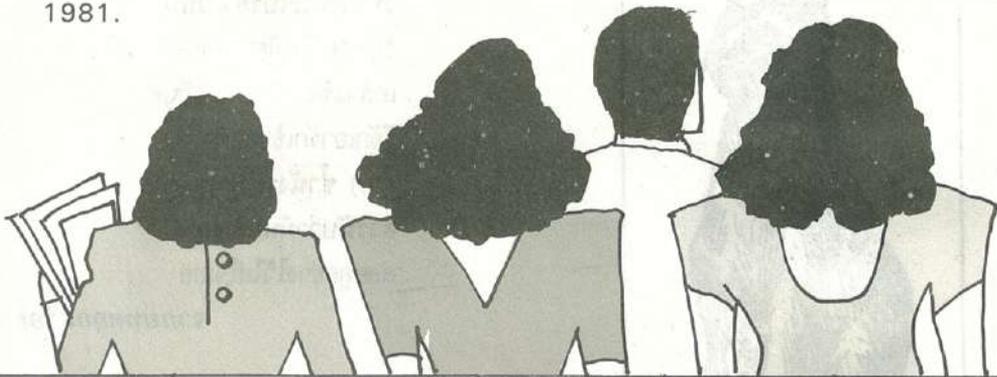
บรรณานุกรม

ดู๋ย ชุมสาย ม.ล. วิทยาการปกิณะ เล่ม 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช 2525.

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. **แมวไทย**. กรุงเทพฯ : องค์การค้าของคุรุสภา 2526.

Allison, H. Gordon. **All about Thailand**. Bangkok : Pramuan Sarn Publishing House, 1967.

The National Identity Board, Prime Minister's Office. **Thai Life**. Bangkok : Amarin Press, 1981.



ขอขอบคุณ

PRESIDENT MARKETING

คุณวิเชียร พุทธสันติธรรม

ผู้จัดการ

ตัวแทนจำหน่าย

กระดาษโรเนียว

และ

หมึกโรเนียวทุกชนิด



9/219-220 ศูนย์การค้ารามอินทรา

แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน

กรุงเทพฯ 10220 โทร. 551-1750

521-3180



อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และโรงแรม

: งานวิจัย

โดย *สมพงษ์ พุฒิวิสารทภักย์



อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่งในห้ารายการ ที่สามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยมาหลายปี นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2521 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันนี้ ซึ่งสามารถช่วยลดดุลย์การค้าที่ประเทศไทยขาดดุลย์ได้เป็นอย่างดี และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แสดงให้เห็นว่าเป็นการค้าที่มีการลงทุนที่ต่ำ แต่มีผลตอบแทนคือกำไรที่สูงมาก จึงทำให้บุคคลต่าง ๆ สนใจมาลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ ฉะนั้นจึงเป็นการถูกต้องอย่างยิ่งที่จะมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยการเผยแพร่ชื่อเสียงให้ชาวต่างชาติทราบถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่จะพัฒนาขึ้นมาใหม่ให้เป็นທີ່ประจักษ์ เพื่อเป็นการชักจูงนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจในการที่จะมาเที่ยวชม

ในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น สิ่งที่จะขาดเสียมิได้ก็คือธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญมากในการเป็นสื่อกลางในการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่มีความสามารถเฉพาะเป็นผู้นำไป เพราะว่าคุณคนเหล่านี้เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” (ร.ต.ท.สุทิน อรุณวัฒน์ นางศ์กุล 2524) ได้สรุปว่าธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่โตนัก มีการลงทุนไม่มากเหมือนอุตสาหกรรมอื่น ๆ จำนวนพนักงานไม่มากแต่มีแนวโน้มในอนาคตที่แจ่มใสสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวที่ผ่านมามีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นการแสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทนี้สามารถดำเนินกิจการได้ต่อไป ถ้า

สามารถจัดอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ได้แก่ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพเดิมได้ตลอดไป ขจัดธุรกิจท่องเที่ยวที่ดัดขึ้นมาเพื่อหลอกลวงนักท่องเที่ยว และพยายามผลิตมีคุณภาพและมีปริมาณที่มากพอกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

และผลการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่” (สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์ : 2530) พบว่า

1. ปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยกเว้นปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทเกร็ดความรู้และสารคดี

* บรรณารักษ์แผนกบริการสนเทศ หอสมุดและศูนย์สนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จากวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากนี้ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณ การเปิดรับข่าวสารประเภทข่าวสารบ้านเมืองจากสื่อบุคคล

2. ปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เฉพาะปริมาณการเปิดรับข่าวสารจากโทรทัศน์และสื่อบุคคล นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทต่าง ๆ จากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวพบว่าทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปริมาณการเปิดรับข่าวสารประเภทเกร็ดความรู้และสารคดีจากโทรทัศน์และประเภทข่าวสารบ้านเมืองจากสื่อบุคคล

3. ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยกเว้นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

4. ผลประโยชน์ที่ครอบครัวได้รับจากการประกอบกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมก็เป็น

อุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่สามารถที่จะพัฒนาได้ดีถ้าหากอุตสาหกรรมโรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาให้ดีพอ ซึ่งในช่วงระยะเวลาสิบกว่าปีที่ผ่านมา เป็นช่วงระยะเวลาที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้ธุรกิจโรงแรมช่วงนั้นเป็นธุรกิจหนึ่งที่สามารถทำกำไรอย่างดีมากธุรกิจหนึ่งของประเทศ จากแนวโน้มอันนี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้นักลงทุนสนใจที่จะลงทุนสร้างโรงแรมใหม่ ๆ หลายแห่งโดยอาศัยขอการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐ ซึ่งก็มีโรงแรมใหม่หลายแห่งได้รับการลงทุน อันมีผลทำให้การเพิ่มจำนวนห้องพักอย่างมากของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จะมีมากเกินกว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจากสภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้นมีผลทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมเริ่มตระหนักเห็นถึงสภาวะธุรกิจโรงแรมที่จะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน ๆ

จึงได้มีการวิจัยเรื่อง “การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ ใช้แนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม” (ศุภสิทธิ์ ศรีสะอาดรักษ์ : 2527) กล่าวว่าในอดีตที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมมีการประยุกต์ใช้การตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมน้อยกว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และในอนาคตธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้แนวความคิดการตลาดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

กว่าที่ใช้ในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าธุรกิจโรงแรมในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ หลายประเภทและธุรกิจโรงแรมจำเป็นที่จะต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตอบสนองตรงกับความต้องการและรสนิยมของตลาดต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้การตลาดจะมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการดำเนินงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งการบริการของโรงแรมในอนาคตจะต้องตอบสนองให้สอดคล้องกับความต้องการและความชอบของลูกค้า นอกจากนั้นปัญหาต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรมที่ไม่ได้รับการเหลียวแลสนใจในอดีตที่ผ่านมาควรจะนำมาทบทวนพิจารณาเสียใหม่ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐบาล ปัญหาที่ควรเร่งรีบทบทวนพิจารณา มี อาทิ เช่น ปัญหาอัตราการเพิ่มจำนวนของกิจการโรงแรมอย่างไม่สมดุลงัย, ปัญหาอัตราภาษีโรงแรมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่สูง การประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ, ปัญหาความปลอดภัยและปัญหาการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว

จากการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่และโรงแรมที่มีอยู่เดิม จึงจำเป็นต้องมีการแสวงหาคูคลองการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งด้วย ซึ่งผลการวิจัยเรื่อง “ความต้องการและวิธีการแสวงหาคูคลองการในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร” (พรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล : 2523) สรุปได้ว่า จากผลการพยากรณ์ความต้องการบุคลากรในช่วง พ.ศ. 2523 - 2525 หรือนัยหนึ่งอุปสงค์

ของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นไม่สอดคล้องกับการสนองตอบหรืออุปทานของสถาบันการศึกษา สำหรับอีกวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาบุคลากรนั้นโดยเฉพาะนโยบายที่ใช้ในวงการแสวงหาบุคลากรทั้งในระดับพนักงานปฏิบัติการและระดับพนักงานบริหารนั้นสอดคล้องกันในทางทฤษฎีและมุ่งเฉพาะแหล่งกำลังคนจากภายในอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการที่ใช้ในการแสวงหาจากแหล่งภายนอกโรงแรมนั้นในระดับพนักงานบริหารนั้นส่วนใหญ่นิยมใช้การประกาศรับสมัครโดยทั่วไปก่อนจะใช้วิธีการอื่นต่อไป ในระดับพนักงานปฏิบัติการก็นิยมใช้วิธีคัดเลือกจากบุคคลที่อาสาสมัครเองก่อน การเสนอแนะได้กระทำต่อบุคคลทั้งสามฝ่ายคือ ฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายบริหารอุตสาหกรรมโรงแรม และฝ่ายสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาเกี่ยวกับการโรงแรม ซึ่งประกอบทั้งฝ่ายผู้บริหารอุตสาหกรรมโรงแรมและสถาบันการศึกษา ก็ต้องร่วมมือประสานประโยชน์ซึ่งกันและกันด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความสัมพันธ์ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันด้วย จึงจะพัฒนาเพิ่มรายได้มากยิ่งขึ้น แต่ก็มีก็มีปัญหาคล้ายคลึงกัน จากผลการวิจัยข้างต้น คือ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากยิ่งขึ้นและให้อยู่ในสภาพเดิมของธรรมชาติมากที่สุด ซึ่งทางฝ่ายรัฐบาลน่าที่จะคำนึงถึงปัญหาดังกล่าวโดยกวดขันป้องกันอาชญากรรมให้แก่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

และแต่ละจังหวัดควรสำรวจและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ผลจากปีท่องเที่ยวไทย 2530 แสดงให้เห็นชัดแล้วว่ารายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้แก่ประเทศไทย เป็นจำนวนเงิน 50,024 ล้านบาทและได้เปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกที่สำคัญของประเทศไทยในปีเดียวกันก็มาเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา ผลิตรถยนต์สีทอง 48,555 ล้านบาท ข้าว 22,703 ล้านบาท มันสำปะหลัง 20,661 ล้านบาท และยาง 20,539 บาท ตามลำดับ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ปีท่องเที่ยวไทย ประสบผลสำเร็จอย่างมากนั้นคงจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างประเทศ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยทั่วไปภายในประเทศ การสนับสนุนของภาครัฐบาล การสนับสนุนของภาคเอกชน และการดำเนินงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

แนวโน้มการขยายตัวทางการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) ในช่วงปี 2530 ซึ่งเป็นปีท่องเที่ยวไทยและเป็นปีแรกของแผนฯ 6 ประเทศไทยประสบความสำเร็จในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และจากการสำรวจการขยายตัวของการท่องเที่ยวในช่วงไตรมาสแรกของปี 2531 จำนวนนักท่องเที่ยวมีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 26.03 ซึ่งสูงกว่าอัตราการเติบโตของไตรมาสแรกของปี 2530 ซึ่งมีอัตราการเติบโตเพียงร้อยละ 19 ดังนั้นจึง

คาดการณ์ได้ว่าเมื่อสิ้นปี 2531 การขยายตัวด้านจำนวนนักท่องเที่ยว คงจะอยู่ในเกณฑ์ที่สูงใกล้เคียงกับอัตราการขยายตัวของปี 2530 นอกจากนี้ในปี 2531 ต่อเนื่องกับปี 2532 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปีศิลปหัตถกรรมไทย 2531-2532 เพื่อให้ต่อเนื่องกับปีท่องเที่ยวไทย ซึ่งสามารถใช้เป็นปัจจัยดึงดูดและส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อีกประการหนึ่ง เมื่อประกอบกับภาวะเศรษฐกิจของโลกโดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวของไทย จะมีการขยายตัวประมาณร้อยละ 2 และระดับของราคาน้ำมันในระยะ 4-5 ปี ข้างหน้ามีแนวโน้มที่จะลดลง ดังนั้นคงกล่าวได้ว่าเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534) ที่ต้องการให้มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 7.5% คงจะเป็นไปได้ไม่ยากนัก ทั้งนี้คงจะต้องไม่มีเหตุการณ์รุนแรงทางการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศที่จะมีผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อกระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยวของโลกให้เปลี่ยนแปลงไปจากแนวโน้มในปัจจุบัน ■

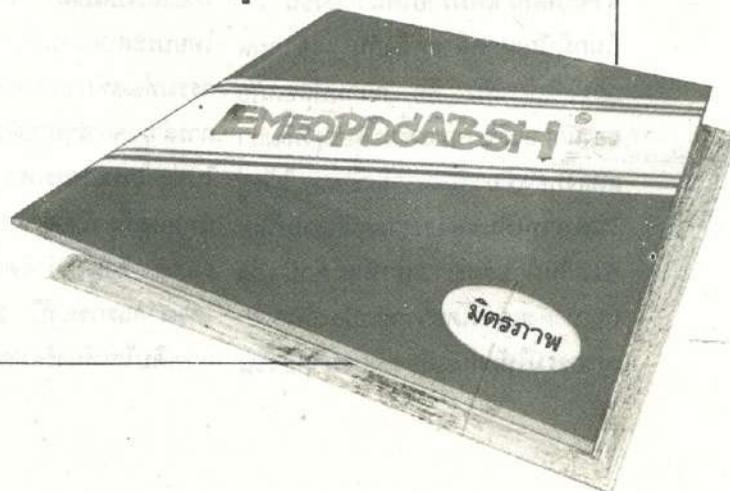
บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รายงานประจำปี 2530 กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2532.
- พรเพ็ญ จักร์ตรีมงคล “ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523.
- ศุภสิทธิ์ ศรีสัตตราช “การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวความคิดทางการตลาดในธุรกิจโรงแรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527.
- สุทิน อรุณวัฒน์กุล “การศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2524.
- สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์ “การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชานิเทศศาสตร์พัฒนากิจการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2530.

มิตรภาพการพิมพ์

รับสั่งพิมพ์ สั่งพิมพ์ทุกชนิด

108-109 หน้าโรงภาพยนตร์วีรามิต
 ถ. มิตรภาพ อ. ปากช่อง
 จ. นครราชสีมา โทร. (044) 311-085





บริหารอย่างไร ?

: จึงคุ้มค่านักบริหาร

* ดร.สิทธิชัย ตันศรีสกุล

หากท่านจับตามองการทำงานในสำนักงานย่านธุรกิจสักแห่ง ท่านคงจะพอมองเห็นภาพของผู้บริหารระดับต่าง ๆ กำลังสรวลเอนอยู่กับการที่คั่งค้างบนโต๊ะ ไมห่างจากโต๊ะทำงาน ก็แวดล้อมไปด้วยพนักงานหลายระดับ เลขานุการที่กำลังวุ่นวายอยู่กับงานของตน สำหรับผู้บริหารนั้นแล้ว นอกจากงานที่กำลังผ่านขั้นตอนตามลำดับขั้นแล้ว ยังมีภารกิจประจำวันอีกมากมายที่จะต้องทำ ไหนจะต้องโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าภายนอกในตอนเช้านี้ ไหนจะต้องนัดประชุมกรรมการบริหารของบริษัทในช่วงบ่าย ไหนจะต้องไปรับประทานอาหารเที่ยงกับลูกค้าพิเศษ อีกทั้งต้องสั่งงานเลขานุการแสนสวยให้การร่างและพิมพ์สัญญาระหว่างบริษัทกับลูกค้าอีก ทำไมหนองานจึงได้มีมากมาย เร่งรัดและวุ่นวายอยู่เช่นนี้เรื่อยไปไม่รู้จักจบสิ้นเสียที ผู้บริหารบางท่านก็อยากจะมีแขนเพิ่มขึ้นสักสี่ข้าง เพื่อที่จะรับงานหรือทำงานได้มากขึ้น บางท่านอาจจะพึมพำกับตัวเองว่า น่าจะเพิ่มเวลาอีกสักหนึ่งหรือสองชั่วโมงก็ยังดี อยากจะให้งานเสร็จ ๆ ไปเสียที ยังมีผู้บริหารที่ว่าเป็นอีกเป็นจำนวนไม่น้อยที่หน้าตาคร่ำครึยด กับเรื่องงาน ซึ่งบางคนอาจจะเรียกว่า **คนบ้างาน (WORKAHOLIC)** หรือ**คลั่งงาน** ก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้เรียก การทำงานแบบหามรุ่งหามค่ำเช่นนี้ ถ้าพูดกันถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่าเป็นหลัก

แสน หลักล้าน ผู้เขียนก็คิดว่ามันก็น่าจะคุ้มค่าอยู่ แต่ถ้าพิจารณาให้ดีในแง่ของการจัดสรรเวลา หรือการวิเคราะห์ตัวของงานว่าภารกิจประเภทใดที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เราก็น่าจะจัดมาเรียงลำดับกัน ในสายตาของคนภายนอกองค์การรวมถึงคู่แข่งชั้นมักจะจับจ้อง การบริหารงานของผู้ผู้นำว่า ผู้บริหารจะนำที่มงานพันฝ่าอุปสรรคไปด้วยวิธีการเช่นไร ทั้งที่ผู้บริหารแต่ละท่านก็มาจากหลายบริษัท เมื่อมารวมอยู่ในบริษัทเดียวกัน แต่ละท่านก็ล้วนมีประสบการณ์ด้านการทำงานค่อนข้างสูง มักจะไม่ได้เฉลียวใจว่าตัวเองมีจุดอ่อนทางด้านการใช้เวลาที่มีอยู่เหลือเพื่อ...และหมดไปอย่างไรไม่มีประโยชน์ นั่นหมายถึงมีผู้บริหารอีกไม่น้อยที่ยังไม่รู้จักรวเคราะห์การบริหารงานของตนเอง ข้อนี้เองที่ผู้เขียนใคร่จะแนะนำท่าน หากท่านยังคิดว่าตัวเองไม่ค่อยมีเวลาว่างเอาเสียเลย รู้สึกว่าการทำงานยังไม่เข้าระบบ ไม่เป็นระบบ ท่านก็จะได้จัดเวลาของท่านเสียใหม่หรือถ้าหากว่าท่านได้บริหารเวลาตนเองได้อยู่แล้ว ท่านก็อาจจะเพิ่มความรอบคอบในการมองภาพรวมของการจัดองค์การของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพได้มากขึ้นอีก คงไม่มีใครปฏิเสธระบบใหม่ ๆ หรือความคิดอ่านใหม่ ๆ ที่สามารถจะช่วยท่านให้ทำงานได้อย่างคล่องตัวและเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเปรียบเสมือนแขกผู้ได้มาเยี่ยมเยือน และมอบของขวัญอันมีค่าให้

แก่ท่านกระนั้น

ในเมื่อท่านเองกำลังเริ่มคิดว่า ท่านกำลังเจอเข้ากับ ปัญหาวุ่นวายในเช้าของแต่ละวัน ท่านจะแก้ไขวิธีการทำงานให้เข้าระบบอย่างไร จึงจะไม่สับสนอีกต่อไป บางครั้งท่านเจอกับงานหลาย ๆ ประเภทที่พันพันกันยุ่งไปหมด ถ้าเป็นงานเอกสารพูดได้เลยว่าคงจะปนกันจนและไปหมด ต้องเสียเวลารื้อเสียเวลาค้น เหนื่อยกายอย่างเดียวก็คงพอจะทนได้ แต่เหนื่อยใจนี่ซิ มันท้อแท้ไปหมด ถ้าเป็นเช่นนี้ท่านคงจะยินยอมใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลทีลดภาระการเสียเวลาค้นหาข้อมูลบางอย่างที่ท่านไม่พบได้กระมัง คนเรานี้ก็แปลก ถ้าเหนื่อยกาย เหนื่อยใจ ก็แสดงออกทางอารมณ์ สีหน้า ท่าทาง คนข้างเคียงหันมามองท่านแล้วคงจะเสียความรู้สึก แล้วท่านจะรู้สึกอย่างไร...ถ้าหากเพื่อนสนิทของท่านทักว่า

“ตายจริง...คุณระบิล คุณทำงานหนักมากหรืออย่างไร หน้าที่าจริงคำคร่ำครีดยอดอย่างนั้น คุณสาว ๆ ที่ทำงาน ถ้าหากเป็นเช่นนี้ ก็คงจะไม่ยอม หรือยอมไม่ได้เช่นกัน เราทำงานได้ แต่ขณะเดียวกัน ก็ไม่ต้องการให้ **งานทำเรา** (วีรร้อยความเหน็ดเหนื่อย เมื่อยล้า ปรากฏบนใบหน้าท่าน) ถ้าเป็นเช่นนั้น ท่านทั้งหลายคงพร้อมจะกระมัง ที่จะวิเคราะห์งานของท่านว่า ท่านจะใช้เวลาให้มีค่าเช่นไร

โดยปกติคนเรามักจะใช้เวลาสิ้นเปลืองกับการกิจที่ไม่มีค่า ลองนึกทบทวนตัวของท่านสักครั้งว่า ตั้งแต่เช้าจรดเย็น ท่านได้ทำงานอะไรบ้าง แม้แต่ตัวผู้บริหารเองก็ตาม มีจำนวนไม่น้อยที่**ทำงานที่ไม่สำคัญ** เช่น ไปงานเลี้ยงรับรอง ไปงานแต่งงาน ดูเหมือนจะมีสารพัดงานเลี้ยง ถ้าเป็นเช่นนั้นท่านควรเปลว ๆ ลงเสียบ้าง เพราะเวลาจะหมดไปกับงานที่ไม่สำคัญ ให้ท่านจดบันทึกไว้เลยว่า งานชนิดใดสำคัญ (จริง ๆ) ท่านจึงจะไปแต่ไม่ใช่จะไปเสียทุกงาน การจด การบันทึก กลายเป็นนิสัยของผู้บริหารทุกระดับ และก็มีความสำคัญ มีประโยชน์อย่างมหาศาล ไม่ว่าท่านจะจดบันทึกอะไรไว้ในไดอารี่ส่วนตัว สมุดโน้ต ในกระดานดำหรือไวท์บอร์ด

การทำเป็นตารางหรือแม้จะบันทึกลงไปในคอมพิวเตอร์ก็ตาม ล้วนแต่เป็นการเตือนความทรงจำของท่านทั้งสิ้น อย่างน้อยที่สุดการไปประชุมพนักงานระดับกลางของบริษัท การนัดพบลูกค้ารายใหญ่ของท่านก็เป็นงานที่ท่านลืมเลือนไม่ได้ เลขานุการของท่าน (ผู้บริหาร) ก็คงจะทำหน้าที่ไม่ไหว ถ้าหากไม่มีการบันทึกรายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ ไว้ トラบใดที่คนเรายังไม่สามารถจดจำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ ท่านต้องไม่ลืมว่าท่านสามารถนำทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ทดแทนกันได้ เช่นทดแทนเงินด้วยคน หรือทดแทนคนด้วยเงิน แต่เวลากลับหาสิ่งมาทดแทนไม่ได้ เหมือนกับสุภาษิตที่ท่านเคยได้ยินว่า “เวลาและวารี ไม่เคยที่จะคอยใคร” เวลาที่เหมือนสายน้ำที่ไหลไปแล้วไม่หวนกลับมาอีกเช่นกัน ความล้มเหลวของการบริหารงานและเวลา ถ้าท่านพลาดไปแม้แต่ 1 วินาที 1 นาที ก็หมายถึงท่านได้สูญเสียผลประโยชน์เป็นจำนวนมากมายมหาคาลแล้ว นักธุรกิจจึงให้ความสำคัญอย่างมากกับ**เวลาและความตรงต่อเวลา**

ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด ๆ ความสำคัญของงานจะถูกวางไว้ในระดับที่ลดหลั่นกันไป ผู้บริหารที่รู้จักบริหารเวลา ก็จะเลือกเฉพาะจุดสำคัญ ๆ ที่เป็นงานพิเศษจริง ๆ ส่วนงานอันดับรองลงไป ก็จะถูกมอบหมายให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาที่ไว้วางใจได้ ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะแก่กล้าด้วยประสบการณ์การทำงานก็ตาม ก็ควรจะมอบหน้าที่ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการกระจายงานลำดับรอง ๆ ลงไป ในบางครั้งต้องมีการเดินทางไกล ซึ่งเป็นการยากลำบากของผู้บริหารที่มีวัยสูงจะกระทำประการหนึ่งเหลือเวลาที่มีค่าเอาไว้คิด ตัดสินใจต่องานที่สร้างสรรค์ที่เหมาะสมกว่าท่านต้องไม่ลืมว่า**ผู้บริหารที่ให้เวลาน้อยในการตัดสินใจ หรือหาเวลาว่างไม่ได้** นั้นท่านจะพลาดไปอย่างที่คาดไม่ถึงทีเดียว การรีบด่วนตัดสินใจในงานสำคัญบางชิ้น เช่น ในการพิจารณาเรื่องของคน เรื่องของพนักงาน เป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อนและมีความสำคัญยิ่ง นักบริหารบางท่านใช้เวลาคิด ไตร่ตรอง ทบทวนหลายครั้งหลายคราการตัดสินใจพลาดหมายถึง

การพลาดในการประเมินคุณค่าของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งในองค์กรบางแห่งถือว่า ผู้ที่จะขึ้นมาเป็นผู้นำขององค์กร เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด เพราะขึ้นอยู่กับความอยู่รอดและก้าวหน้าขององค์กรด้วยสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารได้ให้เวลาน้อยในการตัดสินใจ เนื่องจากค่าครองชีพที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้นทุกทีในภาวะปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารต้องทำงานหนักขึ้น การทำงานหลายๆ แห่ง เป็นที่แน่นอนว่าจะไม่มีเวลาติดต่อทบทวนงานได้ จุดอ่อนเช่นนี้ทำให้ผู้บริหาร คาคณะเนหรือพยากรณ์ ธุรกิจตลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

เมื่อสภาพแวดล้อมและคู่แข่งัน เคลื่อนไหวตัวอย่างรวดเร็วเช่นนี้ ท่านจะเลือกเป็นผู้บริหารที่หัวคร่ำครึทำงานอย่างหนัก มีอารมณ์เครียด ซึ่เรี่ยสอยตลอดเวลา หรือท่านจะเลือกเป็นผู้บริหารสมัยใหม่ ที่ทำตามสบายมีเวลาว่างพอที่จะหาความสุขใส่ตัวได้ในบางโอกาส แวดล้อมด้วยบริวารที่เคารพ-รักท่าน อีกทั้งมีเวลาใคร่ครวญไตร่ตรองงานสำคัญอย่างรอบคอบ ทำให้งานดำเนินไปด้วยความมีประสิทธิภาพ

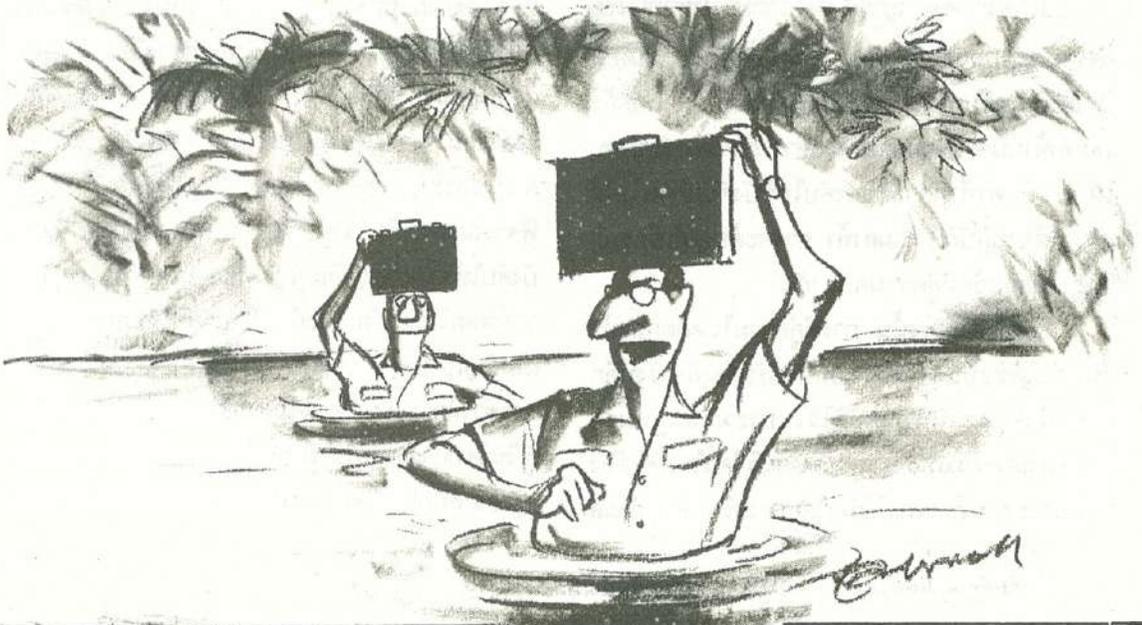
แล้วท่านล่ะ.....จะเลือกเป็นผู้บริหารชนิดใด.

บรรณานุกรม

ดรักเกอร์, ปีเตอร์ เอฟ. ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์กับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ แปลจาก **The Effective Executive** โดย ก้องเกียรติ โอภาสวงศ์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น 2531

ธนู กุลชล "นักบริหารกับการบริหารเวลา" เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง **ธุรกิจในทศวรรษหน้ากับการจัดการสมัยใหม่** มหาวิทยาลัยสยาม 1 ธันวาคม 2532

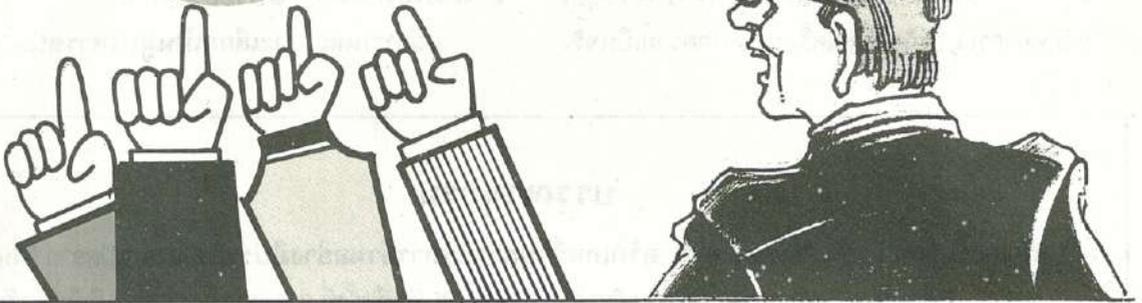
ไพบุลย์ สารานุกฤติ **สไตล์การบริหารงาน บริหารคน** พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร : สามเกลอ 2528





* ศจ.สมชัย ทรัพย์วณิช

คำทำ



คำทำของคุณความเป็นเรื่องที่จะต้องทำความเข้าใจ ว่าคดีแพ่งก็ดี คดีอาญาที่ดีหรือคดีแพ่งที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากคดีอาญาก็ดี ที่คู่ความมีข้อพิพาทกันอยู่ คู่ความจะตกลงทำกันเพื่อให้ศาลวินิจฉัยชี้ขาดโดยที่ไม่ต้องมีการสืบพยาน คู่ความจะทำได้แค่ไหน เพียงไร และ คำทำนั้นจะต้องมีลักษณะอย่างไรที่ศาลจะรับบังคับให้ ถ้าเป็นคำทำที่ศาลรับบังคับให้ก็บังคับคดีกันไปได้ คู่ความต้องปฏิบัติตามคำทำ อาจจะต้องแพ้หรือชนะ ก็เป็นไปตามข้อที่คู่ความตกลงกัน

สำหรับคดีแพ่งนั้น การที่คู่ความในคดีตกลงทำกัน ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่คู่ความยอมรับข้อเท็จจริงที่อีกฝ่ายหนึ่งอ้างตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องดำเนินการสอบสวนพิจารณาอย่างใดอย่างหนึ่งก่อน ถ้าผล

แห่งการดำเนินการสอบสวนพิจารณานั้นสมควรประสงค์ของคุณฝ่ายใดตามที่ทำกันอีกฝ่ายหนึ่งก็ยอมรับตามข้ออ้างของฝ่ายที่สมควรประสงค์นั้นทั้งหมด ซึ่งคดีแพ่ง คู่ความตกลงทำกันให้ศาลวินิจฉัยชี้ขาดได้ การที่คู่ความตกลงทำกันถือได้ว่าเป็นเรื่องของการยอมรับข้อเท็จจริง แต่มีเงื่อนไขว่าจะต้องมีการดำเนินการพิจารณาเสียก่อน ดำเนินการสอบสวนพิจารณาอย่างไร ก็ดำเนินการสอบสวนพิจารณาตามที่ตกลงทำกัน เช่น โจทก์ฟ้องขอให้ศาลบังคับให้จำเลยชำระเงินกู้ตามฟ้อง จำเลยให้การปฏิเสธว่าจำเลยไม่ได้กู้เงินโจทก์ สัญญากู้ที่โจทก์นำมาฟ้องเป็นสัญญาปลอม ขอให้ยกฟ้อง เพราะฉะนั้นตามฟ้องและคำให้การ เป็นเรื่องได้เถียงกันในประเด็นที่ว่าจำเลยกู้เงินโจทก์จริงหรือไม่ ฝ่ายหนึ่งกล่าวอ้าง อีกฝ่ายหนึ่งปฏิเสธ สมมติว่าโจทก์ จำเลยตกลงทำกันว่า ถ้าจำเลย

ยอมสาบานต่อหน้าพระพุทธรูปในศาลได้ว่าจำเลยไม่ได้กู้เงินโจทก์ตามสัญญาที่โจทก์นำมาฟ้องจริง โจทก์ยอมแพ้ ซึ่งก็เท่ากับโจทก์ยอมรับว่าจำเลยไม่ได้กู้เงินโจทก์ แต่ถ้าจำเลยสาบานไม่ได้ จำเลยต้องยอมแพ้ ก็ถือว่าจำเลยยอมรับข้อเท็จจริงว่าจำเลยกู้เงินโจทก์ ซึ่งเป็นเรื่องมีการยอมรับข้อเท็จจริง

การทำกันนี้ทำได้เฉพาะในคดีแพ่ง ส่วนคดีอาญา คู่ความจะไปตกลงทำกันไม่ได้ โจทก์มีหน้าที่นำสืบตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 174 และมาตรา 227 โจทก์จำเลยจะตกลงทำกัน ขอให้ศาลวินิจฉัยประเด็นข้อหนึ่งข้อใดโดยเฉพาะ แล้วชี้ขาดไปมิได้ เพราะไม่มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และจะนำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้ไม่ได้ โจทก์จะอาศัยคำทำมาเป็นเครื่องพิสูจน์เพื่อลงโทษจำเลยหาได้ไม่ และจำเลยก็จะอาศัยคำทำไม่ได้เช่นเดียวกัน เพราะประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 174 กำหนดว่า โจทก์มีหน้าที่นำสืบพิสูจน์ความผิดของจำเลย เช่นสมมติว่าโจทก์ฟ้องว่าจำเลยลักทรัพย์ โจทก์จะไปทำกับจำเลยว่า ถ้าจำเลยสาบานได้ว่าไม่ได้ลักทรัพย์ ขอให้ศาลยกฟ้องไป ทำไม่ได้ คดีอาญาจะทำอย่างนั้นไม่ได้ บทบัญญัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 174 กำหนดหน้าที่ให้โจทก์มีหน้าที่นำสืบเพื่อพิสูจน์ความผิดของจำเลย เพราะฉะนั้นจะไปอาศัยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้ไม่ได้

สำหรับคดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา คู่ความตกลงทำกันได้เฉพาะคดีส่วนแพ่ง สำหรับคดีส่วนอาญาคู่ความตกลงทำกันไม่ได้ เพราะฉะนั้นคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาที่มีทั้งคดีส่วนแพ่งและคดีส่วนอาญาอยู่ด้วยกันนั้น ถ้าคู่ความตกลงทำกัน ยอมบังคับกันได้เฉพาะคดีส่วนแพ่ง คดีส่วนอาญาจะไม่ให้คู่ความตกลงทำกัน แต่ถือว่าโจทก์จะแพ้ในคดีส่วนอาญา เพราะเหตุว่าโจทก์มีหน้าที่นำสืบ เมื่อทำกันก็ถือว่า

โจทก์ไม่สืบ เมื่อโจทก์ไม่สืบโจทก์ก็ต้องแพ้ ศาลต้องยกฟ้องในคดีส่วนอาญาไป คงผูกพันกันเฉพาะในคดีส่วนแพ่ง

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1570/2511 คดีอาญาคู่ความตกลงทำกันขอให้ศาลวินิจฉัยประเด็นข้อหนึ่งข้อใดโดยเฉพาะ แล้วชี้ขาดไปมิได้เพราะไม่มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและจะนำบทบัญญัติในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับมิได้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1121/2511 คดีแพ่งตามที่คู่ความตกลงทำกันถือได้ว่าเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงที่ฝ่ายหนึ่งอ้าง ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 84 แต่มีเงื่อนไขว่าต้องมีการดำเนินกระบวนการพิจารณาอย่างใดอย่างหนึ่งก่อน ถ้าผลแห่งการดำเนินกระบวนการนั้นสมควรประสงค์ของคู่ความฝ่ายใดตามที่ทำกันอีกฝ่ายหนึ่งก็ยอมรับตามข้ออ้างของฝ่ายที่สมประสงค์นั้นทั้งหมด

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 129/2522 คดีแพ่งเกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา โจทก์ จำเลยตกลงทำกันให้มีการพิสูจน์ลายมือชื่อในเอกสารเป็นข้อเท็จจริงนั้น คดีส่วนอาญาหน้าที่นำสืบตกอยู่กับฝ่ายโจทก์ เมื่อโจทก์ไม่นำสืบพยาน จึงไม่มีทางลงโทษจำเลยได้ คดีส่วนแพ่งการที่คู่ความตกลงทำกันให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อศาลชี้ขาดและพิพากษาคดีตามข้อตกลงได้

คำทำในคดีแพ่งที่ศาลจะรับบังคับให้ต้องมีลักษณะดังนี้

1. ต้องเป็นการทำกันในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีหรือเกี่ยวกับประเด็นแห่งคดี
2. ไม่พันวิสัย
3. ไม่เป็นการพนันขันต่อ และ
4. ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ในคดีแพ่งที่คู่ความตกลงทำกันได้ คำทำของคู่ความจะต้องมีลักษณะครบทั้ง 4 ประการดังกล่าว

ข้างต้น ถ้านอกเหนือออกไปหรือไม่เข้าลักษณะดังกล่าว แม้เพียงข้อใดข้อหนึ่ง ศาลก็จะไม่รับบังคับให้ ในคดีแพ่งจะมีคำทำกันของคู่ความในลักษณะต่าง ๆ มีปัญหาว่าศาลจะต้องวินิจฉัยในเรื่องคำทำนั้นอย่างไร

กรณีคู่ความทำกันในประเด็นหน้าที่นำสืบ

ทำกันในประเด็นหน้าที่นำสืบ ถือว่าเป็นคำทำที่เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีนั่นเอง เช่น โจทก์อ้างว่า ประเด็นหน้าที่นำสืบตกจำเลยสืบก่อน จำเลยโต้เถียงว่า ประเด็นหน้าที่นำสืบตกโจทก์สืบก่อน จึงได้ทำกันขึ้น โดยถือหน้าที่นำสืบเป็นข้อแพ้ชนะ ในการวินิจฉัยปัญหานี้ ก่อนที่จะตัดสินให้ใครชนะ เราจะต้องมาพิจารณาเสียก่อนว่าตามคำฟ้องคำให้การคดีมีประเด็นข้อพิพาทอย่างไร และในประเด็นนั้น ๆ ฝ่ายใดมีหน้าที่นำสืบ เมื่อพิจารณาแล้วฝ่ายนั้นก็ต้องนำสืบ เมื่อคู่ความไม่สืบแล้วทำกันว่าหน้าที่นำสืบต้องตกอีกฝ่ายหนึ่ง เช่นนี้จึงจะชี้ได้ว่าจะให้ฝ่ายใดชนะ

ตัวอย่าง โจทก์ฟ้องอ้างว่า โจทก์มีชื่อเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินมีโฉนด 1 แปลง ได้ให้จำเลยเช่า ต่อมาจำเลยอ้างว่าเป็นเจ้าของที่ดิน จึงขอให้ขับไล่จำเลย จำเลยให้การว่าจำเลยครอบครองเป็นเจ้าของที่ดินพิพาท โจทก์ออกโฉนดโดยไม่สุจริต จำเลยไม่ได้เช่าที่ดินพิพาท ขอให้ยกฟ้อง เมื่อนัดชี้สองสถาน โจทก์จำเลยตกลงทำกันว่า ประเด็นหน้าที่นำสืบตกแก่ฝ่ายใดฝ่ายนั้นยอมแพ้คดี ขอให้ศาลชี้ขาดโดยโจทก์จำเลยไม่สืบพยาน ดังนี้ศาลจะพิพากษาคดีอย่างไร

ก่อนที่จะตอบว่าศาลจะพิพากษาคดีอย่างไร ก็จะต้องกำหนดประเด็นข้อพิพาทเสียก่อน ว่าตามคำฟ้องและคำให้การคดีมีประเด็นข้อพิพาทอย่างไร และประเด็นที่กำหนดไปแล้วฝ่ายใดมีหน้าที่นำสืบ ตามคำฟ้องและคำให้การดังกล่าว คดีมีประเด็นข้อพิพาทว่าที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของโจทก์และได้ให้จำเลยเช่าหรือไม่ เนื่องจากโจทก์มีชื่อในโฉนดที่ดินพิพาทจึงได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานของกฎหมายว่า โจทก์เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ จำเลยเป็นผู้กล่าวอ้างว่าจำเลย

เป็นเจ้าของที่ดินพิพาท จำเลยจึงต้องมีหน้าที่นำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานของกฎหมายดังกล่าว หน้าที่นำสืบตกจำเลย เมื่อเป็นเช่นนี้ศาลพิพากษาให้จำเลยเป็นฝ่ายแพ้คดีตามคำทำ

คำพิพากษาฎีกาที่ 1616/2522 วินิจฉัยว่า โฉนดมีชื่อโจทก์สันนิษฐานว่าโจทก์เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ จำเลยอ้างว่าจำเลยครอบครองเป็นเจ้าของ โจทก์ออกโฉนดโดยไม่สุจริต จำเลยมีหน้าที่นำสืบ

ตามข้อสันนิษฐานของกฎหมายคือโจทก์เป็นฝ่ายมีชื่อในโฉนด ซึ่งกฎหมายถือว่าผู้มีชื่อในโฉนดเป็นผู้มีสิทธิครอบครองเป็นเจ้าของ เมื่อโจทก์ได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานของกฎหมาย ฝ่ายจำเลยอ้างว่าจำเลยครอบครองเป็นเจ้าของ จำเลยก็ต้องนำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานของกฎหมาย เมื่อจำเลยไปทำกันแล้วจำเลยก็ไม่นำสืบ จำเลยก็ต้องเป็นฝ่ายแพ้คดีตามที่ทำ

ตัวอย่าง โจทก์ฟ้องขับไล่จำเลยออกจากที่ดินพิพาท โดยอ้างว่าเป็นที่ดินกรรมสิทธิ์ตามโฉนดของโจทก์ จำเลยบุกรุกที่ดินของโจทก์ จำเลยให้การว่าที่ดินพิพาทเป็นที่ดินในสิทธิครอบครองของจำเลยโฉนดของโจทก์ทับที่ดินของจำเลย 10 ไร่ โฉนดดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย ขอให้ยกฟ้อง วันนัดชี้สองสถานโจทก์จำเลยทำกันว่า ถ้าประเด็นหน้าที่นำสืบตกโจทก์นำสืบ โจทก์ยอมแพ้คดี ถ้าประเด็นหน้าที่นำสืบตกจำเลยนำสืบ จำเลยยอมแพ้คดีโจทก์ จำเลยไม่สืบพยานให้ศาลชี้ขาด ดังนี้ศาลจะพิพากษาคดีนี้ได้อย่างไร

เป็นตัวอย่างนำมาเปรียบเทียบกับตัวอย่างแรกก่อนที่จะวินิจฉัยว่าจะให้ฝ่ายใดมีหน้าที่นำสืบ เราต้องกำหนดประเด็นข้อพิพาทเสียก่อน ตามคำฟ้องคำให้การคดีมีประเด็นอย่างไร ในประเด็นนั้นจะกำหนดให้ฝ่ายใดนำสืบ

คดีมีประเด็นว่า โฉนดตามฟ้องถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมายโดยที่ดินตามโฉนดนั้นเป็นของโจทก์และการออกโฉนดได้กระทำถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายหรือไม่ โจทก์เป็นฝ่ายกล่าวอ้างว่า ที่ดินพิพาท

เป็นกรรมสิทธิ์ของโจทก์ตามโฉนด เท่ากับอ้างว่าโฉนดของโจทก์ชอบด้วยกฎหมาย จำเลยให้การปฏิเสธ โจทก์เป็นฝ่ายกล่าวอ้างก็ต้องนำสืบข้อเท็จจริงว่าความจริงเป็นดังที่โจทก์ฟ้อง โจทก์จึงมีหน้าที่นำสืบเมื่อประเด็นหน้าที่นำสืบตกโจทก์ โจทก์จึงเป็นฝ่ายแพ้คดีตามคำทำ ศาลพิพากษายกฟ้องโจทก์

คำพิพากษาฎีกาที่ 1202/2523 โจทก์ฟ้องขับไล่จำเลยออกจากที่พิพาท อ้างว่าเป็นที่ดินของโจทก์ตามโฉนด จำเลยบุกรุกเข้าแย่งการครอบครอง จำเลยให้การว่าที่ดินพิพาทเป็นที่ดินในสิทธิครอบครองจำเลยโฉนดของโจทก์ทับที่ดินของจำเลยประมาณ 10 ไร่ โฉนดดังกล่าวจึงไม่ชอบด้วยกฎหมาย ดังนี้ จำเลยต่อสู้ในเรื่องสิทธิในที่พิพาท และได้เถียงว่าโฉนดที่โจทก์อ้างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่มีผลให้โจทก์ได้กรรมสิทธิ์ในที่พิพาท ข้อเท็จจริงฟังได้ว่า ขณะพิพาทกันที่พิพาทอยู่ในความครอบครองของจำเลย คดีมีประเด็นว่า โฉนดตามฟ้องถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมายโดยที่ดินตามโฉนดนั้นเป็นที่ดินของโจทก์ และการออกโฉนดได้ทำถูกต้องตามระเบียบหรือกฎหมายหรือไม่ คดีดังกล่าวโจทก์เป็นผู้กล่าวอ้าง โจทก์จึงมีหน้าที่นำสืบก่อน

ตามตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาที่ 1202/2523 เปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่า บางกรณีประเด็นที่กำหนดและหน้าที่นำสืบอาจจะต่างกัน แม้ข้อเท็จจริงของทั้งสองเรื่องอาจจะคล้ายกัน แต่ก็ต้องคำนึงถึงความแตกต่างกันไปในบางประการเพราะว่าในตัวอย่างหลังคำให้การของจำเลยเน้นหนักในการต่อสู้ว่าการออกโฉนดนั้นไม่ชอบ เมื่อโจทก์บอกว่าโจทก์เป็นเจ้าของที่ดินตามโฉนด แต่จำเลยต่อสู้ในลักษณะที่ว่าการออกโฉนดมาไม่ถูกต้อง ศาลจึงกำหนดประเด็นไปทางที่ว่าโฉนดตามฟ้องถูกต้องสมบูรณ์ตามกฎหมาย ที่ดินในโฉนดเป็นของโจทก์ และการออกโฉนดถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายหรือไม่ และที่โจทก์อ้างว่าโจทก์เป็นเจ้าของที่ดินตามโฉนดก็เท่ากับโจทก์อ้างว่า การ

ออกโฉนดนั้นทำถูกต้อง เมื่อจำเลยปฏิเสธ โจทก์เป็นฝ่ายกล่าวอ้างโจทก์ก็ต้องนำสืบ ประเด็นในคำพิพากษาฎีกาที่ 1202/2523 นี้ จะไปเอาประโยชน์จากข้อสันนิษฐานของกฎหมายที่ดินตามตัวอย่างแรกไม่ได้ เพราะในตัวอย่างแรกเป็นเรื่องที่ว่า ที่ดินพิพาทเป็นกรรมสิทธิ์ของโจทก์ที่ให้จำเลยเช่าหรือไม่ เมื่อโจทก์มีชื่อเป็นเจ้าของตามโฉนด กฎหมายก็สันนิษฐานว่าโจทก์เป็นเจ้าของจำเลยกล่าวอ้างว่าจำเลยเป็นผู้ครอบครองจำเลยก็ต้องนำสืบหักล้างข้อสันนิษฐานของกฎหมาย ส่วนในตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาฉบับหลัง ประเด็นต่างกัน การกำหนดหน้าที่นำสืบก็ต้องต่างกันไป

กรณียังปฏิบัติตามคำทำไม่ถูกต้อง การดำเนินการตามคำทำ ศาลต้องยึดหลักว่า ได้มีการปฏิบัติกระบวนการพิจารณาถูกต้องหรือไม่ ทุกอย่างตรงตามที่คู่ความทำกันหรือไม่ ผิดไปทำอย่างไร ยกเลิกคำทำแล้วสืบพยานไปหรืออย่างไร ตัวอย่างเช่น โจทก์จำเลยตกลงทำกันให้ที่ดินอำเภอกับปลัดอำเภอกันคนหนึ่งแล้วแต่นายอำเภอก็กำหนดตัว ไปดูที่พิพาทพร้อมกับโจทก์ จำเลยเพื่อต้องการทราบว่ที่พิพาทอยู่มุมที่เท่าใด ปรากฏว่าเสมียนพนักงานที่ดินอำเภอกับปลัดอำเภอไปดูที่พิพาทจึงไม่ตรงตามคำทำ ถือว่ายังไม่มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ตามคำทำ ศาลจะพิพากษาให้ฝ่ายใดชนะคดีตามคำทำไม่ได้ ต้องดำเนินการให้ตรงตามคำทำก่อน

คำพิพากษาฎีกาที่ 1745/2513 วินิจฉัยว่าคู่ความไม่ติดใจสืบพยานโดยตกลงทำกันให้ที่ดินอำเภอกับปลัดอำเภอกันคนหนึ่งแล้วแต่นายอำเภอก็กำหนดตัว ไปดูที่พิพาทพร้อมกับโจทก์ จำเลย เพื่อต้องการทราบว่ที่พิพาทอยู่ในมุมที่เท่าใด ปรากฏว่าเสมียนพนักงานที่ดินอำเภอกับปลัดอำเภอไปดูที่พิพาทจึงไม่ตรงตามคำทำ ถือได้ว่ายังไม่มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ตามคำทำ ศาลจะพิพากษาให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะคดียังไม่ได้ ต้องดำเนินการให้ตรงตามคำทำเสียก่อน

เป็นกรณีที่ปฏิบัติตามคำทำไม่ถูกต้อง ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตรงตามคำทำก่อน ซึ่งอาจจะเป็นคนละเรื่องกับปฏิบัติตามคำทำไม่ได้ ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป การปฏิบัติตามคำทำไม่ถูกต้อง หมายความว่าทำได้แต่ทำไม่ถูกไม่ตรง หลักที่ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตรงตามคำทำเสียก่อน ศาลจึงจะชี้ขาดได้ ตามฎีกานี้เมื่อปฏิบัติตามคำทำไม่ถูกต้องศาลก็ต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามคำทำเสียก่อน ไม่ใช่ไปยกเลิกคำทำแล้วจะไปสืบพยานหลักฐานกันตามปกติ

กรณีคู่ความสืบพยานไปบ้างแล้วทำกัน ในเรื่องของคำทำ คู่ความมักจะตกลงทำกันตั้งแต่ก่อนมีการสืบพยาน มีปัญหาว่า ถ้าคู่ความได้สืบพยานไปแล้ว จึงค่อยมาตกลงทำกัน เช่นนี้พยานหลักฐานที่สืบไปแล้ว จะทำอย่างไร จะต้องเอาไปพิจารณาประกอบกับคำทำหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น โจทก์ฟ้องอ้างว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์โดยซื้อมาจากนายแดงและได้ครอบครองทำนาตลอดมา ต่อมาจำเลยบุกรุกเข้ามาทำนาทำให้เสียหาย ขอให้ห้ามจำเลยเกี่ยวข้องกับที่พิพาทและให้ใช้ค่าเสียหาย จำเลยให้การว่าที่พิพาทเป็นของจำเลยได้มาโดยบิดายกให้จำเลยครอบครองทำนาตลอดมาไม่ได้บุกรุก ศาลชั้นต้นสืบพยานโจทก์ได้สามปาก คือ โจทก์และภริยาโจทก์ เบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ นายดีผู้ใหญ่บ้านพยานโจทก์เบิกความว่า ที่พิพาทเป็นของจำเลย ก่อนสืบนายดำกำนันซึ่งเป็นพยานโจทก์อีกปากหนึ่ง โจทก์จำเลยตกลงทำกันว่า ถ้านายดำเบิกความว่า ที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยยอมแพ้ แต่ถ้านายดำเบิกความว่าที่พิพาทเป็นของจำเลย โจทก์ยอมแพ้ ทั้งสองฝ่ายไม่ติดใจสืบพยานต่อไปปรากฏว่านายดำเบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยแถลงต่อศาลว่านายดำเบิกความเข้ากับโจทก์และคำเบิกความขัดแย้งกับคำเบิกความของนายดีพยานโจทก์ ขอให้ยกเลิกคำทำและให้สืบพยานต่อไป ดังนี้ศาลชั้นต้นจะพิพากษาคดีตามคำทำได้หรือไม่

เป็นกรณีที่มีการสืบพยานไปบ้างแล้ว และพยาน

ของโจทก์ที่สืบไปสองปากก็เป็นประโยชน์แก่คดีของโจทก์ แต่พยานอีกปากเป็นประโยชน์แก่จำเลย หมายความว่าลักษณะของพยานหลักฐานของโจทก์สามปากที่เบิกความมานี้ รูปคดีของโจทก์น่าจะแพ้จำเลย เพราะศาลต้องไปพิจารณาถึงพยานคนกลางมากกว่าพยานตัวโจทก์และภริยาโจทก์ การให้น้ำหนักพยานหลักฐานศาลต้องเน้นที่พยานคนกลาง โดยเฉพาะพยานโจทก์ซึ่งเป็นผู้ใหญ่บ้านไปเบิกความว่าที่พิพาทเป็นของจำเลย ในลักษณะคดีโจทก์จะแพ้แล้ว เพราะถือว่าพยานโจทก์เบิกความสมพยานจำเลย ความจริงจำเลยไม่น่าจะเสี่ยงไปทำคำทำในลักษณะเช่นนั้น แต่เมื่อเกิดไปทำกันขึ้นแล้วผลออกมาว่าพยานปากที่ทำกันเบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยกลับคำไม่ยอมรับตามคำทำยอมไม่ได้ คำตอบจึงมีว่าเมื่อโจทก์จำเลยตกลงทำกันขอให้ถือเอาคำเบิกความของนายดำ กำนัน พยานโจทก์ผู้เดียวเป็นข้อสำคัญที่จะทำให้โจทก์จำเลยชนะหรือแพ้คดีเฉพาะประการเดียวว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์หรือจำเลย เท่ากับเป็นการสละข้อต่อสู้อื่น ๆ ตามฟ้องคำให้การ และพยานหลักฐานที่ได้เสนอต่อศาลมาแล้วทั้งหมด เมื่อนายดำเบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยต้องแพ้คดีตามคำทำ จะอ้างว่านายดำเบิกความเข้ากับโจทก์ และขัดแย้งกับคำเบิกความของนายดีไม่ได้จะขอให้ยกเลิกคำทำก็ไม่ได้ เพราะเป็นคำทำที่เกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาทที่-ใช้บังคับได้ ไม่มีเหตุผลที่จะเพิกถอนคำทำ ศาลต้องพิพากษาให้โจทก์ชนะคดี

คำพิพากษาศฎีกาที่ 1370/2510 ศาลฎีกาวินิจฉัยว่า เมื่อสืบพยานโจทก์ได้สองปาก โจทก์จำเลยตกลงทำกันว่า ถ้า ส. เบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยยอมแพ้ ถ้า ล. เบิกความว่าที่พิพาทเป็นของจำเลย โจทก์ยอมแพ้ ดังนี้ เป็นการที่โจทก์จำเลยขอถือเอาคำเบิกความของ ส.ผู้เดียวเป็นข้อสำคัญ ที่จะทำให้โจทก์จำเลยชนะหรือแพ้คดีเฉพาะประการเดียวที่ว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์หรือจำเลย เป็นการสละข้อหาอื่น ๆ ตามคำฟ้อง คำให้การและพยานหลักฐานที่ได้

เสนอต่อศาลมาแล้วทั้งหมด เมื่อ ล.เบิกความว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยต้องแพ้คดี จำเลยจะอ้างว่า คำเบิกความของ ล.ฟังไม่ได้ เพราะขัดกับฟ้องและ คำเบิกความของพยานโจทก์อื่น และเป็นคำเบิกความลอย ๆ ไม่มีพยานสนับสนุนหาได้ไม่

เป็นกรณีที่ว่าสืบพยานไปบ้างแล้ว แล้วคู่ความตกลงทำกัน เท่ากับว่าเป็นการที่โจทก์จำเลยขอถือเอาคำเบิกความของพยานคนกลางเป็นข้อแพ้ชนะ เท่ากับเป็นการสละข้อหาอื่น พยานหลักฐานที่สืบมาแล้ว ถึงแม้จะไม่ได้พูดกันไว้ว่าพยานหลักฐานนั้นจะให้ทำอะไร ก็ถือว่าสละโดยยึดเอาพยานปากเดียวที่คู่ความทำกันว่าจะเบิกความอย่างไร และฝ่ายที่จะต้องแพ้ตามคำทำจะอ้างในเรื่องต่าง ๆ เช่น จะอ้างว่าคำเบิกความขัดกับพยานโจทก์อื่น ขัดกับฟ้อง หรือเป็นเรื่องเบิกความลอย ๆ ไม่มีพยานอื่นสนับสนุน ข้ออ้างดังกล่าวย่อมฟังไม่ได้

ปัญหาต่อไปในเรื่องคำทำคือกรณีที่คู่ความตกลงทำกันในบางประเด็นสำหรับในคดีที่มีหลายประเด็น เช่น สมมติว่าคดีมีประเด็นในเรื่องลายมือชื่อของเจ้ามรดกในพินัยกรรมโดยโจทก์เป็นฝ่ายทายาท จำเลยเป็นฝ่ายรับพินัยกรรม ได้เถียงกันว่ามีการทำพินัยกรรมกันจริงหรือไม่ ลายเซ็นของเจ้ามรดกที่เซ็นลงในพินัยกรรมเป็นลายเซ็นที่แท้จริงหรือไม่ นอกจากนั้นในคดีนั้นอาจจะมีการมีประเด็นอื่นอีก เช่น โจทก์เป็นทายาทจริงหรือไม่ ททรัพย์มรดกมีเพียงใด คดีของโจทก์ขาดอายุความหรือไม่ แต่คู่ความตกลงทำกันในประเด็นที่ว่าใช้ลายมือชื่อของเจ้ามรดกในพินัยกรรมหรือไม่ ถ้าผลของการพิสูจน์สมฝ่ายใด ศาลจะตัดสินไปตามคำทำหรือไม่ ถ้าคู่ความฝ่ายที่เสียประโยชน์อ้างว่าคดียังมีอีกสามประเด็นที่จะต้องมีการสืบพยานกันไป เพราะหาไม่ได้พูดถึงในสามประเด็นนั้น ศาลจะอย่างไร

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 45/2523 โจทก์จำเลยตกลงทำกันว่า ถ้าผลการตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อของบิดาจำเลยในเอกสารที่โจทก์ฟ้อง เป็นลายมือชื่อของบุคคล

คนเดียวก็ยกฟ้องเอกสารที่จำเลยอ้าง จำเลยยอมแพ้ ถ้าไม่ใช่ โจทก์ยอมแพ้ การทำเอาแพ้ชนะกันในผลของการพิสูจน์ดังกล่าวย่อมหมายถึงแพ้ชนะ ในผลแห่งคดี โดยสละประเด็นข้ออื่นอยู่ในตัว เมื่อผลการตรวจพิสูจน์ของผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นว่าเป็นลายมือชื่อของบุคคลคนเดียวก็ยกฟ้อง โจทก์ก็ต้องแพ้คดีตามคำทำ

ตามคำพิพากษาศาลฎีกานี้จะเห็นได้ว่า ถึงแม้คู่ความจะไม่ได้ตกลงกันที่จะสละประเด็นที่เหลือ แต่ศาลฎีกาก็แปลว่าที่คู่ความตกลงทำกันเอาแพ้ชนะในผลของการตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อเจ้ามรดกในประเด็นข้อแรกนั้นเป็นการเอาแพ้ชนะกันในผลแห่งคดีโดยที่เดียว มิได้หมายความว่าถึงแพ้ชนะกันเฉพาะในประเด็นข้อนั้นข้อเดียว ถึงแม้คู่ความจะไม่ได้ตกลงให้ชัดแจ้งว่าจะสละประเด็นอีกสามประเด็น แต่ศาลก็แปลว่าคู่ความขอสละประเด็นอื่นอยู่ในตัวแล้ว

กรณีซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้อีกคือ กรณีที่มีคู่ความร่วม แล้วคู่ความบางคนไปทำกัน โดยคู่ความร่วมอีกคนไม่ได้ยินยอมด้วย สมมติว่า โจทก์ฟ้องจำเลย 2 คน ทำละเมิด ให้ชดใช้ค่าเสียหาย จำเลยที่ 1 ตกลงทำกับโจทก์ในข้อที่จะเอาแพ้ชนะกันในผลแห่งคดี จำเลยที่ 2 ไม่รู้เรื่องด้วยเลย ผลของการทำปรากฏว่าจำเลยที่ 1 แพ้คดีตามคำทำ มีปัญหาว่าศาลจะตัดสินตามคำทำให้จำเลยที่ 2 แพ้คดีไปด้วยได้หรือไม่ โดยที่จำเลยที่ 2 ไม่ได้ทำด้วย ในปัญหาดังกล่าวมีคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1731-1741/2523 วินิจฉัยไว้ดังนี้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1731-1741/2523 ก่อนสืบพยาน โจทก์และจำเลยที่ 1 ทำพิสูจน์ลายมือชื่อในเอกสารที่ได้ตกลงกัน ปรากฏว่าจำเลยที่ 1 เป็นฝ่ายแพ้ตามคำทำ ข้อตกลงกันคงมีผลบังคับเฉพาะระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ 1 เท่านั้น หากมีผลถึงจำเลยที่ 2 ซึ่งมีได้ตกลงตามคำทำด้วยไม่ เพราะกระบวนการพิจารณาที่จำเลยที่ 1 กระทำไปนั้นเป็นที่เสื่อมเสียแก่จำเลยที่ 2 ซึ่งเป็นคู่ความร่วม

เป็นเรื่องจะต้องนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา

ความแพ่ง มาตรา 59 ในเรื่องคู่ความร่วมมือเข้ามาปรับ ซึ่งตามบทบัญญัติในมาตรา 59(1) กระบวนพิจารณาที่ทำโดยหรือทำต่อคู่ความร่วมมือคนหนึ่ง ให้ถือว่าได้ทำ โดยหรือทำต่อคู่ความร่วมมือคนอื่น เว้นแต่กระบวนพิจารณาที่คู่ความร่วมมือคนหนึ่งกระทำไปเป็นที่เสื่อมเสียแก่คู่ความคนอื่น หมายความว่ากระบวนพิจารณาที่จะทำให้อีกคู่ความร่วมมืออีกคนหนึ่งเสียหายที่กฎหมายใช้คำว่าเสื่อมเสีย กระบวนพิจารณานั้นไม่มีผลไปถึงคู่ความร่วมมือคนอื่นด้วย ตามคำพิพากษาศาลฎีกานี้ ศาลฎีกาวินิจฉัยไปในทางว่ากระบวนพิจารณาคือคำทำที่จำเลยที่ 1 ตกลงทำกับโจทก์ และผลของกระบวนพิจารณาคือคำทำนั้น จำเลยที่ 1 เป็นฝ่ายแพ้ ไม่มีผลถึงจำเลยที่ 2 เพราะเหตุว่ากระบวนพิจารณาที่จำเลยที่ 1 ทำไปนั้นเป็นที่เสื่อมเสียแก่จำเลยที่ 2 มีปัญหาต่อไปคือ ถ้าเป็นกรณีที่จำเลยที่ 1 เป็นฝ่ายชนะคดีตามคำทำจำเลยที่ 2 จะชนะคดีไปด้วยหรือไม่ มีข้อสังเกตว่าคำทำต้องเกิดจากการตกลงกัน และเมื่อมีการตกลงกันคู่ความก็ถือเอาข้อตกลงนี้ให้ศาลชี้ขาด ปัญหาที่คือ เมื่อจำเลยที่ 2 ไม่ได้ตกลงกับโจทก์ด้วย คำทำระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ 2 จะเกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อคำทำไม่เกิด จำเลยที่ 2 จะได้รับประโยชน์จากคำทำนั้นได้อย่างไร มาตรา 59(1) พุดถึงในทางที่เสื่อมเสีย แต่ในทางที่ได้ประโยชน์ไม่มีบัญญัติไว้ ปัญหาดังกล่าวนี้ยังไม่มีคำพิพากษาศาลฎีกาในเรื่องนี้ ความเห็นส่วนตัวเห็นว่าน่าจะไม่มีผูกพันกัน เพราะคำทำนี้เกิดจากการตกลง เมื่อโจทก์กับจำเลยที่ 2 ไม่ได้ตกลงทำกัน จำเลยที่ 2 ไม่น่าจะได้รับประโยชน์จากคำทำ

ปัญหาต่อไปคือ กรณีที่คู่ความตกลงทำกันแล้ว ฝ่ายหนึ่งตาย คำทำนี้จะยกเลิกหรือไม่

ตัวอย่าง โจทก์ฟ้องว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ ได้มาโดยบิดาโจทก์ยกให้ โจทก์ครอบครองเป็นเจ้าของ ต่อมาโจทก์ต้องการขายที่ดิน จำเลยโต้แย้งว่าเป็นที่ดินของจำเลย ขอให้ศาลพิพากษาว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ ห้ามจำเลยเกี่ยวข้อ จำเลยให้การว่าที่พิพาทเป็น

ของจำเลย ได้มาโดยบิดาจำเลยยกให้ จำเลยครอบครองเป็นเจ้าของตลอดมา โจทก์ไม่เคยเกี่ยวข้อ วันนัดชี้ลงสถาน โจทก์จำเลยรับกันว่า โจทก์จำเลยเป็นบุตรนางแดงแต่ต่างบิดา บิดาของโจทก์จำเลยตายไปแล้ว โจทก์จำเลยตกลงทำกันว่าถ้านายแดงสาบานต่อหน้าหลุมศพบิดาของโจทก์จำเลยได้ว่า ที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยยอมแพ้ ถ้าสาบานได้ว่าที่พิพาทเป็นของจำเลย โจทก์ยอมแพ้ ทั้งสองฝ่ายไม่สืบพยาน ขอให้ศาลตัดสินคดีตามคำทำ ปรากฏว่านางแดงสาบานได้ว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ ก่อนวันนัดฟังคำพิพากษา จำเลยยื่นคำร้องต่อศาลว่าโจทก์ตายก่อนวันที่มารดาโจทก์จำเลยสาบาน คำสาบานเสียเปล่าใช้ไม่ได้ ขอให้ยกเลิกคำทำและดำเนินกระบวนพิจารณาต่อไป ในวันเดียวกันนั้นนางแดงมารดาของโจทก์ยื่นคำร้อง ขอให้เข้าเป็นคู่ความแทนโจทก์ จำเลยไม่ค้าน ศาลอนุญาต ดังนี้ ศาลจะพิพากษาคดีตามคำทำได้หรือไม่

ปัญหาที่เกิดขึ้นที่ยกตัวอย่าง ถือว่าโจทก์จำเลยตกลงทำกันให้คนกลางสาบาน ถ้าสมฝ่ายใด อีกฝ่ายหนึ่งยอมแพ้ กล่าวคือถ้าสาบานได้ว่าที่พิพาทเป็นของโจทก์ จำเลยยอมแพ้ ถ้าคนกลางสาบานว่าที่พิพาทเป็นของจำเลย โจทก์ยอมแพ้ เหาผลของคนกลางสาบานเป็นข้อเท็จจริงให้ศาลตัดสินปรากฏว่าวันที่สาบานโจทก์ตายไปแล้วไม่มีใครที่จะเข้ามาเป็นคู่ความแทนในตอนที่สาบาน ตามข้อเท็จจริงมีจำเลยฝ่ายเดียว คนกลางสาบานสมฝ่ายโจทก์ เมื่อศาลนัดฟังคำพิพากษา จำเลยยื่นคำร้องว่าโจทก์ตายก่อนวันที่มารดาโจทก์สาบาน ต้องยกเลิกคำทำแล้วสืบพยานต่อไป

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑82/2506 คำทำของคู่ความในศาลนั้น แม้คู่ความฝ่ายหนึ่งตายก็ยังมีผลผูกพันคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งอยู่ ฉะนั้นการสาบานของพยานคนกลางตามคำทำของคู่ความนั้นแม้จะสาบานภายหลังที่คู่ความฝ่ายหนึ่งตาย และอยู่ในระหว่างที่ยังไม่มีผู้ใดร้องขอเข้ามาเป็นคู่ความแทนก็ตาม ก็หาตกเป็นโมฆะไม่ ตามฎีกานี้ศาลฎีกาถือว่าคำทำนั้นยังมีผลผูกพัน

กันอยู่ถึงแม้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะตายไป คำทำก็ยังคงผูกพัน ผลของคำทำเป็นอย่างไร ศาลต้องชี้ขาดไปตามนั้น ตามตัวอย่างนี้เมื่อคนกลางสาบานว่าที่พิพาทเป็นของ โจทก์เป็นเรื่องผลของคำทำสมโจทก์ จำเลยต้องแพ้คดี ไปตามคำทำ สรุปได้ว่าถึงแม้คู่ความอีกฝ่ายหนึ่งจะตาย แต่คำทำยังมีผลผูกพัน

ปัญหาต่อไปในกรณีนี้คู่ความตกลงทำกันเอา บุคคลภายนอกเข้ามาเป็นหลักในการที่จะเอาแพ้ชนะคดี ของตน เช่นโจทก์จำเลยตกลงทำกันว่าให้นางแดง สาบาน การที่คู่ความตกลงทำกันให้บุคคลภายนอก มากระทำการตามที่คู่ความทำกัน ถ้าบุคคลภายนอก เข้ามาสาบานสมฝ่ายใด ศาลต้องพิพากษาไปตามคำ ทำ แต่ถ้าบุคคลภายนอกไม่รู้เรื่องด้วยและไม่ยอม สาบานผลจะเป็นอย่างไร ปัญหาดังกล่าวศาลฎีกา วินิจฉัยตามคำพิพากษาฎีกาที่ 1333/2530 ไว้ดังนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 1333/2530 คู่ความทำกัน โดยตกลงเอาการสาบานของจำเลยและบุคคลภายนอก เป็นเงื่อนไข กล่าวคือถ้าบุคคลทั้งสองยอมสาบาน โจทก์ก็ยอมรับตามข้ออ้างของจำเลยและยอมแพ้คดี ถ้าบุคคลทั้งสองไม่ยอมสาบาน จำเลยเป็นฝ่ายแพ้คดี ข้อตกลงดังกล่าวมีผลบังคับระหว่างคู่ความได้ ส่วน การสาบานของบุคคลภายนอกเป็นเพียงเงื่อนไขที่คู่ กรณีกำหนดขึ้น การที่บุคคลภายนอกไม่ได้รู้เห็น ยินยอมในการตกลงนั้น หากทำให้ข้อตกลงดังกล่าวเป็น การไม่ชอบต่อกฎหมายไม่ เมื่อจำเลยและบุคคล ภายนอกไปยังสถานที่ที่กำหนดแล้ว แต่บุคคลทั้งสอง ไม่ยอมสาบาน จำเลยจึงต้องแพ้คดีตามคำทำ

ข้อเท็จจริงในคดีนี้ก็คือน่า โจทก์ฟ้องให้จำเลยรับ เงินค่าไถ่ถอนการขายฝากที่ดิน มีการพิพาทกันในเรื่อง เกี่ยวกับเอกสาร โจทก์จำเลยตกลงทำกันสาบานโดย จำเลยกับบุคคลภายนอกอีกคนหนึ่งที่เป็นพยานใน สัญญาซื้อขาย โดยตกลงกันว่าฝ่ายโจทก์จะเป็นผู้นำ สาบาน มีเจ้าพนักงานศาลไปด้วย สาบานกันต่อหลวง พ่อกั้ววัดศิระระแตร อำเภอบุพราเสง เมื่อไปถึงที่วัด

ปรากฏว่าบุคคลภายนอกไม่รู้เรื่องด้วยไม่ยอมสาบาน จำเลยเองเลยไม่สาบาน ทางฝ่ายจำเลยขอให้มีการ สืบพยานไปเพราะคนภายนอกไม่สาบาน มีปัญหาว่า ศาลจะตัดสินอย่างไร ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าจำเลยแพ้คดี ตามคำทำ เพราะไม่ยอมสาบาน การที่บุคคลภายนอก ไม่ได้ตกลงด้วย ไม่ทำให้ข้อตกลงนั้นเสียไป ข้อตกลง นั้นถือว่ามีผลผูกพันคู่ความ เมื่อจำเลยไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไข หรือไม่ดำเนินกระบวนการพิจารณาตามเงื่อนไขที่ ตกลง ก็ถือว่าจำเลยต้องแพ้คดีตามคำทำจะเอาข้ออ้าง ของบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นข้อต่อสู้ว่าข้อตกลงนั้นใช้ ไม่ได้ ศาลฎีกาถือว่าข้อตกลงดังกล่าวมีผลบังคับ ระหว่างคู่ความ การที่บุคคลภายนอกไม่ได้รู้เห็นยิน ยอมในการตกลง หากทำให้ข้อตกลงดังกล่าวไม่ชอบ ด้วยกฎหมายไม่

ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือการที่ศาล วินิจฉัยชี้ขาดคดีไปตามคำทำ มีหลักอยู่ว่า ศาลต้อง พิจารณาว่าได้มีการปฏิบัติตามคำทำหรือไม่ คือ ต้องพิจารณาว่าคู่ความตกลงทำกันว่าอย่างไร ถ้า ไม่ใช่เรื่องที่ทำกัน แต่เป็นเรื่องที่แทรกเข้ามาก็ต้องถือว่าเป็นเรื่องนอกเหนือคำทำ

ตัวอย่าง คดีแพ่งเรื่องหนึ่ง ผู้เสียหายเป็นโจทก์ ฟ้องเรียกค่าเสียหายจากจำเลย โจทก์จำเลยตกลงทำกัน ว่าให้ศาลถือเอาผลของคำพิพากษาคดีอาญาว่า โจทก์ ถูกกระสุนปืนจากปืนของจำเลยจริงหรือไม่ ถ้าโจทก์ถูก กระสุนปืนจากปืนของจำเลยจริง จำเลยยอมแพ้คดี โดยยอมใช้ค่าเสียหายตามฟ้องแก่โจทก์ ถ้าโจทก์มิได้ ถูกกระสุนปืนจากปืนของจำเลย โจทก์ยอมแพ้คดี ต่อ มาคดีอาญาศาลฟังข้อเท็จจริงว่า โจทก์ถูกกระสุนปืน จากปืนจำเลยที่ยิงจริง แต่คำพิพากษาในคดีอาญา วินิจฉัยว่าการกระทำของจำเลยเป็นการป้องกันตัวพอ สมควรแก่เหตุ จำเลยไม่มีความผิด พิพากษายกฟ้อง ดังนี้ ศาลจะพิพากษาคดีอย่างไร

ที่กล่าวว่าการกรณีที่ตรงตามคำทำต้องคู่ ความตกลงทำกันว่าอย่างไรเป็นข้อสำคัญอาจจะมิ

ปัญหาแทรกเข้ามา เช่น ที่ทำนี้ทำกันว่าโจทก์ถูกกระสุนปืนจำเลยจริงหรือไม่ และข้อแพ้นั้นอยู่ตรงนั้น

ข้อเท็จจริงในคดีอาญาที่ว่าโจทก์ถูกกระสุนปืนจากปืนจำเลยจริงหรือไม่ ถ้าโจทก์ถูกกระสุนปืนจากปืนจำเลยจริง จำเลยก็ยอมแพ้กคดีในคดีแพ่ง ยอมใช้ค่าเสียหายให้ ถ้าไม่จริง โจทก์แพ้ ตามปัญหาได้ความว่าโจทก์ถูกกระสุนปืนจากปืนจำเลยจริง แต่มีปัญหาแทรกเข้ามาว่าในคำพิพากษาคดีอาญานั้น ศาลฟังว่าเป็นเรื่องป้องกันตัวพอสมควรแก่เหตุ จำเลยไม่มีความผิด ยกฟ้อง แต่คู่ความไม่ได้ทำกันว่าคดีอาญานี้มีผลในลักษณะแบบนั้น ทำกันเพียงว่าโจทก์ถูกกระสุนปืนจำเลยจริงหรือไม่ ไม่ได้ทำกันถึงว่าคำพิพากษาคดีอาญายกฟ้องหรือไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 736/2527 ผู้เสียหายเป็นโจทก์ฟ้องเรียกค่าเสียหายในทางแพ่ง แล้วตกลงกันว่าให้ศาลถือผลคำพิพากษาคดีอาญาว่า โจทก์ถูกกระสุนปืนจากปืนของจำเลยจริงหรือไม่ ต่อมาเมื่อคดีอาญาศาลฟังข้อเท็จจริงว่า โจทก์ถูกกระสุนปืนจากปืนจำเลยที่ยังจริง จำเลยต้องแพ้กคดีใช้ค่าสินไหมทดแทนให้โจทก์ตามคำทำ แม้คำพิพากษาในคดีอาญานั้นจะปรากฏว่าการกระทำของจำเลยเป็นการป้องกันตัวพอสมควรแก่เหตุ จำเลยไม่มีความผิดก็ตาม ก็เป็นการนอกเหนือคำทำ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1379/2525 โจทก์จำเลยตกลงทำกันเป็นข้อแพ้นั้น โดยขอให้เจ้าพนักงานที่ดินทำการรังวัดขอบเขตที่ดินของโจทก์จำเลย หากรังวัดแล้วปักหลักเขตในที่พิพาทตรงจุดใดคู่ความยอมรับว่าจุดนั้นเป็นเขตที่ดิน และยอมให้ศาลพิพากษาไปตามที่รังวัด เมื่อเจ้าพนักงานที่ดินรังวัดและปักหลักเขตในที่พิพาท ซึ่งอยู่ในเขตที่โจทก์นำชี้ ที่พิพาททั้งหมดจึงเป็นของโจทก์ แม้จะปรากฏว่าเมื่อรังวัดแล้วมีเนื้อที่เกินกว่าเนื้อที่ในโฉนดก็ไม่เป็นการพิพากษาเกินคำฟ้อง

ตามตัวอย่างนี้ถือว่าคุณความตกลงทำกันอย่างนี้ และได้มีการปฏิบัติไปตรงตามคำทำแล้วหรือไม่ปัญหาที่

แทรกเข้ามาคือรังวัดแล้วปรากฏว่ามีเนื้อที่เกินกว่าเนื้อที่ในโฉนด ซึ่งไม่ได้ทำกันถือว่าเป็นเรื่องนอกเหนือคำทำไป

ปัญหาอีกเรื่องหนึ่งคือ หลังจากที่มีการได้ปฏิบัติตามกระบวนการพิจารณาไปตามคำทำแล้ว คู่ความอีกฝ่ายได้แถลงเพิ่มเติม อาจจะทำให้ศาลลังเลว่า กระบวนการพิจารณาที่ทำไปนั้นตรงตามที่ทำแล้วหรือไม่ตรง และควรจะต้องทำในเรื่องนั้นอีกหรือไม่ ซึ่งเห็นว่าเป็นเรื่องที่คุณความยังมีการปฏิบัติตามคำทำไม่ถูกต้อง ก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องเสียก่อนแล้วศาลจึงจะชี้ขาด แต่ถ้าไม่มีการปฏิบัติผิดคดีคำทำศาลก็ชี้ขาดไปได้เลย

ตัวอย่างเช่นว่า โจทก์ฟ้องขอให้จำเลยชำระเงินตามสัญญากู้เงิน จำเลยให้การปฏิเสธว่าไม่ได้กู้เงิน โจทก์ โจทก์จำเลยตกลงกันว่า หากโจทก์สาบานว่าจำเลยกู้เงินโจทก์ จำเลยยอมแพ้นหากโจทก์ไม่กล้าสาบานโจทก์ยอมแพ้ โจทก์จำเลยตกลงกันให้ไปทำพิธีสาบานกันต่อหน้าพระแก้วมรกต ที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามที่กรุงเทพมหานคร โดยมีเจ้าหน้าที่ของศาลเป็นผู้กล่าวนำสาบานตามคำสาบานที่โจทก์จำเลยตกลงกัน ปรากฏว่าโจทก์สาบานได้ตามที่ตกลงกัน จำเลยแถลงว่าในการที่สาบานมิได้มีพระภิกษุหรือพราหมณ์มาทำพิธีต่อหน้าพระแก้วมรกต อันเป็นการชุมนุมเทวดาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสากลโลกมาเป็นสักขีพยาน การสาบานจึงไม่ได้ทำพิธีกรรมอย่างครบถ้วนตามแบบโบราณ ถือได้ว่าโจทก์สาบานได้ตามคำทำ ดังนี้ ศาลจะพิพากษาคดีอย่างไร

ปัญหาที่จำเลยได้แย้งก็คือว่า ในการสาบานนี้ไม่มีพระภิกษุหรือพราหมณ์มาทำพิธี จำเลยบอกว่าต้องมีพระภิกษุหรือพราหมณ์มาทำพิธีอันเป็นการชุมนุมเทวดา และสิ่งศักดิ์สิทธิ์มาเป็นพยานในการที่โจทก์สาบาน ก็เป็นปัญหาที่ศาลจะต้องมาพิจารณาว่าการสาบานต้องปฏิบัติอย่างไร คู่ความตกลงให้มีพราหมณ์มีพระมาเป็นสักขีพยานมีหรือไม่ ศาลต้องยึดตรงนี้เป็นหลัก ถ้ามีก็ต้องถือว่าการปฏิบัติตามคำทำนั้นไม่ถูกต้อง ก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องเสียก่อน ตามปัญหานี้

ข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ไม่ปรากฏว่าคุณความให้ทำในลักษณะนั้นก็ต้องถือว่าไม่มี

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2405/2529 ตามคำทำของโจทก์จำเลยไม่ปรากฏว่า ต้องทำพิธีกรรมอย่างครบถ้วนแบบโบราณ โดยมีพระภิกษุหรือพราหมณ์มาทำพิธีต่อหน้าพระแก้วมรกตด้วย อันเป็นการชุมนุมเทวดาหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายในสากลโลกมาเป็นสักขีพยาน เมื่อเจ้าหน้าที่อุทธรณ์ของศาลรายงานว่า ตัวโจทก์ได้กล่าวคำสาบานตามที่คู่ความตกลงกันที่วัดพระศรีรัตนศาสดารามตามคำทำแล้ว ดังนี้โจทก์ได้กล่าวคำสาบานตามคำทำของจำเลยโดยชอบแล้ว จำเลยต้องเป็นฝ่ายแพ้คดีตามคำทำ ไม่ใช่เป็นเรื่องที่ถือว่ายังปฏิบัติไม่ถูกต้อง

การยกเลิกคำทำ การที่คู่ความจะยกเลิกคำทำได้มีอยู่ 2 กรณีคือ

(1) คู่ความตกลงกันยกเลิกคำทำและศาลเห็นชอบด้วย

(2) กรณีที่ปฏิบัติตามคำทำไม่ได้

ในกรณีแรกที่ว่าคู่ความตกลงยกเลิกคำทำก็เนื่องจากว่าคำทำนั้นเกิดจากการตกลง เมื่อคำทำเกิดจากการตกลง ฉะนั้น การที่คู่ความตกลงกันยกเลิกคำทำและศาลเห็นชอบด้วยก็ย่อมทำได้และถือว่าคำทำนั้นถูกยกเลิกไป

สำหรับกรณีที่ 2 เป็นกรณีที่คู่ความปฏิบัติตามคำทำไม่ได้ ซึ่งต้องพิจารณาว่าตกลงทำกันอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น โจทก์จำเลยมีที่ดินโฉนดติดกัน มีข้อพิพาทเกี่ยวกับเขตที่ดินที่ติดกันต่างฝ่ายต่างอ้างว่าที่ดินเป็นของตน โจทก์อ้างว่าเฉพาะส่วนนี้เป็นของโจทก์จำเลยก็อ้างว่าที่ดินเฉพาะส่วนตรงนี้เป็นของจำเลยอยู่ในเขตโฉนดของจำเลย ปัญหาไม่ว่าที่พิพาทนี้อยู่ในเขตโฉนดของใคร คู่ความอาจตกลงทำกันเพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินรังวัดโฉนดว่าที่พิพาทอยู่ในที่โฉนดของใคร เมื่อเจ้าพนักงานที่ดินรังวัดโฉนดแล้วปรากฏว่าที่พิพาทอยู่ในโฉนดของโจทก์ จำเลยยอมแพ้ ถ้าบุโฉนดแล้วอยู่ในเขต

ของจำเลย โจทก์ยอมแพ้ถือเอาการบุโฉนดมาเป็นข้อแพ้ชนะ ปัญหาในการปฏิบัติที่เกิดบ่อย ๆ ก็คือว่าโฉนดเก่า ๆ ส่วนมากจะบุไม่ได้ อาจเป็นเพราะหลักเขตไม่แน่นอน มีปัญหามาก ถ้าคู่ความโต้เถียงและทำกันอย่างนี้แล้วเจ้าพนักงานที่ดินบุโฉนดไม่ได้ ไม่สามารถปฏิบัติได้ กรณีนี้ถือว่าเป็นกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามคำทำไม่ได้ ศาลจะตัดสินให้ฝ่ายใดชนะไปตามคำทำก็ได้ และไม่ใช่ว่าเป็นเรื่องที่ปฏิบัติไม่ถูกต้อง แต่เป็นเรื่องปฏิบัติไม่ได้ เมื่อปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องยกเลิกคำทำ เมื่อยกเลิกคำทำแล้วศาลก็ต้องสืบพยานต่อไป

ปัญหาต่อไปมีว่า ในกรณีปฏิบัติตามคำทำไปบ้างไม่หมดทุกส่วน ที่ปฏิบัติไม่ได้จะตัดสินไปได้อย่างไรหรือไม่ หรือจะถือว่าเป็นเรื่องที่ปฏิบัติตามคำทำไม่ได้เลย ยกตัวอย่างเช่นว่าโจทก์จำเลยตกลงทำกันให้พิสูจน์ลายเซ็น ในเอกสาร 5 ฉบับว่าเป็นลายเซ็นของจำเลยคนเดียวหรือไม่ ผู้เชี่ยวชาญพิสูจน์ได้ 4 ฉบับว่าลายเซ็นในสัญญาฉบับนั้นจะเป็นของจำเลยคนเดียวหรือไม่ อีก 1 ฉบับผู้เชี่ยวชาญแจ้งว่าไม่สามารถพิสูจน์ได้ เพราะลายเซ็นเลอะเลือนอย่างนี้จะถือว่าจำเลยจะแพ้คดีในคำทำหรือไม่ เมื่อพิจารณาในคำทำกัน 5 ฉบับ ก็ต้องพิสูจน์ให้ได้ทั้ง 5 ฉบับผลถึงจะออกมาว่าฝ่ายใดจะแพ้ชนะตามคำทำในกรณีที่สามสามารถปฏิบัติตามคำทำได้ 4 ฉบับอีก 1 ฉบับปฏิบัติไม่ได้ก็ต้องถือว่าเป็นกรณีที่ปฏิบัติตามคำทำไม่ได้ ศาลก็ต้องยกเลิกคำทำแล้วให้สืบพยานหลักฐานไปตามประเด็นหน้าที่นำสืบ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 848/2517 โจทก์จำเลยพิพาทกันเกี่ยวกับที่ดิน ศาลจดยางานว่าที่ดินของโจทก์และจำเลยเป็นที่ดินมีโฉนดและมีอาณาเขตติดต่อกัน โจทก์และจำเลยต่างครอบครองที่ดินตามโฉนดมิได้ รุกล้ำกันเลย ทั้งสองฝ่ายแถลงกันต่างไม่สืบพยานโดยขอให้ศาลมีคำสั่งให้เจ้าพนักงานที่ดินบุโฉนดที่ดินของโจทก์และจำเลยและให้ศาลตัดสินไปตามที่บุโฉนดว่าที่พิพาทอยู่ในที่โฉนดของฝ่ายใดก็ให้ตกเป็นของฝ่ายนั้น แต่ตามแผนที่ที่เจ้าพนักงานที่ดินนำส่งนั้น

มีปรากฏว่าที่พิพาทอยู่ในใจของฝ่ายใดเป็นกรณี
ที่เจ้าหน้าที่ดินปุใจไม่ได้ ศาลไม่อาจวินิจฉัยคดีไป
ตามคำทำได้ ต้องดำเนินกระบวนการต่อไป

ตามคำพิพากษานี้ถือว่าเป็นเรื่องยกเลิกคำ
ทำแล้วดำเนินกระบวนการต่อไป คือสืบพยาน
หลักฐานต่อไป ปัญหาที่ว่า กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติ
ตามคำทำได้ แล้วศาลล่างก็ตัดสินคดีไปตามคำฟ้องคำ
ให้การโดยไม่ดำเนินกระบวนการต่อไป โดยศาล
อ้างว่าคุณความแถลงไม่สืบพยาน เป็นการดำเนินกระบวนการ
พิจารณาที่ชอบหรือไม่ กรณีนี้มีปัญหาว่าที่คุณความตกลง
ทำกันแล้วแถลงว่าไม่สืบพยานหมายความว่าอย่างไร
ตามหลักที่กล่าวมาก็ต้องถือว่า ต้องยกเลิกคำทำแล้ว
สืบพยานหลักฐานต่อไป แต่ศาลล่างก็บอกว่าเมื่อคุณ
ความแถลงไม่สืบพยานแล้วจะให้สืบพยานไปได้อย่างไร

คำพิพากษานี้ที่ 2939/2529 ผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจพิสูจน์ลายมือชื่อในเช็คพิพาทตามคำทำแล้วไม่
อาจลงความเห็นยืนยัน ศาลก็ไม่อาจวินิจฉัยชี้ขาดให้
ฝ่ายใดชนะหรือแพ้ตามคำทำได้ เพราะผู้เชี่ยวชาญ
มิได้ลงความเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งตามคำทำ ชอบที่
ศาลจะต้องรับฟังพยานหลักฐานอื่นของโจทก์จำเลย
ต่อไป แม้รายงานกระบวนการพิจารณานั้นที่คำทำไว้จะ
มีข้อความว่า คุณความไม่ตั้งใจสืบพยาน ก็มีความหมาย
ว่าหากผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นอย่างหนึ่งอย่างใดตาม
คำทำแล้ว คุณความจะไม่ตั้งใจสืบพยาน จะถือว่าใน
กรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่ลงความเห็นคุณความก็ไม่ตั้งใจ
สืบพยานหาได้ไม่

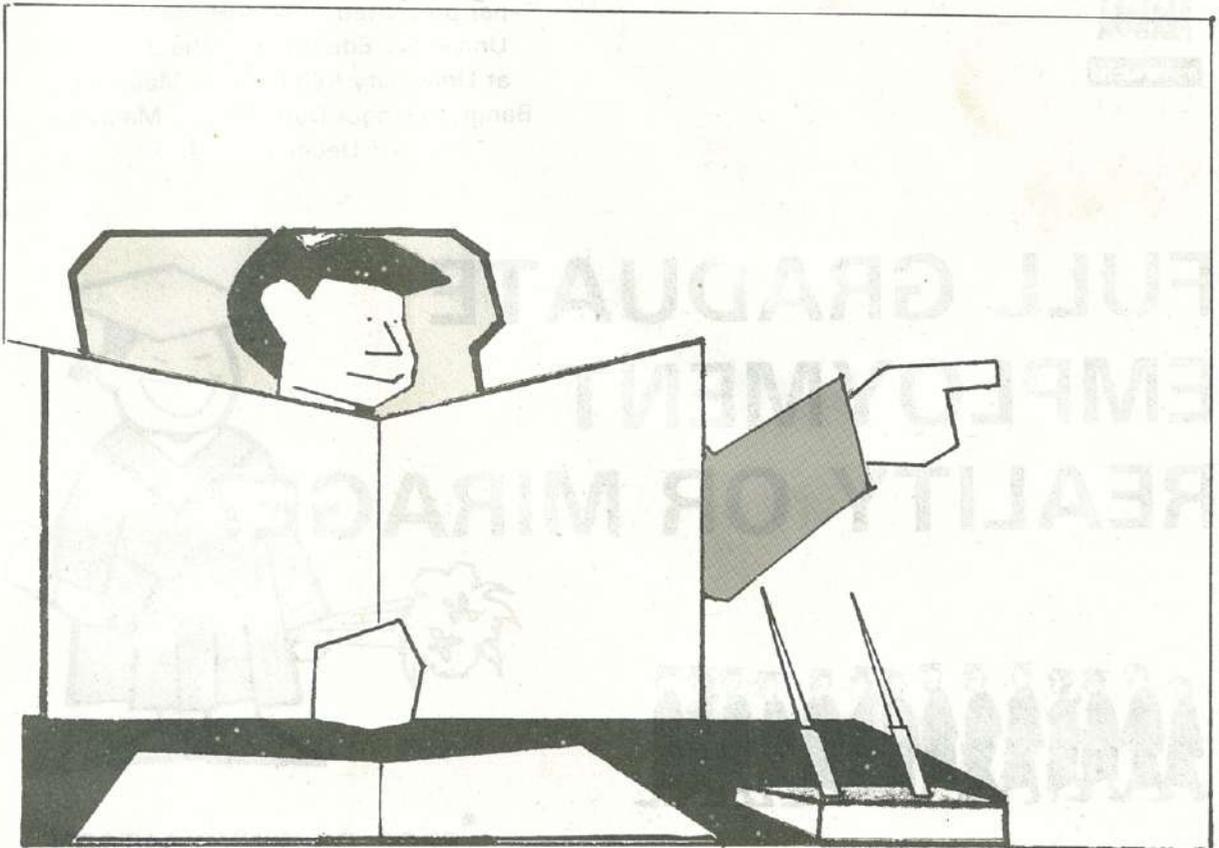
เพราะฉะนั้นที่ว่าคุณความแถลงไม่สืบพยานก็
หมายความว่า ไม่มีการดำเนินกระบวนการพิจารณา
เงื่อนไขสมประโยชน์ฝ่ายใดก็ถือว่าคุณความไม่สืบพยาน
แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามคำทำได้เช่นตาม
ตัวอย่างฎีกานี้ ผู้เชี่ยวชาญพิสูจน์ไม่ได้ ไม่สามารถ
พิสูจน์ได้ เป็นเรื่องที่ปฏิบัติตามคำทำไม่ได้จะถือว่าคุณ
ความไม่สืบพยานได้อย่างไร คดีนี้ศาลล่างไปแปลว่า
คุณความไม่สืบพยาน ศาลจึงตัดสินไปเลยตามคำฟ้องคำ

ให้การ ปัญหาดังกล่าวต้องถือว่ายกเลิกคำทำแล้วดำเนิน
กระบวนการพิจารณาต่อไปก็ต้องปฏิบัติอย่างนั้น

คำพิพากษานี้ที่ 998/2531 คุณความตกลงกัน
ว่า หากผู้จัดการมรดกเสียงข้างมากตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป
ยอมจ่ายเงินจากกองมรดกให้โจทก์ จำเลยทั้งสอง
ก็ยอมจ่ายให้หรืออีกนัยหนึ่งจำเลยยอมแพ้นั้นเอง
กรณีจึงเป็นคำทำหรือเรียกได้ว่าการตกลงกันใน
ประเด็นแห่งคดีโดยมิได้มีการถอนฟ้อง ดังนั้นเมื่อได้
เสียงข้างมากจากผู้จัดการมรดกแล้ว ศาลชั้นต้นต้อง
พิพากษาให้เป็นไปตามข้อตกลงในคำทำ การที่ศาล
ชั้นต้นยังไกล่เกลี่ยและสืบพยานโจทก์ต่อไปจึงเป็น
การดำเนินกระบวนการฝ่าฝืนต่อประมวลกฎหมาย
วิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 138 ศาลย่อมมีอำนาจ
เพิกถอนกระบวนการนั้นเสียได้

คำพิพากษานี้ที่ 1100/2531 โจทก์จำเลย
ทำกันให้ผู้เชี่ยวชาญพิสูจน์ลายมือและลายมือชื่อใน
ซองผู้กู้ในสัญญาว่าเป็นลายมือของจำเลยหรือไม่
ถ้าเป็นของจำเลย จำเลยยอมแพ้คดี ถ้าไม่เป็นของ
จำเลย โจทก์ยอมแพ้ ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจพิสูจน์แล้ว
มีความเห็นว่าเป็นลายมือและน่าจะเป็นลายมือชื่อของ
บุคคลเดียวกัน ดังนั้น ถือได้ว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็น
ว่าลายมือชื่อในสัญญากู้เป็นลายมือชื่อของจำเลยตรง
ตามคำทำอันเป็นเหตุให้จำเลยแพ้คดีตามคำทำ หา
จำต้องนำเอาข้อเท็จจริงอื่นมาฟังประกอบอีกไม่

คำพิพากษานี้ที่ 2232/2530 โจทก์จำเลยทำ
กันให้เจ้าพนักงานที่ดินออกไปรังวัดขอบเขตที่ดิน เพื่อ
ให้ทราบแนวเขตติดต่อระหว่างที่ดินของโจทก์จำเลย
ว่าอยู่ตำแหน่งใด โดยถือเอาการรังวัดนี้เป็นยุติ ย่อม
แสดงว่าโจทก์จำเลยมอบความไว้วางใจเป็นสิทธิขาด
ให้เจ้าพนักงานที่ดินสำหรับการรังวัดขอบเขต แม้
เจ้าพนักงานที่ดินจะค้นหาหลักฐานการรังวัดที่ดินไม่
พบก็จะต้องทำการตรวจสอบหาเขตที่ดินไปตามหลัก
วิชา จะใช้วิธีรังวัดด้วย “การนำชี้” หาได้ไม่ เพราะมิใช่
การรังวัด “สอบ” เขตตามที่คุณความตกลงกัน



คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3620/2530 คู่ความทักกัน ขอให้ศาลชี้ขาดประเด็นเดียวว่า การที่จำเลยถอนคำขอรับชำระหนี้ของจำเลยในคดีล้มละลาย ทำให้โจทก์ทั้งสองซึ่งเป็นผู้ค้าประกันจะยังคงต้องรับผิดในฐานะผู้ค้าประกันต่อจำเลยหรือไม่ ปรากฏตามคำแถลงของคู่ความในรายการกระบวนการพิจารณาว่า เรื่องค่าเสียหายและดอกเบี้ย ให้ศาลพิจารณาให้ตามคำฟ้องและคำให้การ ดังนี้ ศาลต้องพิจารณาตามประเด็นจากคำฟ้องและคำให้การ เมื่อโจทก์ให้การแก้ฟ้องแย้งว่า ดอกเบี้ยที่จำเลยฟ้องแย้งเกิน 5 ปี จึงมีประเด็นเรื่องอายุความ ดอกเบี้ยค้างส่ง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 166

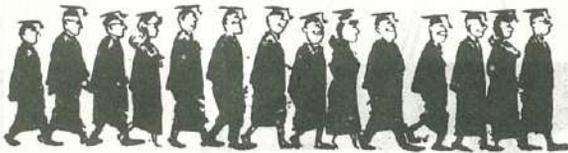
คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2890/2531 โจทก์จำเลยทำ

กันว่าถ้าที่ดินตาม ส.ค. 1 เลขที่ 64 อยู่ตรงที่ตั้งของที่ดินตาม น.ส. 3 ก. เลขที่ 1949 โจทก์ยอมแพ้ หากตั้งอยู่ที่อื่นจำเลยยอมแพ้ โดยให้เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอเป็นผู้รังวัดตามหลักวิชา แต่การรังวัดตรวจสอบของเจ้าพนักงานที่ดินมิได้รังวัดด้านทิศเหนือ ทิศใต้ และการรังวัดด้านทิศตะวันออกและตะวันตกก็ไม่มี เจ้าพนักงานที่ดินข้างเคียงมาระวังแนวเขต ดังนั้นแม้เจ้าพนักงานที่ดินจะลงความเห็นที่ดินตาม ส.ค. 1 เลขที่ 64 กับที่ดินตาม น.ส. 3 ก. เลขที่ 1949 เป็นคนละแปลงกันก็มีใช้ความเห็นที่ได้มาโดยวิธีการรังวัดตรวจสอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาตามคำทำ ถ้าวามีได้เป็นไปตามคำทำ จึงต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาสืบพยานโจทก์จำเลยต่อไป ■



Paper presented to ASAIHL Seminar on
University Education in the 1990s
at University Kebangsaan Malaysia
Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia
4 - 7 December 1989

FULL GRADUATE EMPLOYMENT REALITY OR MIRAGE?



* PROF. DR. PINYO SATORN

INTRODUCTION

One meaning of education, at the primitive level of the society, was vocational training as we would call it today. The young in the primitive world were taught how to fish and use tribal tools, so that in due course they could carry on the economy of the tribe. In addition to learning practical skills, the young had to learn the mores of the tribe, the custom, belief, ritual, and taboo by which the tribe regulated its daily behaviour.

At the civilized level, the young must master the knowledge and skills that their elders consider essential. When the family can no longer cope with the knowledge and skills that must be imparted to the young, the professional teacher and the school become an integral part of the educational activities. In the late 11th century came the University of Bologna in Italy and the University of Paris in France. The two universities are known as the "university mothers," having been the model and

* SENIOR LECTURER WORKING IN THE PRESIDENT'S OFFICE DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY AND PART TIME PROFESSOR AT CHULALONGKORN UNIVERSITY.

stimulus for most of medieval universities of Europe.

Modern universities vary enormously with respect to size, purpose, control, preparation of faculty, qualifications of students, size and style of campus, complexity of administration, and on nearly every other conceivable variable. There are small Roman Catholic institutions providing a basic liberal education for less than seventy-five religious novices and state universities with almost 50,000 students on one campus. The idea that a university should concentrate its energies on research, scholarship, and the training of graduate students is a German conception. The belief that a liberal education was valuable to any vocation is a Renaissance idea for the proper preparation of a gentleman. The idea that a university should prepare for the learned professions comes directly from the Reformation. The belief that a university should prepare people for less dignified vocations is an American expression of its democratic ideal. The role of university education as an instrument of national development is a result of the scientific and technical innovations and the post second World War climate.

During the past few decades people do not agree any further that one of the functions of the University is to preserve the wisdom of the past - the wisdom that might pertain to the present and the future. Governments of the so-called developing nations behold the universities as a sizeable investment in the human resources of the future for national development in accordance with national goals and aspirations.

For the economist, education becomes an essential instrument of improving human resources. Since labour is an important factor of production and educated people make more productive workers, increased budget for schools and universities to reduce

illiteracy and to train people in new techniques of agriculture and industry is encouraged. Governments of developing countries are suggested to send their best minds abroad to bring back knowledge of engineering and business. Today sudden increase in the number of school and university graduates in the developing countries brings about the problem of graduate unemployment.

University education American style includes many programs designed to train people for specialized vocations. This concept has been accepted and imitated in many countries. Until recently there has developed a strong suspicion that overly specialized people lacked a sufficiently broad base from which to adjust to changing conditions. There have gradually emerged attempts to broaden and make more general the undergraduate training in the various vocational fields. Many universities have created foundation subjects, sometimes called general education, which are common to the programs of all students, regardless of the vocational specialization, and which are required for every student to take so that most undergraduate programs are broader and more similar.

Employers who look to universities as producers of talented young specialists who can do the jobs they want done begin to be not satisfied with the quality and the vocational specialization of university graduates. They gradually establish training centres for their special purposes, and give little care to employing university graduates. This situation adds to the unemployed university graduate problem.

UNIVERSITY EDUCATION AND VOCATIONAL ORIENTATION

Generally the university today is no ivory tower. Within its domain are established professional schools, such as the schools

of business, education, economics, accountancy, engineering, medicine, dentistry, law, science, journalism, arts, and architecture. A spirit of vocationalism pervades even in the schools of science and arts. Courses are included in the university curriculum for specific vocational needs, or as outlets for professional research, or as training for future graduate study. The creation of libraries and museums and the sponsorship of artists', poets', and writers' exhibitions have indicated the role of the university in preserving and promoting the culture. The university also serves the society. The best way it can do is to prepare people to work on the emerging problems that beset society. The university has to find ways to train people to meet the problems of the future. The university cannot provide only academic learning for mental or spiritual development, but it has to convey the necessary skills for economic progress in addition to cultural and social development. It has to train people to explore and exploit natural resources; to produce, to store, and to distribute products; to manage services; and to conserve resources for future generations. Such skills will not only enable solution for present problems, but also to prepare people to work on the unpredictable, complex, and dynamic problems of the future. The university education, then, has already been vocational-oriented.

With rapid movement of society in the 1990s the university cannot remain unchanged. The increase in the demand for more technology and the new public requirement that the university education must make itself more useful, are factors tending to alter the university. Today the demand is that the university should produce the specialists indispensable to a technologically complex society. If the university will

not do the job, the business and the industry will establish training centres of their own. The university with American tradition that lets the students of the first two years choose a variety of general courses and have only two more years for the courses of specialization may have to review its requirements for the first degree. Moreover one of the most promising developments in the 1990s is the wider demand for interdisciplinary fields of study at the postgraduate level. The university cannot look upon itself as an autonomous institution pursuing its own way in academic freedom. On the contrary, university education must be vocational oriented, as the university must be responsible for society, and must be responsible for the future of its graduates.

UNIVERSITY EDUCATION AND GRADUATE EMPLOYMENT

In the 1990s, the relationships between university education and employment will be much more strengthened than formerly. Each level and type of university education must correspond closely to a specific type of job or profession. University education has become a mass education. It must offer a wide and changing range of fields of study to suit the new jobs or professions.

As a result of technological progress today, the structure of the labour markets changes much more rapidly than in the past. Its flexibility is one of the main conditions of economic growth. If the supply of qualified manpower is not sufficiently elastic to meet this situation, the university supply system will inevitably become blocked and will face graduate unemployment and a shortage of skilled personnel. The university, then, may be blamed for overproduction of graduates who are not qualified for any jobs or professions of the new era of employment.

For the case of one country, Thailand, the unemployment situation has been studied and reported by Thailand National Statistics Office in 1989 as follows :

Population = 54,599,300
 Labour Force = 30,393,200
 Unemployed Labour = 929,200 (3.06%)
 Unemployed University Graduates = 87,700 (0.29%)
 (or 9.44% of the Unemployed Labour)

Source : Office of National Statistics. 1989. **Labour Survey, 1988.** Bangkok, Thailand.

According to Chulalongkorn University, it is impossible for all graduates of all fields of study to be employed every year. There were 7 professional schools : medicine, veterinary science, dentistry, pharmaceutical science, architecture, commerce and accountancy, and engineering, having more than 75% of their graduates employed. The professional schools of communication arts, education, arts, science, economics, political science, law and fine arts had from 41-72% of their graduates employed from the academic year 1984-1987.

Percentages of Chulalongkorn University's Graduates Reported Employed

School of	Academic Year (%)			
	1984	1985	1986	1987
1. Medicine	100	94	93	91
2. Veterinary Science	100	75	87	94
3. Dentistry	98	94	91	93
4. Pharmaceutical Science	95	87	99	86
5. Architecture	87	76	80	89
6. Communication Arts	84	58	68	69
7. Commerce & Accountancy	83	66	66	81
8. Engineering	82	60	72	79
9. Education	73	49	50	60
10. Arts	73	52	60	72
11. Science	71	44	56	64
12. Economics	63	47	45	53
13. Political Science	62	29	36	64
14. Law	34	18	24	41
15. Fine Arts	—	—	48	57

Source : Chulalongkorn University. 1988. **Survey of Chulalongkorn University Graduate Employment, 1984-1987.** Bangkok, Thailand.



UNIVERSITY EDUCATION, ACADEMIC EXCELLENCE, ABSTRACT LEARNING, AND ACADEMIC RESEARCH

Academic "excellence" has been defined by the renowned U.S. National Commission of Excellence in Education as performance on the boundary of individual ability in ways that test and push back personal limits, in school and in the workplace. Excellence characterizes a school or university that sets high expectations and goals for all learners, then tries in every way possible to assist students reach them. They expect the school or University to have really high standards rather than minimum ones. Academic excellence means high-quality schooling.

The decade of the 1980s among American educators is the decade of searching for excellence in education. They believe that it is now the time when the demand for highly skilled workers in new fields is accelerating rapidly. They consider that computers and computer-controlled equipment are penetrating every aspect of human lives - home, factories, and office. They estimate that by the end of the 1990s million of jobs will involve laser technology and robotics. Technology is enormously transforming all occupations including health care, medical science, energy production, food processing, construction, and the building, repair, and maintenance of sophisticated scientific, educational, military, industrial, agricultural, and business equipment. This situation indicates the demands for new skills that only university education can supply. To abide by this belief the university can justify its existence only if its educational process and research help to improve and train new types of workers. All universities are now facing the challenge to support research and demonstration directed to the

pursuit of excellence in their education.

The universities cannot do their jobs alone. High schools which graduate the university inputs must significantly devote more time to the teaching of both traditional and "new" basics: the mother tongue, foreign language, mathematics, science, computer science, and basic vocational training for the university-bound students.

Abstract learning such as philosophy, logics, culture, and religious teachings may have to play insignificant roles in the universities of the 1990s. However, they may be inserted in the extra-curricular activities of the university students' clubs. This is to save regular time for instruction of more essential courses. But some other courses of liberal education that are necessary for a trained elite from which the nation's leadership may come will be kept. Students must be trained to become public leaders. National history and government must be required for everyone to study, so that the democratic ideals of representative government will be cultivated in everyone's mind.

Since the university is a producer of research and new knowledge, and research fertilizes teaching, academic research in the universities of the 1990s must be supported and promoted together with technological and vocational training. Research in the 1990s should be related to general practice in industry and business. With this concept in university education, the university graduates will find their promising future in employment.

CONCLUSION

The university today is no ivory tower. The professional schools of different vocations or professions have been established. University education has, then, been vocational oriented. Besides vocational and

technological training and instruction, the university education has included research, services to society, and preservation and promotion of culture.

University education has become a mass education. It offers a wide range of fields of study to suit the new jobs or professions. This is because the university is responsible for employment of its graduates and service to society. However, full graduate employment is impossible. Full graduate employment cannot be reality since there are many other factors beyond university education involved.

The U.S. Government has done a great

deal during the decade of the 1980s to bring up academic excellence in the country. They have tried to reduce abstract learning and promote research practical for industry and business, but success is still far away.

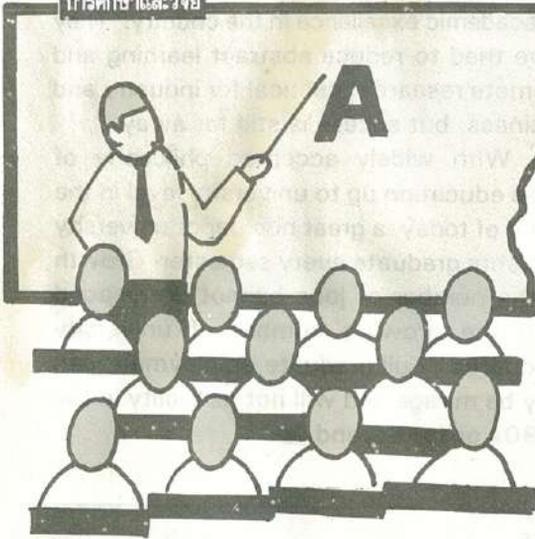
With widely accepted philosophy of mass education up to university level in the world of today, a great number of university students graduate every semester: Growth of the number of jobs cannot correspond with the growing number of university graduates. Full graduate employment can only be mirage and will not be reality in the 1990s or far beyond. ■

REFERENCES

- Aso, Makoto, and Amano, Ikuo. 1972. **Education and Japan's Modernization**. Ministry of Foreign Affairs, Tokyo.
- Bell, Robert, and the others, (eds). 1973. **Education in Great Britain and Ireland**. The Open University Press, London.
- Brown, Hugh S., and Mayhew, Lewis W. 1967. **American Higher Education**. The Center for Applied Research in Education, Inc., New York.
- Burn, Barbara B., and the others. 1971. **Higher Education in Nine Countries**. McGraw-Hill Book Company, New York.
- Chulalongkorn University. 1988. **Survey of Chulalongkorn University Graduate Employment, 1984-1987**. Bangkok, Thailand.
- Encyclopedia International**. 1976. Vol.18 : -517. Grolier, New York.
- Macdonald, John. 1965. **A Philosophy of Education**. Scott, Foresman and Company, Glenview, Illinois.
- Niblitt, W. Roy, and Butts, R. Freeman (eds.). 1972. **Universities Facing the Future**. Jossey-Bass Publisher, San Francisco.
- Riesman, David. 1980. **On Higher Education**. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Samuelson, Paul A. 1982. **Economics**, Eleventh Edition. McGraw-Hill International Book Company, Tokyo.
- Thailand Office of National Statistics. 1989. **Labour Survey, 1988**. Bangkok, Thailand.
- U.S. National Commission on Excellence in Education. April 1983. **A Nation at Risk : the Imperative for Educational Reform**. U.S. Department of Education, Washington, D.C.
- U.S. Office of Educational Research and Improvement (OERI). January 1987. **Japanese Education Today : A Report from U.S. Study of Education in Japan**. U.S. Department of Education, Washington, D.C.



การศึกษาและวิจัย



ครูสอน ภาษาอังกฤษ

การเตรียม, การสอน และ การปรับปรุงตนเอง

*ปริญา เกื้อหนุน

การสอนภาษาอังกฤษของครูในประเทศไทยมักจะเต็มไปด้วยคำถามของทั้งผู้สอนและผู้เรียนอยู่เสมอ ซึ่งล้วนเป็นคำถามที่หาคำตอบแน่ชัดไม่ได้ มักจะเป็นคำถามที่ว่า จะทำอย่างไรให้นักศึกษาเรียนภาษาอังกฤษได้ดี หรือเรียนอย่างไรจึงพูดภาษาอังกฤษได้ หรือ แม้กระทั่งคำถามที่ว่าสอนภาษาอังกฤษอย่างไรจึงจะให้สนุก คำถามดังกล่าวเหล่านี้ล้วนสะท้อนให้เห็นปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ดำรงอยู่ อย่งไรก็ตาม ในการขจัดปัญหาทั้งปวงในการเรียนการสอนและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนให้ดีขึ้น ครูผู้สอนผู้น่าจะปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ คือ

1. การทำการสำรวจเพื่อการสอน ในการดำเนินการสอนนั้นถือว่าผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางการเรียนรู ผู้สอนเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมมา เพื่อช่วยเหลือแนะนำและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ ผู้สอนจึงต้องทำความรู้จักกับผู้เรียนในด้านจิตวิทยา สังคม และด้านส่วนตัวของผู้เรียน

ในการสำรวจทางด้านจิตวิทยา ครูผู้สอนควร จะทำการสำรวจด้านความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ของผู้เรียน นอกจากนั้นยังต้องทราบเกี่ยวกับพื้นฐานความสามารถทางภาษาจากข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ผู้สอนตัดสินใจได้ว่า ระดับความสามารถของนักศึกษาอยู่ในระดับใด ควรจะให้การช่วยเหลือผู้เรียนคนใด และควรส่งเสริมผู้เรียนคนใดให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ผู้สอนสามารถเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนได้จากบันทึกเอกสารของสถานศึกษา หรือจากการสัมภาษณ์นักศึกษา แต่ผู้สอนบางท่านใช้การระดมสมอง (Brainstorming) ก่อนทำการสอนเนื้อหาแต่ละเรื่อง ด้วยวิธีการนี้ ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้เรียนด้วยกันภายในชั้นเดียวกัน ทั้งยังทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและรู้คุณค่าของตนเอง

ข้อมูลทางด้านจิตวิทยาอีกประการหนึ่งที่ผู้สอนควรจะสนใจก็คือ วิธีการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการค้นคว้าของนักจิตวิทยาทำให้เราทราบว่า ผู้เรียนแต่ละคนมีวิธีการรับรู้ วิธีการจัดระบบข้อมูลตามความสามารถทาง

สติปัญญา และบุคลิกภาพของแต่ละคน นักจิตวิทยาากลุ่มหนึ่งได้แบ่งวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาออกเป็น 18 วิธี แต่อีกกลุ่มหนึ่งได้แบ่งวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาออกเป็นถึง 29 วิธีการ จะอย่างไรก็ตามมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2-3 ประการที่ส่งผลต่อการเรียนของนักศึกษา เช่น นักศึกษาบางคนใช้วิธีการเรียนจากส่วนรวม (Whole) ไปหาส่วนย่อย โดยจะทำความเข้าใจรายละเอียดส่วนย่อยหลังจากทำความเข้าใจข้อมูลโดยรวมแล้ว แต่นักศึกษาบางคนถนัดใช้วิธีการเรียนจากการทำความเข้าใจรายละเอียดส่วนย่อยแต่ละส่วนก่อน แล้วจึงทำความเข้าใจข้อมูลส่วนทั้งหมด นอกจากนี้วิธีการเรียนอีกชนิดหนึ่งที่นักศึกษามักจะใช้ก็คือ ความสามารถที่จะระลึกเรื่องราว หรือแสดงออกได้โดยอัตโนมัติและสามารถอดทนต่อความไม่ชัดเจนของความหมายในภาษา ลักษณะดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ทางภาษาของนักศึกษา ซึ่งครูผู้สอนภาษาอังกฤษต้องตระหนักถึงวิธีการเรียนของนักศึกษาของตนและปฏิบัติการสอนให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนของนักศึกษา ถ้าสอนนักศึกษาเป็นกลุ่ม ครูผู้สอนก็ต้องพิจารณาว่า นักศึกษาส่วนมากมีวิธีการเรียนอย่างไร และสอนให้ตรงกับวิธีการเรียนของนักศึกษาส่วนมาก อีกวิธีหนึ่งที่ครูผู้สอนอาจปฏิบัติก็คือ เปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้ดีขึ้น แทนการสอนให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนของนักศึกษา เช่น ครูผู้สอนอาจฝึกให้นักศึกษาทำความเข้าใจเนื้อหาการเรียนจากส่วนย่อยซึ่งถือว่า เป็นวิธีที่ดีกว่าการเรียนรู้จากส่วนรวม นอกจากนี้ ครูก็สร้างบรรยากาศที่ดี ไม่น่ากลัวขึ้นในห้องเรียน เป็นต้น

องค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาอีกประการหนึ่งที่ครูผู้สอนควรจะสำรวจจากนักศึกษาก็คือองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (affective factors) ในการเรียนรู้ทางภาษาพบว่าองค์ประกอบทางด้านอารมณ์สองประการที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ทางภาษา คือ ทักษะคติ (attitude) กับการรู้คุณค่าของตนเอง (self-esteem) นักจิตวิทยาพบว่า ทักษะคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาจะส่งผลด้านบวก

ต่อการรับรู้ภาษา นั้น ๆ ยิ่งกว่านั้นนักจิตวิทยายังพบอีกว่า นักศึกษาที่รู้คุณค่าตนเองจะมีความสามารถในการเรียนรู้ การพูดดีขึ้น ดังนั้นผู้สอนภาษาอังกฤษต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องที่กล่าวมาและความรู้สึกอื่น ๆ ของนักศึกษา ทั้งนี้เพราะว่า ในบางกรณีการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติของนักศึกษาบางประการจะนำไปสู่การเรียนรู้ของนักศึกษามากยิ่งขึ้นกว่าการทำแบบฝึกหัดเป็นชั่วโมง ๆ

ข้อมูลประการที่สองที่ครูผู้สอนภาษาอังกฤษควรที่จะรู้จักคือ ความต้องการของนักศึกษา ซึ่งอาจจะถามว่า นักศึกษาต้องการเรียนรู้อะไรจากวิชาที่เรียน พวกเขาต้องการเรียนรู้คำศัพท์ทั่วไปหรือศัพท์เทคนิคหรือนักศึกษาเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพราะว่า เป็นวิชาบังคับที่มีความจำเป็นต้องเรียน การได้สอบถามนักศึกษามีความจำเป็นมากสำหรับผู้สอน อย่างน้อยก็ด้วยเหตุผลสองประการ คือ เพื่อช่วยให้ครูผู้สอนสามารถเลือกสรรและทำการสอนเนื้อหาทางภาษาได้สอดคล้องและเหมาะสมที่สุด ประการที่สองจากการที่ได้สอบถามความต้องการของนักศึกษาก็จะทำให้นักศึกษารู้ว่า ตนเองมีจุดมุ่งหมายในการเรียนอย่างไร สำหรับนักศึกษาที่มีจุดมุ่งหมายของการเรียนเพื่อคะแนนหรือปริญญาบัตรเพียงอย่างเดียว นั้น ครูผู้สอนต้องช่วยเหลือให้นักศึกษาเหล่านั้นเห็นประโยชน์ที่แท้จริงที่พวกเขาจะได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษให้ได้

ข้อมูลสำคัญประการสุดท้ายที่จำเป็นสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษ คือ องค์ประกอบทางสังคม (Social Factors) ข้อมูลทางสังคมมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบทางจิตวิทยาและความต้องการของนักศึกษา สิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมที่แวดล้อมภาษาที่นักศึกษาเรียนรู้นั้นจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง ครูผู้สอนต้องตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมประการแรกที่จะมีอิทธิพลต่อนักศึกษาก็คือสังคมโดยรวม (Society as a Whole) ที่นักศึกษาถือกำเนิดและใช้ชีวิต ผู้สอนควรรู้ว่าอะไรคือสิ่งสำคัญที่สุดในสังคมนั้น จุดมุ่งหมายและความต้องการของสังคมทั้งหมดหรือว่าเป็นเพียงจุดมุ่ง

หมายและความต้องการของบุคคลบางคนในสังคม อะไรคือจุดมุ่งหมายรวมของสังคมจากความคิดเห็นของนักศึกษา ทศนคติที่ว่านี้อาจจะขัดขวางการเรียนรู้ของนักศึกษาได้ นอกจากนั้นแล้วสภาพแวดล้อมของนักศึกษาแต่ละคนไม่ จะเป็นเพื่อนสนิท ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ล้วนมีอิทธิพลต่อทศนคติ การประเมินคุณค่าของตนเองและ ภาพพจน์ของตนเอง ของนักศึกษา ซึ่งส่งผลต่อการเรียน ภาษาและบางครั้งจะพบว่า ทศนคติบางอย่างที่ขัดขวาง ความก้าวหน้าของนักศึกษาเกิดจากเพื่อนในกลุ่มของ นักศึกษาเองมากกว่าที่จะเนื่องมาจากไม่มีความถนัด ทางภาษา (Language Aptitude) เช่น ทศนคติที่ว่า วิชาภาษาอังกฤษเป็นวิชาของผู้หญิง หรือ ผู้ชายที่เป็นผู้หญิง เป็นต้น

การนำข้อมูลไปใช้เพื่อดำเนินการสอน เมื่อครู ผู้สอนได้สำรวจข้อมูลทางด้านจิตวิทยาทางภาษาศาสตร์ ความต้องการและทางสังคมของนักศึกษาพร้อมทั้งได้ วิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้สอนก็สามารถกำหนดวิธีการสอน ได้ 3 ประการด้วยกัน คือ ประการแรก ครูผู้สอน สามารถเลือกเนื้อหาที่จะสอนโดยคำนึงถึงความต้องการ และระดับความรู้ของนักศึกษา ประการที่สอง ครูผู้สอน จะกำหนดวิธีการสอนได้โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับ วิธีการเรียนของนักศึกษาเป็นเกณฑ์และประการสุดท้าย ครูผู้สอนสามารถสร้างบรรยากาศในห้องเรียนที่เสริมการ เรียนรู้และจัดบรรยากาศที่เป็นอุปสรรคทั้งปวงในห้อง เรียน ทำให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกมั่นใจและไม่มีความ กังวลต่อการเรียน

2. การปฏิบัติของครูผู้สอนเมื่อทำการสอน จาก การสำรวจหาข้อมูลทางด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับนักศึกษาและ กำหนดวิธีการสอนเสร็จแล้ว ครูผู้สอนจะต้องเตรียมตัว และปฏิบัติตัวในขณะที่ทำการสอน ดังนี้

2.1 เตรียมแผนการสอนหลายวันล่วงหน้า การ เตรียมแผนการสอนถ้าเป็นไปได้ควรเตรียมประมาณ 1 สัปดาห์ล่วงหน้า ซึ่งครูผู้สอนต้องเตรียมเหตุการณ์ สมมติ สื่อการสอน เนื้อหาทางไวยากรณ์ การฟังและ

กิจกรรมต่าง ๆ

2.2 ทำตารางบันทึกการใช้เอกสารการสอน การ ทำบันทึกการใช้เอกสารการสอนจะทำให้ครูผู้สอนตรวจสอบได้ว่าได้สอนไปเพียงใด เพื่อจะได้ทบทวน รวมทั้งทำ ให้เนื้อหาการสอนต่อเนื่องกับเนื้อหาเดิมในการทำตาราง บันทึก การใช้เอกสารการสอนครูผู้สอนควรทำตารางที่ ระบุวันที่ สถานการณ์สมมติที่ใช้สอน เนื้อหาภาษาและ ไวยากรณ์ที่สอน

2.3 การให้การบ้าน ในการให้การบ้านแก่นักศึกษา ครูผู้สอนควรให้การบ้านก่อนการเริ่มทำการเรียน การสอน โดยเขียนคำสั่งไว้ที่มุมกระดานด้านบนซ้ายและ ใช้ตัวย่อในการสั่งการบ้าน เช่น HW (Homework), ST (Study), R (Read), Wr (Writing), Pg,X,Ex 1,2,4,6 นอกจากนั้นแล้วครูผู้สอนอย่าให้การบ้านตรงกับวันหยุดหลายวัน หรือตรงกับการสอบวิชาอื่น

2.4 การเริ่มต้นการสอน ควรเริ่มต้นการสอนด้วย การทักทายด้วยความยิ้มแย้มกับนักศึกษาและใช้เวลา สองสามนาทีหลังจากการทักทายแสดงความสนใจต่อ นักศึกษาเป็นรายบุคคลด้วยการพูดจาทักทายถึงความ แตกต่างผิดแผกของนักศึกษาแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ผมใหม่ เสื้อใหม่ ฯลฯ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง และสร้างความสบายใจให้นักศึกษา

2.5 การสอบย่อย การสอบย่อยเป็นการทดสอบ ความเข้าใจของนักศึกษาว่าเขาเข้าใจมากเพียงใด โดย การเขียนข้อสอบบนกระดานให้นักศึกษาสอบและควรมี การทดสอบทุกครั้ง

2.6 การเขียนกระดาน ครูผู้สอนควรปล่อยให้โอกาส ให้นักศึกษาที่เรียนดีออกไปเขียนคำถามและคำตอบบน กระดาน เพื่อสร้างความกระตือรือร้นและความมั่นใจและ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนมากขึ้น

2.7 การส่งคืนกระดาษข้อสอบและการบ้าน เพื่อให้ นักศึกษาทราบถึงความก้าวหน้าของตนเองและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ครูผู้สอนควรส่งคืนการบ้านและกระดาษ ข้อสอบโดยเร็ว

นอกจากครูผู้สอนภาษาอังกฤษจะต้องปฏิบัติตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ครูผู้สอนภาษาอังกฤษยังต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ทักษะ การสอน การจัดการห้องเรียน และการหาความรู้ทางวิชาการ ดังต่อไปนี้

1. ครูผู้สอนจะต้องรู้จักตนเองและจุดด้อยของตนเอง ว่ามีอะไรบ้าง และควรจะปรับปรุงจุดอ่อนเหล่านั้นให้ได้ ทั้งยังจะต้องมีความรู้ทางด้านจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเรียน ทั้งมีความรู้ด้านประเพณี วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาที่ตนสอนเป็นอย่างดี

2. ผู้สอนต้องมีความกระตือรือร้นในการสอน โดยอาจารย์ผู้สอนต้องมีความรักต่อผู้เรียนและอาชีพของตนเอง ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการเรียนของผู้เรียน

3. ผู้สอนจะต้องมีความคิดริเริ่ม เพราะการสอนไม่ใช่เป็นกิจกรรมที่มีเพียงแต่การเป็นหนังสือเรียน ทำแบบฝึกหัด โดยที่ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดไปด้วยใจที่ไม่มีมีความผูกพันใด ๆ แต่ผู้สอนอาจคิดค้นเทคนิคอื่น ๆ มาใช้ได้

4. ผู้สอนควรทำการสอนด้วยความรวดเร็วต่อเนื่อง และมีอารมณ์ขัน อารมณ์ขันจะช่วยลดความกดดัน ความกลัวในการเรียนรู้ของผู้เรียน ส่วนความรวดเร็วต่อเนื่อง จะทำให้ผู้เรียนมีจิตใจจดจ่อต่อการเรียนตลอดเวลา

5. ผู้สอนควรชักจูงให้ผู้เรียนเรียนและฝึกภาษาอังกฤษ การที่ผู้สอนพูดภาษาอังกฤษกับผู้เรียนเป็นการฝึกให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างจริงจัง และการเรียนที่ผู้เรียนได้มีการฝึกจะสร้างความมั่นใจให้ผู้เรียนมากขึ้น อย่างไรก็ตามในการสอนผู้สอนไม่ควรสอนเนื้อหายากเกินไป จะทำให้นักศึกษาหมดกำลังใจที่จะเรียนหรือฝึกอีกต่อไป นอกจากนั้นความยากของเนื้อหาที่พอประมาณ จะทำทลายให้เกิดความอยากเรียน แต่ถ้ายากเกินไปก็จะบั่นทอนความอยากเรียนของผู้เรียนได้เช่นกัน

6. ผู้สอนต้องให้กำลังใจแก่ผู้เรียนและมีความอดทนต่อข้อบกพร่องผิดพลาดของผู้เรียน ซึ่งผู้สอนจะแสดงความอดทนต่อนักศึกษาทุกคน โดยไม่แสดงความ

ไม่พอใจแม้บนสีหน้า เมื่อผู้เรียนตอบผิดครั้งแล้วครั้งเล่า การที่ผู้เรียนมีทัศนคติด้านบวกในด้านความพยายามครั้งแล้วครั้งเล่า นับวันความพยายามและแรงจูงใจก็จะทำขึ้นเรื่อย ๆ จนเกิดการเรียนรู้อย่างดีที่สุดในที่สุด

7. ผู้สอนจะต้องมีพื้นฐานด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีและสามารถอธิบายให้ผู้เรียนเข้าใจได้โดยทันที ถ้าไม่รู้ก็ควรจะบอกผู้เรียนตามตรง

8. ผู้สอนต้องใช้เวลา 2-3 นาที เพื่อจะตอบคำถามในห้องเรียนหรือมีเวลาสัก 5 นาที เพื่อแก้ข้อข้องใจต่าง ๆ ของผู้เรียนตอนท้ายชั่วโมง

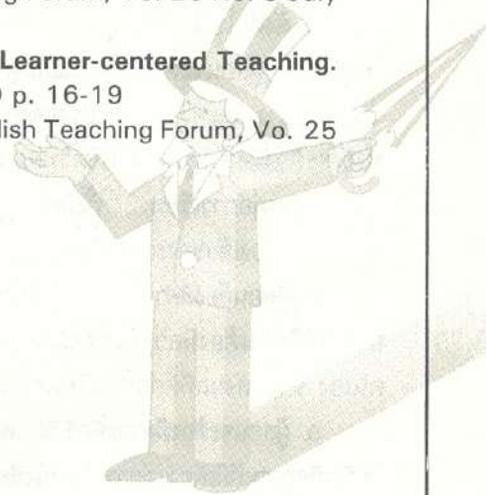
9. ผู้สอนต้องปฏิบัติต่อผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งเพศ วัย สถานภาพการสมรสและเชื้อชาติ ผู้สอนบางคนมักจะหยิบยกเรื่องที่เป็นที่สนใจของผู้หญิงขึ้นมาพูดเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะเป็นการบั่นทอนผู้เรียนที่เป็นชาย หรือบางครั้งผู้สอนสนใจผู้เรียนที่เรียนเก่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งไม่เป็นการยุติธรรมและบั่นทอนการเรียนของผู้เรียนอย่างยิ่ง

10. ผู้สอนต้องไม่ใช้อารมณ์โกรธต่อนักเรียน ซึ่งเป็นการทำลายสมาธิของผู้เรียนและสกัดกั้นการเรียนการสอนเป็นอย่างยิ่ง

จากวิธีการปฏิบัติดังกล่าวมานี้เป็นหนทางสำหรับครูผู้สอนภาษาอังกฤษที่จะลดปัญหาและอุปสรรคลงได้มาก จะอย่างไรก็ตามการเรียนการสอนเป็นวิทยาการที่พัฒนาก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้งเช่นเดียวกับวิทยาการด้านอื่น ๆ เป็นหน้าที่ของครูผู้สอนเท่านั้นที่จะติดตามค้นหา และปรับปรุงวิธีการสอนให้สอดคล้องและทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งครูผู้สอนคงตระหนักว่าจะต้องไม่หยุดนิ่ง ต้องค้นคว้าปรับปรุงการสอนและปรับปรุงตนเองอย่างไม่หยุดยั้งจึงจะทำให้อาชีพการสอนมีความหมายและมีคุณค่าต่อตนเองและต่อผู้เรียนเป็นอย่างยิ่ง □

บรรณานุกรม

- Champeau de Lopez, Cheryl L. **The Role of the Teacher in Today's Language Classroom.** English Teaching Forum, Vo.27 No. 3 July 1989 p. 2-5
- Finocchiaro, Mary. **Teacher Development.** English Teaching Forum, Vo. 26 No. 3 July 1988 p. 2-5
- Mc.Lean, Alan C. **Destroying the Teacher: The Need for Learner-centered Teaching.** English Teaching Forum. Vo. 18 No. 3 July 1980 p. 16-19
- Miller, Patricia. **Ten Characteristics of a Good Teacher.** English Teaching Forum, Vo. 25 No. 1 January 1987 p. 40-41.



บัตรหลวง

เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

ร่วมกับ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ธนาคารกรุงเทพ สาขาชาลวัด

ให้บริการชำระค่าลงทะเบียนโดยบัตรหลวง A.T.M.

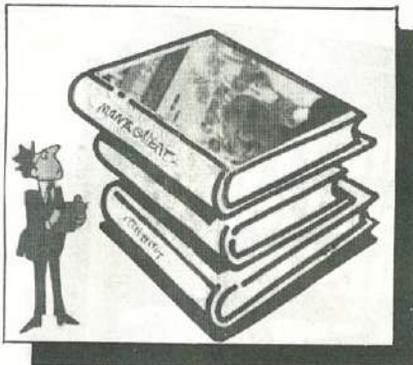
ผ่านเครื่อง P.O.S. ออนไลน์ สมบูรณ์แบบเครือข่ายครอบคลุม 73 จังหวัด

สามารถฝากถอนเงินได้ทันทีที่ต้องการ

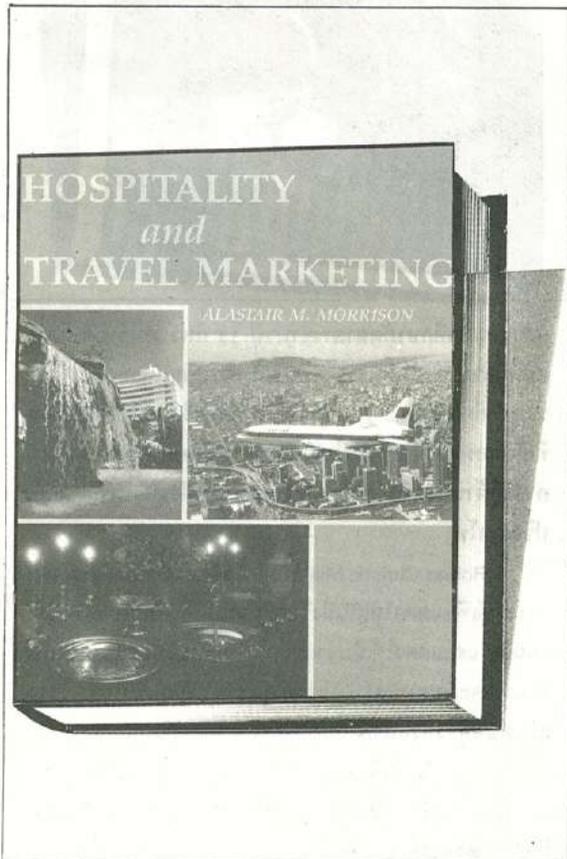
“เพราะเราอยู่ใกล้พร้อมรับใช้ประชาชน”

 **ธนาคารกรุงเทพ จำกัด**
เพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน





สุทธิ บรรจงแท้



Hospitality and Travel Marketing

Alastair M. Morrison ผู้เขียน
 Delmar Publishers Inc. จัดพิมพ์
 พิมพ์ครั้งแรก ปีลิขสิทธิ์ ค.ศ. 1989
 532 หน้า ราคา 1,109 บาท

หนังสือ



การตลาดที่ดีมีบทบาทสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร อุตสาหกรรมการบริการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน มีองค์ประกอบมากมายที่มีผลต่ออุตสาหกรรมนี้ ถูกค้าของอุตสาหกรรมนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาอย่างรวดเร็วจนทำให้ผู้ดำเนินกิจการพบว่า ยุทธวิธีที่เคยใช้ได้ผลดีมาแล้วครั้งหนึ่งจะไม่มีประสิทธิภาพอีกต่อไป จึงเป็นการยากที่จะจำกัดขอบเขตของการตลาดด้านนี้ การแข่งขันเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ขยายเติบโตอย่างรวดเร็วในขณะที่ผู้ดำเนินการในทุกส่วนต่อสู้กันด้วยวิธีการที่แปลกใหม่และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

หนังสือเล่มนี้ศาสตราจารย์ Morrison ได้เรียบเรียงขึ้นมาเพื่อใช้เป็นตำราทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการบริการ ลักษณะพิเศษของหนังสือคือ ผู้เขียนใช้รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหาที่เป็นระบบ ชัดเจน ทำให้อ่านและทำความเข้าใจง่าย การจัดโครงสร้างและองค์ประกอบของหนังสือเป็นไปตามลำดับการเคลื่อนไหวของตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน 19 บท ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการแนะนำการตลาด ความสำคัญและความแตกต่างของการบริการการตลาด และผลผลิตการตลาด ตลอดจนแนะนำระบบของการตลาดการบริการและการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการวางแผน วิจัย และวิเคราะห์ ศักยภาพพฤติกรรมของลูกค้าในอุตสาหกรรมการบริการ และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิเคราะห์โอกาสทางการตลาด และทำวิจัยทางการตลาด

ตอนที่ 3 กล่าวถึงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

ตอนที่ 4 องค์ประกอบของการวางแผนการตลาด โดยอธิบายให้เห็นว่าองค์ประกอบแต่ละส่วนของการวางแผนการตลาดเกี่ยวข้องกันอย่างไร

ตอนที่ 5 กล่าวถึง การควบคุม การจัดและประเมินผล

การวางแผน

เนื้อหาของทุก ๆ บทจะเริ่มต้นด้วยวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน คำถามทบทวนซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านมองเห็นประเด็นสำคัญของเนื้อหาในบท และมีส่วนที่รวบรวมคำสำคัญที่ให้แนวความคิด และคำศัพท์เทคนิค คำศัพท์ใหม่ ๆ ในบทนั้น และเมื่อผู้อ่านพบคำศัพท์เหล่านี้ในส่วนเนื้อหา ซึ่งจะพิมพ์ด้วยตัวอักษรตัวหนา จะทราบคำนิยามของคำ ๆ นั้นพิมพ์ในวงเล็บเมื่อกล่าวถึงเป็นครั้งแรก

ตอนท้ายของทุก ๆ บทมีบทสรุป คำถามทบทวน พร้อมทั้งมีการบ้านประจำทุกบท ๆ ละ 4 ข้อ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านเกิดประสบการณ์ และมีโอกาสประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้ออกมาในบทนั้น นอกจากนี้ทุกบทจะมีตัวอย่างกรณีศึกษาจากตัวอย่างเรื่องจริงของบริษัทยักษ์ใหญ่อย่างเช่น บริษัทวอลท์ ดิสนีย์ หรือบริษัทแมคส์โดนัลด์

ตอนกลางเล่มมีภาพสีประกอบ 16 หน้า ซึ่งเป็นตัวอย่างภาพโฆษณาและส่งเสริมการขายบริการในอุตสาหกรรมนี้

ตอนท้ายเล่มมีส่วนประกอบที่สำคัญของหนังสือ ได้แก่ อภิธานศัพท์ รวบรวมคำศัพท์จำนวนมากในเนื้อหาทุกบทพร้อมคำอธิบาย จัดเรียงลำดับอักษร A-Z มีภาคผนวกเกี่ยวกับรายชื่อสถานที่พักแหล่งใหญ่ ๆ ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รายชื่อร้านอาหาร ภัตตาคารชั้นนำ รายการอาหารที่คณนิยม 8 ประเภทพร้อมชื่อร้านที่มีชื่อเสียงในด้านการบริการอาหารประเภทนั้น ๆ เส้นทางเดินเรือ บริษัทให้เช่ารถยนต์ สวนพักผ่อนหย่อนใจ รายชื่อบริษัทและรายชื่อนิตยสารทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ นอกจากนี้ยังมีดัชนีช่วยค้นหาเนื้อหาในตัวเล่มด้วย

Managing for Productivity in the Hospitality Industry

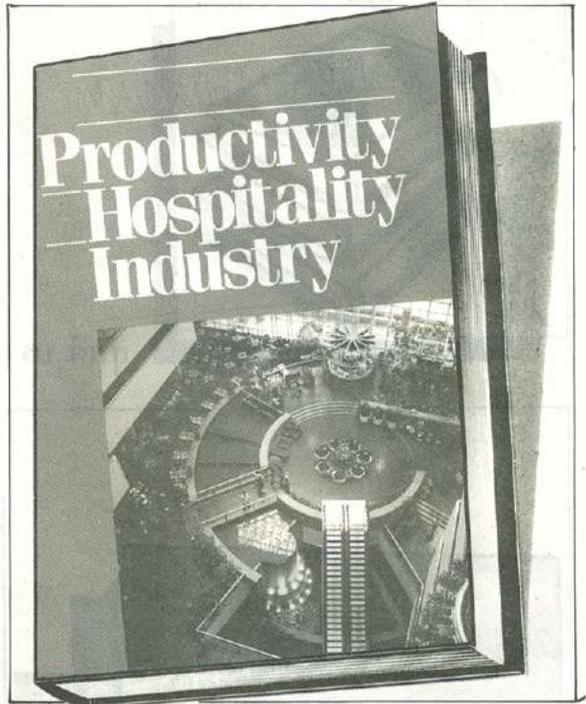
Robert Christie Mill ผู้เขียน

Van Nostrand Reinhold จัดพิมพ์

พิมพ์ครั้งแรก ปีลิขสิทธิ์ ค.ศ. 1989

226 หน้า ราคา 1,327 บาท

การเพิ่มผลกำไรในอนาคตจะต้องมาจากการเพิ่มผลผลิตในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบริการยังคงต้องปรับปรุงตัวเองอย่างมาก สมาคมภัตตาคารแห่งชาติในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประมาณไว้ว่าอุตสาหกรรมบริการสามารถดำเนินการให้มีประสิทธิภาพได้เพียงครึ่งหนึ่งของอุตสาหกรรมเครื่องจักรกล



และจากการศึกษาภัตตาคารจำนวน 13 แห่ง พบว่าภัตตาคารเหล่านี้สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 74 เปอร์เซ็นต์ และ 78 เปอร์เซ็นต์ อีกทั้งได้สรุปไว้ว่าสถาบันที่เปิดสอนทางด้านนี้ยังมีมาตรฐานการศึกษาต่ำกว่าด้านการให้ความรู้ด้านผลผลิตแก่ผู้เรียนทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท

Robert Christie Mill เขียนหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงให้เห็นถึงวิกฤติการณ์ที่จำเป็นต้องปรับปรุงผลผลิต และแสดงให้เห็นว่าแผนการในการปรับปรุงผลผลิตนั้นสามารถจะกำหนด ออกแบบและส่งเสริมให้เกิดได้อย่างไร โครงสร้างเนื้อหาของหนังสือแบ่งได้เป็น 4 ประเด็นหลัก คือ

1. ทำไมเราจึงต้องเกี่ยวข้องกับผลผลิตและจะจัดการอย่างไร เป็นเนื้อหาของบทที่ 1 ทบทวนความพยายามในอดีตที่จะจำกัดขอบเขตและข้อบกพร่องของผลผลิต รูปแบบของผลผลิตที่ดี ในส่วนนี้จะเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลกำไร โดยการจ้าง การพัฒนา และการจูงใจลูกจ้างที่มีผลผลิต

2. เราจะจ้างลูกจ้างที่มีผลผลิตได้อย่างไร เนื้อหาบทที่ 2 กล่าวถึงวิธีการปรับปรุงผลผลิตโดยการจ้างลูกจ้างที่มีศักยภาพในตัวเอง ทั้งนี้ต้องนำเอาลักษณะพิเศษของลูกจ้างมาใช้ให้เหมาะกับลักษณะของงาน นอกจากนี้ได้มีการสำรวจลักษณะพิเศษของ

ลูกจ้างในงานบริการ

3. เราจะออกแบบสถานที่ทำงาน และกำหนดระบบการทำงานอย่างไรเพื่อให้ลูกจ้างสามารถเพิ่มผลผลิตได้มากที่สุด เพราะผลผลิตที่เพิ่มขึ้นมานั้นเป็นผลมาจากการปรับปรุงแผนผังและการออกแบบสถานที่ทำงาน รายละเอียดปรากฏในเนื้อหาบทที่ 3 และบทที่ 4

4. เราจะจูงใจลูกจ้างให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้อย่างไร เนื้อหาในบทที่ 5 ถึงบทที่ 10 ได้อธิบายว่าผู้จัดการจะส่งเสริมให้วัฒนธรรมของบริษัทครอบคลุมเรื่องนี้ได้อย่างไร รวมทั้งการจัดบรรยากาศในที่ทำงานให้มีองค์ประกอบที่ช่วยให้ลูกจ้างรู้สึกอยากทำงานมากขึ้น

ลักษณะพิเศษของหนังสือเล่มนี้คือในตอนท้ายของทุกบทจะมีบทสรุป และส่วนที่เป็นรายชื่อบทความหรือหนังสือที่ผู้เขียนแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติม

ในส่วนท้ายเล่มหนังสือ มีภาคผนวกเป็นแบบฝึกหัดสั้น ๆ ที่จะช่วยให้ผู้จัดการเข้าใจพฤติกรรมของลูกจ้าง และจะช่วยให้ผู้จัดการสามารถพัฒนา ปรับปรุงหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในตัวลูกจ้างแต่ละคนได้ อีกทั้งมีส่วนประกอบที่เป็นดัชนีช่วยค้นเรื่องราวในส่วนเนื้อหาด้วย

Passport : An Introduction to the Travel and Tourism Industry

David W. Howell ผู้เขียน
South-Western Publishing จัดพิมพ์
พิมพ์ครั้งแรก ปีลิขสิทธิ์ ค.ศ. 1989
422 หน้า ราคา 1,238 บาท

ปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนต่างตื่นตัวกันมากในเรื่องอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนคนที่เดินทางท่องเที่ยวรอบโลกมีจำนวนมากขึ้นทุกที การคมนาคมขนส่งที่ทันสมัยทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปทุก ๆ ทั่วโลกได้ตามความเป็นจริงและอุตสาหกรรมประเภทบริการต่างก็ได้ขยายบริการขึ้นเพื่อตอบสนองทุกตลาดนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงกลายเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่นำเงินเข้าประเทศปีละหลายล้านดอลลาร์ (ในสหรัฐอเมริกา) จนทำให้สถาบันการศึกษาทางด้านธุรกิจต่างหันมาสนใจเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวมากขึ้น

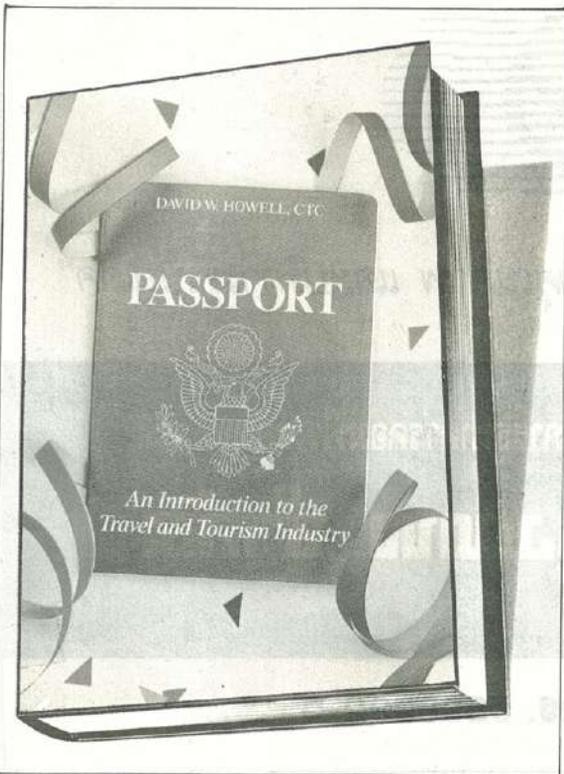
หนังสือเล่มนี้เนื้อหาว่าด้วยเรื่องอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน 16 บทดังนี้

ตอนที่ 1 แนะนำอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมทั้งหมด ตั้งแต่ประวัติ สาเหตุที่ทำให้อุตสาหกรรมนี้เจริญก้าวหน้าขึ้นมาได้ใน 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา บทบาทของรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำหนดระเบียบและเป็นผู้ส่งเสริม รายละเอียดของนักท่องเที่ยวประเภทเดินทางเมื่อมีวันหยุดหรือว่างจากงาน ประเภทเดินทางเพื่อธุรกิจหรือประกอบอาชีพต่าง ๆ และประเภทเดินทางไปพบเพื่อนหรือเยี่ยมญาติที่หนึ่ง ซึ่งแต่ละประเภทจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 กล่าวถึงการเดินทางขนส่งและการจัดหาที่พัก ประวัติการคมนาคมขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดยจะเน้นเรื่องการสำรวจในแง่ของบทบาทและความสำคัญของการขนส่งแต่ละเส้นทางในสมัยปัจจุบัน ตลอดจนกล่าวถึงอุตสาหกรรมบริการซึ่งได้แก่ โรงแรมและที่พักประเภทต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ว่าด้วยระบบการท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ การพัฒนาการท่องเที่ยวนอกเหนือจากการจัดหน้าสะอาด อาหาร ตลอดจนการล่องเรือ ทำอากาศยาน และโรงแรมใหม่ ๆ จุดหมายปลายทางของบรรดานักท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว อุตสาหกรรมโรงแรมและสายการบินต่าง ๆ นั้นจะอย่างไรให้ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งการจัดท่องเที่ยวแบบเช้าใจซึ่งบริษัทต่าง ๆ นิยมจัดให้ลูกจ้างที่ทำงานดี

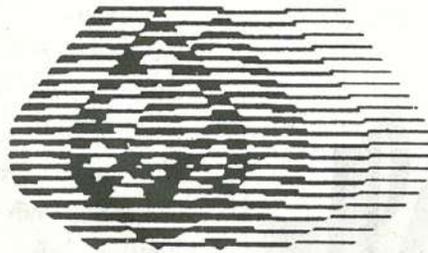


ตอนที่ 5 เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว ตลอดจนการส่งเสริมและการขายผลิตภัณฑ์ทางด้านการท่องเที่ยวโดยผ่านทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุทัศน์ อนาคตของธุรกิจท่องเที่ยว

หนังสือเล่มนี้มีส่วนประกอบที่ช่วยผู้อ่านให้เรียนรู้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น คือทุกบทจะเริ่มด้วยวัตถุประสงค์ มีคำถามทบทวนเนื้อหาที่ได้อ่านค้นเป็นตอน ๆ และจบลงด้วยบทสรุป คำศัพท์เฉพาะ คำถามให้วิเคราะห์วิจารณ์ รวมทั้งมีกรณีศึกษาบทละ 2 กรณีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและเกี่ยวกับลูกค้านอกจากนี้หนังสือเล่มนี้ยังมีลักษณะพิเศษเพิ่มอีกคือ ในเนื้อหาแต่ละบทจะมีบทความพิเศษแทรก 3 เรื่อง อาจเกี่ยวกับชีวิตหรือประสบการณ์ของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพนี้เกี่ยวกับบริษัทที่สำคัญและประสบความสำเร็จในธุรกิจด้านนี้

หรือเป็นบทสำรวจงานในชีวิตประจำวันของคนทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บทความแต่ละเรื่องมีความยาวเพียงหนึ่งหน้า จัดพิมพ์โดยใช้กระดาษสีฟ้าแทรกเป็นตอน ๆ ในเนื้อหาและในแต่ละบทจะมี WORKSHEET ให้ 4 ชุด รวมอยู่ในตอนท้ายของหนังสืออีกทั้งในส่วนนี้ยังมีภาคผนวกเกี่ยวกับ คำย่อที่ใช้บ่อย รายชื่อสมาคมและองค์การด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รายชื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแยกเป็น หนังสือ และวารสาร ชื่อตำแหน่งงานต่าง ๆ ในวิชาชีพนี้ และยังมีมีอิทธิพลต่อคนตัดสินใจช่วยค้นเรื่อง

หนังสือเล่มนี้จะช่วยเตรียมผู้ที่จะประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้มองเห็นภาพของอุตสาหกรรมนี้โดยตลอด ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจบทบาทของส่วนประกอบต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และช่วยให้นักศึกษาตัดสินใจได้ว่าจะเลือกอาชีพใดที่เหมาะสมกับตนเอง



“สู่ทศวรรษแห่งความก้าวหน้าด้วยคุณภาพ และบริการที่เป็นเลิศ”

ก้าวล้ำนำหน้าด้วยระบบบริการธนาคารคอมพิวเตอร์

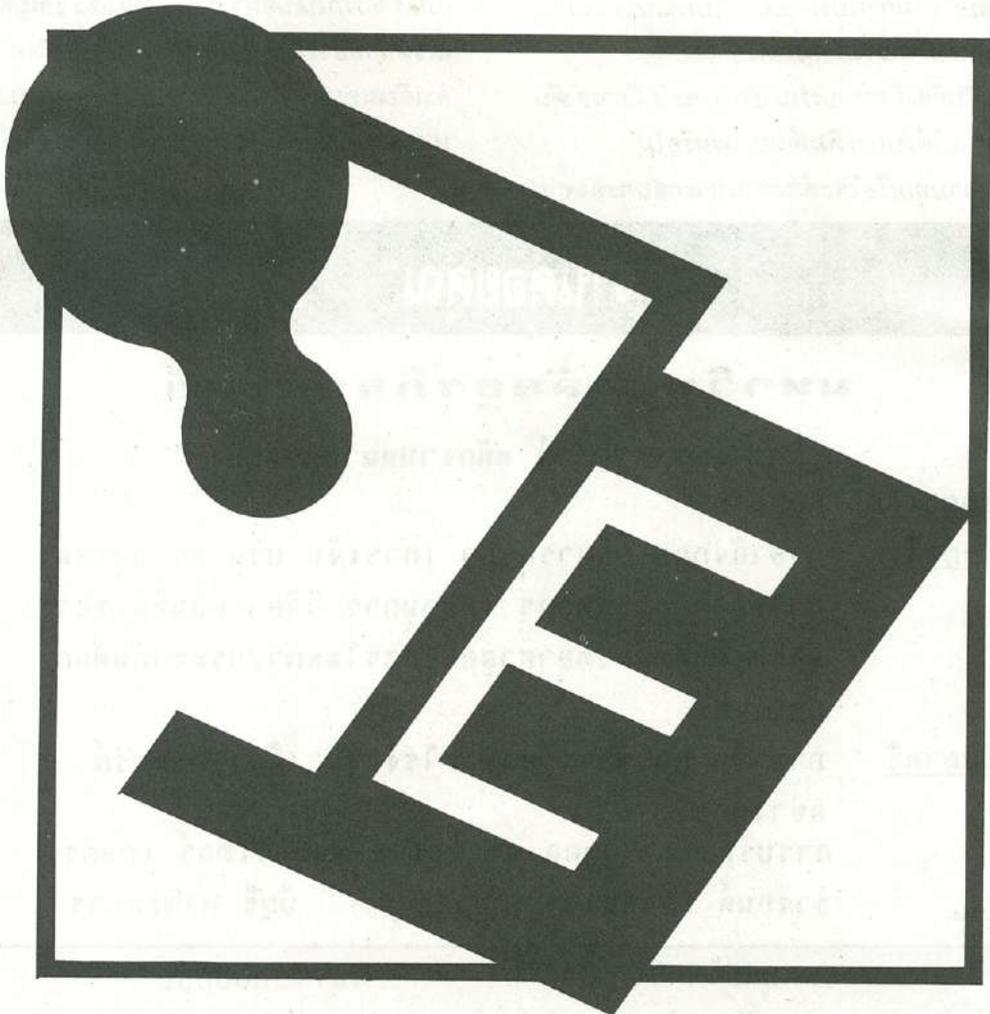


ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
เพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน

สาขาประชาชื่น โทร. 5899922-5

E D I S O N

PRESS PRODUCTS



2369 New Petburi Rd, Bangkapi Huay Kwang Bangkok

Tel. 318-0068

ระเบียบการเสนอบทความ

1. เป็นต้นฉบับพิมพ์ติดหน้าเดียว
2. ถ้าเป็นงานแปลจะต้องบอกแหล่งที่มาโดยละเอียด
3. ถ้าใช้นามแฝง, นามปากกา จะต้องระบุชื่อจริง นามสกุลจริงและจะต้องแจ้งสถานที่ทำงาน/ที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ไว้ด้วยทุกครั้ง
4. ควรเป็นบทความภาษาไทย และให้ทำสาระสังเขป บทความแนบมาด้วย ถ้าเป็นบทความภาษาอังกฤษ จะต้องทำสาระสังเขปภาษาไทย
5. ต้นฉบับถ้ามีภาพประกอบ โปรดแนบและระบุ ตำแหน่งที่จะวางภาพมาด้วย
6. ต้นฉบับที่ส่งถึงกองบรรณาธิการ จะไม่มีการส่งคืน ไม่ว่าจะได้รับการพิมพ์เผยแพร่หรือไม่
7. บทความทุกเรื่องจะต้องผ่านการกลั่นกรองจาก กองบรรณาธิการ และเมื่อได้รับการพิมพ์เผยแพร่ ในฉบับใดฉบับหนึ่งแล้ว ผู้เขียนจะได้รับวารสาร อภินันทนาการ ๒ ฉบับ พร้อมค่าเรื่อง
8. บทความที่เคยพิมพ์เผยแพร่ที่อื่นมาแล้วไม่รับพิจารณา
9. หลักฐานการอ้างอิงให้ใช้ได้ทั้งแบบที่เป็นเชิงอรรถ (footnote) ท้ายหน้า ซึ่งระบุชื่อผู้แต่ง ชื่อเอกสาร แหล่งพิมพ์ ปีที่พิมพ์และหน้าที่อ้างอิง และแบบที่เป็นเชิงอรรถในเนื้อหา ซึ่งระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์และ เลขหน้าที่อ้างอิง ซึ่งทั้งสองแบบ ให้จัดทำรายละเอียดเอกสารที่อ้างอิงนั้นในบรรณานุกรมท้าย บทความ รวมกับรายการบรรณานุกรมอื่นด้วย

งานคอยคุณ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รับสมัคร อาจารย์ พนักงานหลายตำแหน่ง

<u>ปริญญาเอก</u>	กฎหมาย
<u>ปริญญาโท</u>	ภาษาอังกฤษ บริหารธุรกิจ (การเงิน บริหารงานบุคคล การตลาด การจัดการ เลขานุการ วิจัย) คอมพิวเตอร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ กฎหมาย
<u>ปริญญาตรี</u>	ภาษาจีน การท่องเที่ยวและโรงแรม (มีประสบการณ์อย่างน้อย 3 ปี) การบริหารงานบุคคล บรรณารักษ์ คอมพิวเตอร์ เกษตร
<u>ปวส.</u>	ช่างยนต์ เลขานุการ <u>ปวช.</u> บัญชี พาณิชยการ

แผนกบริหารงานบุคคล

โทร. 5800050

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ต่อ 100,122

**สมัครเป็นสมาชิก
วารสาร สุทธิปริทัศน์**

ชื่อ _____

ที่อยู่ _____

๑ ปี (๓ เล่ม) ๘๐ บาท

๒ ปี (๖ เล่ม) ๑๕๐ บาท

(สมัคร ๒ ปี แถมฟรีฉบับถัดไปอีก ๑ ฉบับ)

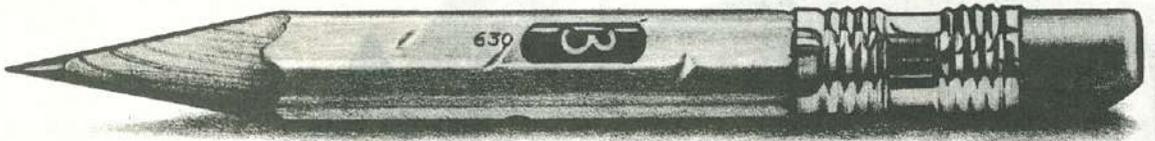
ส่งใบสมัครถึง อาจารย์สุนันทา ลิ้มศิริวงศ์

สำนักการเงินและทรัพย์สิน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ถ.ประชาชื่น บางเขน กทม. ๑๐๒๑๐

ธนาคารดีลิงจ่ายในนาม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปณ. จามวงศ์วาน



อัตราค่าโฆษณา

<input type="checkbox"/> ปกหลัง 4 สี	6,000 บาท
<input type="checkbox"/> ปกหลัง (ใน) 4 สี	4,000 บาท
<input type="checkbox"/> เต็มหน้าในเล่ม	2,000 บาท
<input type="checkbox"/> ครึ่งหน้าในเล่ม	1,000 บาท
<input type="checkbox"/> ปกหน้า (ใน) 4 สี	4,000 บาท

หมายเหตุ หากลงโฆษณาเป็นรายปี คิดส่วนลดให้ 25%

ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรสาส์น

๕๖/๓ สีแยกจักรพรรดิพงษ์ กรุงเทพฯ โทรศัพท์ ๒๘๒๓๓๘

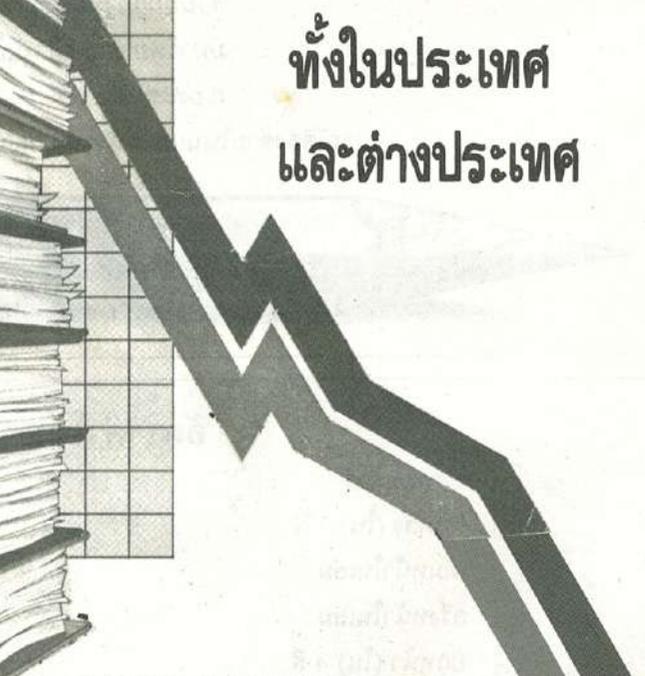


รับสั่งและรับพิมพ์

หนังสือ

ทั้งในประเทศ

และต่างประเทศ





ถ้าคุณเป็นนักนิเทศศาสตร์ หรือสนใจด้านนี้

ฉบับหน้าอ่าน

สุทธิปริทัศน์

ฉบับ

“นิเทศศาสตร์ธุรกิจ”

โอกาสเช่นนี้ คุณคงไม่พลาด



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

"สร้างสรรค์บัณฑิตเพื่อธุรกิจอนาคต"



ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในคณะต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ (บธ.บ.)

เปิดสอน 6 ภาควิชา คือ การเงิน การตลาด การบริหารงานบุคคล การจัดการทั่วไป เลขานุการ และคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

2. คณะการบัญชี (บช.บ.)

เปิดสอนภาควิชาการบัญชี

3. คณะเศรษฐศาสตร์ (ศ.บ.)

เปิดสอนภาควิชาเศรษฐศาสตร์

4. คณะนิติศาสตร์ (น.บ.)

เปิดสอนภาควิชานิติศาสตร์

5. คณะมนุษยศาสตร์ (ศษ.บ.)

เปิดสอน 3 ภาควิชาคือ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และการท่องเที่ยวและการโรงแรม

นอกจากนี้ ยังมีภาควิชาภาษาญี่ปุ่น เยอรมัน และฝรั่งเศสให้เลือกเป็นวิชาโท และตั้งแต่ปีการศึกษา 2533 เป็นต้นไป วิชาโทเหล่านี้จะเปิดสอนเป็นวิชาเอก

6. คณะนิเทศศาสตร์

เปิดสอน 2 ภาควิชา คือภาควิชา นิเทศศาสตร์ธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา และการสื่อสารการตลาด

และ ภาควิชาสื่อสารมวลชน ระดับปริญญาตรีหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ภาคปกติและภาคค่ำ

เป็นหลักสูตรสำหรับผู้จบการศึกษา ระดับ ปวส. และ ปวท. เพื่อเข้าศึกษาใน คณะบริหารธุรกิจและคณะการบัญชี นอกจากนี้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ยังรับโอน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอื่นที่มีคุณสมบัติ ตามระเบียบของทบวงมหาวิทยาลัย เข้าศึกษาในหลักสูตรต่อเนื่องดังกล่าวนี้อีกด้วย หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ระดับปริญญา ตรีมีดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ เปิดสอน 4 ภาควิชา คือ การเงิน การบริหารงานบุคคล การตลาด และการจัดการทั่วไป

2. คณะการบัญชี เปิดสอนภาควิชาการบัญชี

ระดับปริญญาโท ภาคค่ำ

มหาวิทยาลัยได้เปิดสอนระดับปริญญาโทภาคค่ำ หลักสูตรบริหารธุรกิจตั้งแต่ปีการศึกษา 2529 สำหรับในปีการศึกษาใหม่นี้ มหาวิทยาลัยเปิดสอน 4 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาองค์การและการจัดการ การตลาดและการบัญชี

2. หลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต (นศ.ม.)

3. หลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต (น.ม.)

4. หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (ศ.ม.)

