

ระเบียบวิธีวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ระเบียบวิธีวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ยุทธ ไกยวรรณ
กมลพรรณ ไกยวรรณ

 สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2562

380.-

ยุทธ ไถยวรรณ

ระเบียบวิธีวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว / ยุทธ ไถยวรรณ, กมลพรรณ ไถยวรรณ

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว -- วิจัย. 2. อุตสาหกรรมสถานบริการ -- วิจัย.

I. กมลพรรณ ไถยวรรณ.

338.4791072

ISBN 978-974-03-3872-7

สพจ. 2365



สสคคุณค่าวิชาการ ผู้สังคม
Knowledge to All
www.cupress.chula.ac.th

ลิขสิทธิ์ของสำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การผลิตและการลอกเลียนหนังสือเล่มนี้ไม่ว่ารูปแบบใดทั้งสิ้น

ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จัดพิมพ์โดย สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 800 เล่ม พ.ศ. 2562

ผู้จัดจำหน่าย ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

สาขา

ศาลาพระเกี้ยว โทร. 0-2218-7000-3 โทรสาร 0-2255-4441

สยามสแควร์ โทร. 0-2218-9881-2 โทรสาร 0-2254-9495

มนเรศวร จ.พิษณุโลก โทร. 0-5526-0162-4 โทรสาร 0-5526-0165

ม.เทคโนโลยีสุรนารี จ.นครราชสีมา โทร. 0-4421-6131-4 โทรสาร 0-4421-6135

ม.บูรพา จ.ชลบุรี โทร. 0-3839-4855-9 โทรสาร 0-3839-3239

โรงเรียนนายร้อย จปร. จ.นครนายก โทร. 0-3739-3023 โทรสาร 0-3739-3023

ม.พะเยา จ.พะเยา โทร. 0-5446-6799-800 โทรสาร 0-5446-6798

จัตุรัสจามจุรี (CHAMCHURI SQUARE) ชั้น 4 โทร. 0-2160-5301-2 โทรสาร 0-2160-5304

หัวหมาก โทร. 0-2374-1378 โทรสาร 0-2374-1377

ม.เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จ.นครราชสีมา โทร. 0-4492-2662-3

โทรสาร 0-4492-2664

Call Center (จัดส่งทั่วประเทศ) โทร. 0-2255-4433 <http://www.chulabook.com>

และเครือข่าย

ร้านค้า หนังสือเข้าชั้นเรียน ติดต่อแผนกขายส่ง สาขาหัวหมาก โทร. 0-2374-1375-6 โทรสาร 0-2374-1375

กองบรรณาธิการ : ทศนีย์ ผิวงาม

ออกแบบปก : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ออกแบบรูปเล่ม : รศ. ดร.ยุทธ ไถยวรรณ

พิมพ์ที่ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. 0-2218-3562-3 โทรสาร 0-2218-3547 [CUP6204-010]

www.cupress.chula.ac.th

คำนำ

ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Research Methodology for Hospitality and Tourism) เป็นตำราที่เรียบเรียงขึ้นมาเพื่อให้ นักศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป นักวิชาการ และ ผู้สนใจได้ทราบถึงวิธีการวิจัย และนำไปเป็นแนวทางในการออกแบบการวิจัยต่อไป ปัจจุบันธุรกิจ โรงแรมและการท่องเที่ยวมีการแข่งขันค่อนข้างสูง มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศในแต่ละปีมี จำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการของฝ่ายบริหารจะต้องใช้องค์ความรู้อย่างสูงเข้ามาแก้ไข ปัญหา และพัฒนาองค์กรให้สามารถสู้กับคู่แข่งและการคงอยู่ขององค์กร ซึ่งจะมีทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และปัจจัยภายใน ได้แก่ พนักงาน โรงแรม เทคนิควิธีการบริหารจัดการ ของฝ่ายบริหารมีผลต่อองค์กรโรงแรม และองค์กรการท่องเที่ยว วิธีการหนึ่งที่จะสามารถช่วยได้ในแง่ ของการแก้ไขปัญหาก็คือ การใช้วิธีการวิจัย การวิจัยจึงถือว่ามีค่าอย่างมากในปัจจุบันในการ หาคำตอบหรือหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดจนวิธีการใหม่ ๆ

ตำราวิจัยเล่มนี้จะอธิบายถึงเนื้อหา 9 บทที่ต่อเนื่องกันไปตามลำดับก่อนหลัง ดังนี้ 1) ความ เข้าใจการวิจัยทางการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) การกำหนดประเด็นปัญหาเพื่อการวิจัย 3) การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 4) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย 5) เครื่องมือและการพัฒนา เครื่องมือการวิจัย 6) การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย 7) การใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ข้อมูล 7) การเผยแพร่และการประเมินผลการวิจัย 8) การเขียนรายงานการวิจัยทางการ จัดโรงแรมและการท่องเที่ยว และ 9) การเผยแพร่และการประเมินผลการวิจัย

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) มากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยจากตำราเล่มอื่น ๆ ประกอบเพื่อให้เกิดความรู้กว้างขวาง มากยิ่งขึ้นอีก

ขอขอบคุณสำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เห็นความสำคัญจัดพิมพ์และเผยแพร่ ผลงานเล่มนี้

กมลพรรณ ไกยวรรณ

ยุทธ ไกยวรรณ

ผู้เขียน

สารบัญ

หน้า

บทที่

1	ความเข้าใจการวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	1
1.1	ความนำ.....	1
1.2	ประเภทของการวิจัย.....	1
1.3	การวิจัยการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	4
1.4	การวิจัยทางด้านการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	13
1.5	สถานการณ์จำเป็นที่นำการวิจัยมาใช้ในการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	14
1.6	ตัวอย่างงานวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว.....	15
1.7	จรรยาบรรณของนักวิจัยด้านการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	18
1.8	ขั้นตอนที่สำคัญของการวิจัยด้านการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	24
1.9	ข้อมูลที่น่าวิเคราะห์ในการวิจัยทางด้านการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	32
1.10	ระดับการวัดข้อมูลการวิจัยด้านการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว.....	34
2	การกำหนดประเด็นปัญหาเพื่อการวิจัยทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	37
2.1	ความนำ.....	37
2.2	การเลือกปัญหาในการวิจัย (Selecting a Topic Research).....	37
2.3	แหล่งที่มาของปัญหาในการวิจัย (Source of Research Problem).....	38
2.4	การนำเสนอคำถามวิจัย.....	40
2.5	การตั้งหัวข้อเรื่องในการวิจัย.....	41
2.6	ความสัมพันธ์ของปัญหาวิจัย คำถามวิจัย และหัวข้อเรื่องวิจัย.....	42
2.7	การกำหนดตัวแปรและสมมติฐาน.....	54
2.8	สมมติฐาน (Hypothesis).....	56
2.9	การเขียนวัตถุประสงค์การวิจัย.....	57
2.10	การเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework).....	58
2.11	การเขียนนิยามศัพท์.....	66

3	การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	67
3.1	ความนำ.....	67
3.2	ความหมายของการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	67
3.3	ความมุ่งหมายของการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	69
3.4	ประโยชน์ของการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	72
3.5	แหล่งของวรรณกรรมที่ใช้ศึกษา.....	76
3.6	หลักเกณฑ์ในการเลือกวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	79
3.7	การศึกษาเนื้อหาสาระจากวรรณกรรมที่ศึกษา.....	82
4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย.....	87
4.1	ความนำ.....	87
4.2	ความหมายของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	87
4.3	ข้อพิจารณาในการเลือกตัวอย่าง.....	88
4.4	วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	89
5	เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.....	113
5.1	ความนำ.....	113
5.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
5.3	แบบสัมภาษณ์.....	137
5.4	แบบสังเกต.....	142
5.5	การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือการวิจัยทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	144
6	การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย.....	161
6.1	ความนำ.....	161
6.2	หลักการของสถิติการวิจัย.....	161
6.3	การคำนวณข้อมูลการวิจัย.....	162
6.4	การใช้สถิติอ้างอิงในงานวิจัย.....	185
6.5	การใช้คำสั่งวิเคราะห์สถิติวิจัยด้วยโปรแกรม SPSS.....	195
7	การใช้โปรแกรม SPSS วิเคราะห์ข้อมูล.....	201

7.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics).....	201
7.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (One Sample <i>t</i> -test).....	215
7.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระจากกัน (Independent Sample <i>t</i> -test).....	218
7.4 การทดสอบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (One-Way ANOVA).....	224
7.5 การทดสอบความแตกต่าง/ความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ (χ^2).....	231
8 การเขียนรายงานการวิจัยทางการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว.....	249
8.1 ความนำ.....	249
8.2 ความหมายของการเขียนรายงานการวิจัย.....	249
8.3 ความสำคัญและหลักการเขียนรายงานการวิจัย.....	250
8.4 ส่วนประกอบของรายงานการวิจัย.....	252
9 การเผยแพร่และการประเมินผลการวิจัย.....	285
9.1 ความนำ.....	285
9.2 การนำเสนอผลการวิจัย.....	285
9.3 การประเมินผลงานวิจัย.....	301
ภาคผนวก.....	319
บรรณานุกรม.....	347
ประวัติผู้เขียน.....	355

บทที่ 1

ความเข้าใจการวิจัยทางการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

1.1 ความนำ

การวิจัย (Research) เป็นกระบวนการในการแสวงหาความรู้ (Methods of Acquiring Knowledge) หาสิ่งใหม่ ๆ สิ่งอย่างรู้ใหม่ ๆ คำตอบใหม่ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่น่าเชื่อถือที่สุดในปัจจุบัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวการวิจัยจึงถูกนำไปใช้ในทุกสาขาวิชาชีพ เช่น ในทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การแพทย์ การทหาร การสื่อสารและโทรคมนาคม ฯลฯ ในทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวก็มีการนำการวิจัยไปใช้เรียกว่า การวิจัยทางการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับการให้บริการต่อลูกค้า ตลอดจนด้านบริหารจัดการทางการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผลที่ได้จากการวิจัยฝ่ายบริหารโรงแรมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะนำไปกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ เพื่อการปฏิบัติการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้มากที่สุด หรือจะทำให้การบริหารจัดการของฝ่ายบริหารโรงแรมมีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพที่จะส่งต่อต้นทุน การลงทุน การขาย ผู้มารับบริการ พนักงานของ โรงแรมในด้านของการให้บริการที่ดีที่สุด ผู้รับบริการพอใจที่สุด ได้กำไรดีที่สุดในที่สุด

1.2 ประเภทของการวิจัย

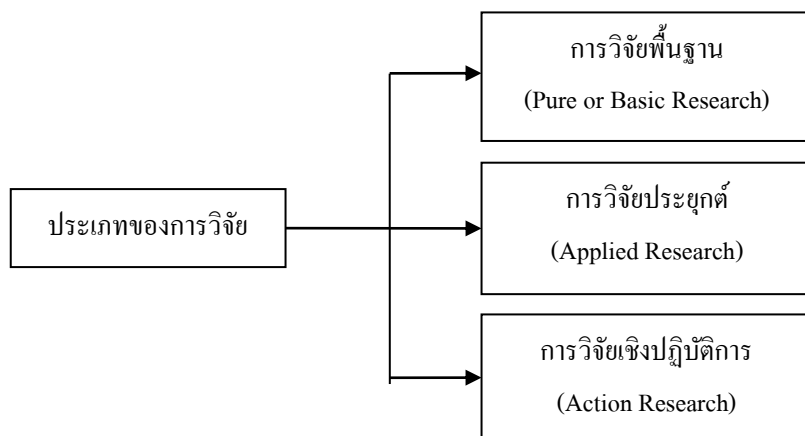
ในการศึกษาวิจัยมีการแบ่งประเภทของการวิจัยเอาไว้ดังนี้

1.2.1 การวิจัยแบ่งตามเป้าหมายของการวิจัย

การวิจัยแบ่งตามเป้าหมายของการวิจัย สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

- 1) การวิจัยพื้นฐาน (Pure or Basic Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งแสวงหาความรู้ความจริง ทฤษฎีหรือสูตร กฎเบื้องต้น
- 2) การวิจัยประยุกต์ (Applied Research) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่นำผลการวิจัยหรือข้อค้นพบไปทดลองใช้แก้ปัญหาต่าง ๆ

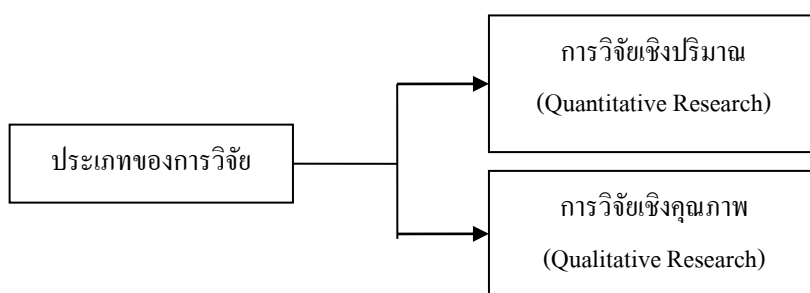
3) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ถือเป็นการวิจัยประยุกต์วิธีหนึ่ง แต่แตกต่างจากการวิจัยประยุกต์ การวิจัยเชิงปฏิบัติการจะเป็นการศึกษาเฉพาะที่เฉพาะหน่วยงาน เพื่อนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นจริงๆ



ภาพที่ 1.1 การวิจัยแบ่งตามเป้าหมายของการวิจัย

1.2.2 การวิจัยแบ่งตามจำนวนของข้อมูล

การแบ่งการวิจัยประเภทนี้ แบ่งตามลักษณะของข้อมูลเชิงกว้างและเชิงลึก ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้



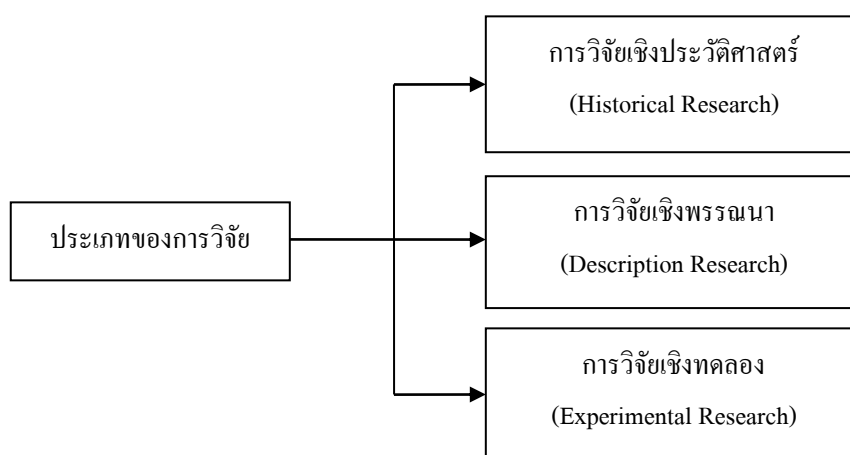
ภาพที่ 1.2 การวิจัยแบ่งตามลักษณะของข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยที่ต้องใช้ข้อมูลตัวเลขมาวิเคราะห์อาศัยหลักทางสถิติ เพื่อสรุปผลที่ค้นพบจากการวิจัย

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยที่ใช้ข้อมูลเชิงคุณลักษณะ บ่งบอกถึงข้อมูลที่ไม่สามารถกำหนดเป็นตัวเลขโดยตรงได้ การรวบรวมข้อมูลจะอาศัยผู้วิจัยเอง ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ วิเคราะห์ สรุปปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่สนใจเป็นข้อมูลเชิงบรรยาย

1.2.3 การวิจัยแบ่งตามระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยแบ่งตามระเบียบวิธีการวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังภาพ



ภาพที่ 1.3 การแบ่งวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัย

- 1) วิจัยเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Research) เป็นการศึกษาข้อเท็จจริงในอดีต โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์
- 2) วิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) เป็นการศึกษาเพื่อบรรยายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- 3) วิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เป็นการวิจัยที่ค้นหาข้อเท็จจริงจากตัวแปรที่ศึกษา โดยมีการใส่สิ่งทดลอง (Treatment) ทดลองและควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง

4) การวิจัยแบ่งตามสาขาวิชา

การแบ่งประเภทการวิจัยลักษณะนี้ใช้สาขาวิชาเป็นตัวแบ่งประเภท เช่น วิจัยการโรงแรม และการท่องเที่ยว วิจัยการตลาด วิจัยการศึกษา วิจัยทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ฯลฯ

การจำแนกประเภทการวิจัยที่กล่าวมาเป็นวิธีที่ใช้กันอยู่ทั่วไป แต่การจำแนกประเภทยังมีอีกหลายประเภทตามแต่เกณฑ์ที่ใช้แบ่ง

1.3 การวิจัยการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ในการศึกษาความหมายของการวิจัยการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผู้อ่านต้องเข้าใจความหมายของคำ ดังนี้

1.3.1 คำว่า การวิจัย เป็นคำที่ต้องการภาษาอังกฤษว่า Research และคำว่า Research มาจากคำว่า Re และ Search คำว่า Re มีความหมายว่า ใหม่ หรือทำใหม่ ส่วนคำว่า Search แปลว่า ค้นหา ค้นคว้า เมื่อนำคำ 2 คำมารวมกันจึงแปลว่า การค้นคว้าใหม่ การค้นหาใหม่ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536 : 1) แนะนำเพิ่มเติมว่า การค้นหาสิ่งใหม่ของการวิจัยจะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีกฎระเบียบ ตรวจสอบได้ สิ่งที่ค้นพบจึงจะเกิดความน่าเชื่อถือ จึงกล่าวได้ว่าการวิจัย หมายถึง เป็นกระบวนการในการแสวงหาความรู้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีระเบียบวิธีในการแสวงหาความรู้ อย่างน่าเชื่อถือ โดยมีจุดมุ่งหมายในการค้นหาที่แน่นอน

นอกจากนี้ในการศึกษาความหมายของการวิจัย ยังมีนักการศึกษาเสนอเอาไว้ที่น่าสนใจหลายท่าน ดังนี้

เรื่องอุไร ศรีนิลทา (2535 : 5) เสนอว่า การวิจัย หมายถึง การศึกษาค้นคว้าโดยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อหาคำตอบที่ถูกต้อง นั่นคือ การพยายามคิดไตร่ตรองหาวิธีการศึกษาค้นคว้าที่เหมาะสม แล้วดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่แม่นยำมากที่สุด มีข้อบกพร่องหรือคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยปราศจากความลำเอียง

องอาจ นัยพัฒน์ (2548 : 16) ได้เสนอว่า การวิจัย หมายถึง กระบวนการแสวงหาความรู้ความจริง โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่ออธิบาย ทำนาย และทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ของสภาพการณ์นั้น ๆ อย่างเป็นระบบ มีความละเอียดถูกต้อง เชื่อถือได้

อุทุมพร จามรมาน (2536 : 5) ให้ความหมายการวิจัยว่า การเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ หาวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ คำตอบใหม่ โดยในกระบวนการที่เชื่อถือได้ หรือกระบวนการที่ยอมรับในศาสตร์นั้น ๆ

วัลลภ ลำพาย (2549 : 3) ให้ความหมายการวิจัยได้ว่าเป็นกระบวนการแสวงหาความรู้ อย่างมีระบบและมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ความจริงในสิ่งที่วิจัยนั้น

เดวิด บี กูราลนิค และคนอื่น (David B. Guralnik & Other, 1962 : 730) ได้ให้ความหมาย การวิจัยไว้ว่า การวิจัย หมายถึง การศึกษา ค้นคว้า หรือสำรวจตรวจสอบอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสำรวจตรวจสอบหรือการทดลองที่มุ่งจะค้นหาและแปลความหมายของข้อเท็จจริงในปรากฏการณ์ต่าง ๆ หรือการปรับปรุงทฤษฎีหรือกฎเกณฑ์ เมื่อได้ข้อเท็จจริงใหม่ ๆ หรือนำทฤษฎีกฎเกณฑ์ใหม่ ที่ปรับปรุงแล้วไปประยุกต์ใช้

ชัสเลอร์ (Schuessler, 1964 : 2) ได้ให้ความหมายของการวิจัยว่า หมายถึงกระบวนการ ค้นคว้าหาความจริง เพื่อนำผลของการค้นคว้าม来解决ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาความหมายของการวิจัยทำให้ทราบลักษณะสำคัญของการวิจัย 3 ประการ คือ

- (1) การวิจัยต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าทำอะไร
- (2) การวิจัยต้องชัดเจนว่า มุ่งค้นหาอะไร (สิ่งที่ต้องการค้นหาคืออะไร)
- (3) การวิจัยต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบระเบียบมีวิธีการที่เชื่อถือได้

1.3.2 คำว่า การโรงแรม ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Hotel กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของ อังกฤษ ให้คำจำกัดความของคำว่าโรงแรม ดังนี้ โรงแรม หมายถึงสถานที่ซึ่งให้บริการด้าน อาหารและเครื่องดื่ม ที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการมีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดใหม่ (An Establishment Offering Food and Drink and Sleeping Accommodation if so Required to Any Traveler Who Appears Able and Willing to Pay for Services and Facilities Provided) (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2548 : 12)

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายของการโรงแรมในมาตรา 4 ไว้ว่า หมายถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับ คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึงสิ่งต่อไปนี้

(1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

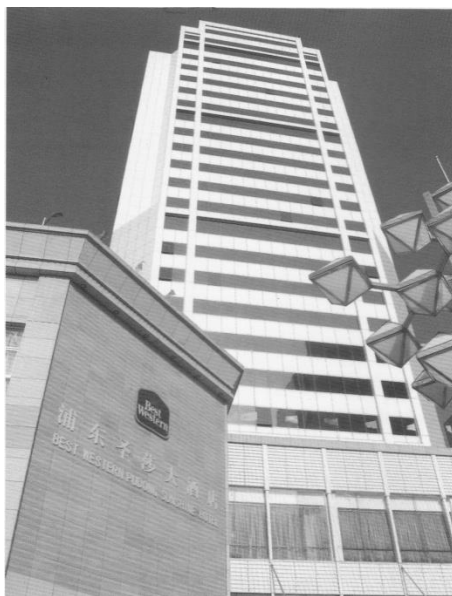
(3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2547 : 13) กฎกระทรวงกำหนดสถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมเนื่องด้วยในปัจจุบันการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ได้รับความนิยมมากขึ้น ในแต่ละท้องถิ่นมีการประกอบธุรกิจให้บริการสถานที่พักขนาดเล็กเป็นรายได้เสริมอันเป็นกิจการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งเผยแพร่และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการประกอบกิจการดังกล่าว สมควรให้ที่พักขนาดเล็ก ซึ่งมีห้องพักไม่เกินสี่ห้อง (4 ห้อง) และมีจำนวนผู้พักไม่เกินยี่สิบคน (20 คน) ซึ่งให้บริการเพื่อหารายได้เสริมไม่เป็นโรงแรม ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบกฎกระทรวง, 2551 : 1) ในกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 (กฎกระทรวง, 2551 : 1) หมวด 1 สถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมและประเภทโรงแรม ข้อ 1 ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวหรือหลายอาคารรวมกัน ไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการไม่เป็นโรงแรมเพื่อหารายได้เสริม และได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ข้อ 2 โรงแรม แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้ (1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่าโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก (2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่าโรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร (3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่าโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหารและสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา (4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่าโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการและห้องประชุมสัมมนา

จากการศึกษาความหมายของการ โรงแรม ผู้เขียนพอสรุปเป็นกรอบของการให้ความหมายของคำว่า การโรงแรมเอาไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

- (1) มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายทางธุรกิจ (มุ่งกำไร)
- (2) ให้บริการแบบชั่วคราว
- (3) มีค่าตอบแทนในการเข้าพัก



ภาพที่ 1.4 ภาพบรรยากาศภายนอกและภายในโรงแรม
ที่มา : เทียร์รอบโลก, 2014 : 187



ภาพที่ 1.4 ภาพบรรยากาศภายนอกและภายในโรงแรม (ต่อ)
ที่มา : โรงแรม Podong Sunshine Hotel Shanghai



ภาพที่ 1.4 ภาพบรรยากาศภายนอกและภายในโรงแรม (ต่อ)

ที่มา : โรงแรม Tuushin Hotel in Mongolia

1.3.3 คำว่า **การท่องเที่ยว (Tourism)** เป็นคำที่ค่อนข้างกว้างขวาง ทั้งนี้เพราะมิได้หมายความว่าเฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเริงรมย์ แต่คำว่า การท่องเที่ยวครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อการศึกษาหาความรู้ การกีฬา การติดต่อธุรกิจ การประชุม สัมมนา ตลอดจนการเดินทางเพื่อการเยี่ยมญาติพี่น้อง หรือการเดินทางเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ถือว่าเป็น การท่องเที่ยวทั้งนั้น (นิคม จารุมณี, 2544 : 1) ใน ค.ศ. 1963 (พ.ศ. 2506) องค์การสหประชาชาติได้ จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี การประชุมได้กำหนดคำจำกัดความของการท่องเที่ยวเอาไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไขประกอบ 3 ประการ ได้แก่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 11)

1) การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง มีการใช้ยานพาหนะนำไปจะเป็นระยะทางใกล้หรือระยะทางไกลก็ได้ โดยไม่มีการบีบบังคับหรือเดินทางโดยสมัครใจ

2) จุดหมายปลายทาง (Destination) หมายถึงมีจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่ชั่วคราวในสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เพียงพอสำหรับสนองความต้องการและความพอใจให้กับผู้มาเยือน (Visitors)

3) ความมุ่งหมาย (Purpose) หมายถึง ความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางไม่ใช่การเดินทางไปเพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ โดยความมุ่งหมายของการเดินทางสำหรับคนหนึ่ง ๆ อาจมีความมุ่งหมายหลายความมุ่งหมายสำหรับการเดินทางในครั้งหนึ่ง ๆ

สมาคมระหว่างประเทศแห่งความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (International Association of Scientific Experts in Tourism; IASET) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเอาไว้ดังนี้ การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปยังอีกสถานที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวและไม่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพเพื่อหารายได้

จากการศึกษาความหมายของการท่องเที่ยว พอสรุปลักษณะที่สำคัญของคำว่า การท่องเที่ยวได้ 4 ประการ ดังนี้

- (1) เดินทางจากที่อยู่ถาวรไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- (2) เดินทางด้วยความสมัครใจ (ไม่มีการบังคับหรือเพื่อสินจ้าง)
- (3) มีการใช้ยานพาหนะในการเดินทาง
- (4) มีความมุ่งหมายของการเดินทางที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้หรือประกอบอาชีพ

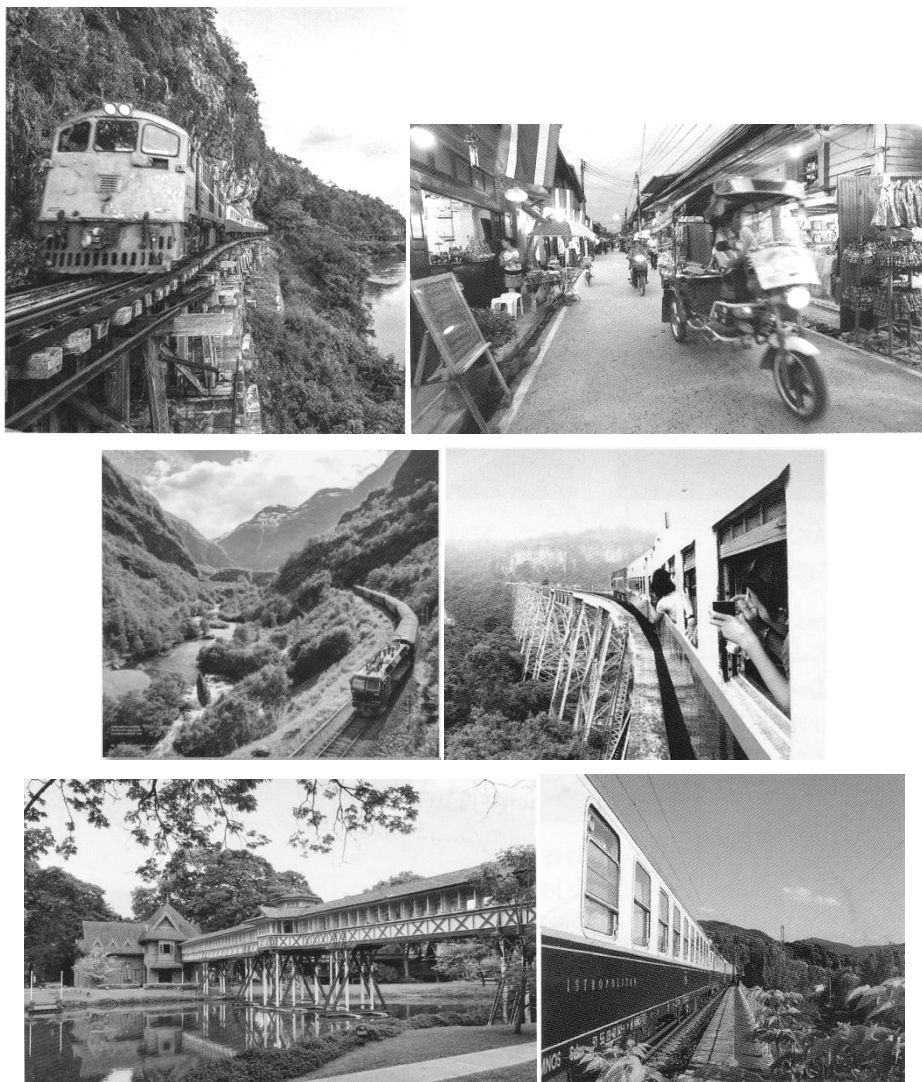
จะเห็นได้ว่า การเดินทางที่ถือว่าเป็นการท่องเที่ยวจะมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการข้างต้น ซึ่งถ้าหากขาดองค์ประกอบหลักก็จะกลายเป็นการเดินทางที่ไม่ใช่การท่องเที่ยว ซึ่งการเดินทางที่ไม่ใช่การท่องเที่ยวจะอยู่บนเงื่อนไข 6 ประการ ดังนี้ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 12)

- (1) เดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพ ประกอบธุรกิจ หรือหารายได้ในสถานที่เดินทางไป
- (2) เดินทางไปตั้งถิ่นฐานเป็นการถาวร ในสถานที่เดินทางไป
- (3) เดินทางไปเพื่อปฏิบัติงานด้านการทูตหรือองค์การระหว่างประเทศหรืองานด้านเอกชนอื่น ๆ โดยได้รับค่าจ้างเป็นการตอบแทน

- (4) เดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานนอกประเทศทุกวันเป็นประจำ

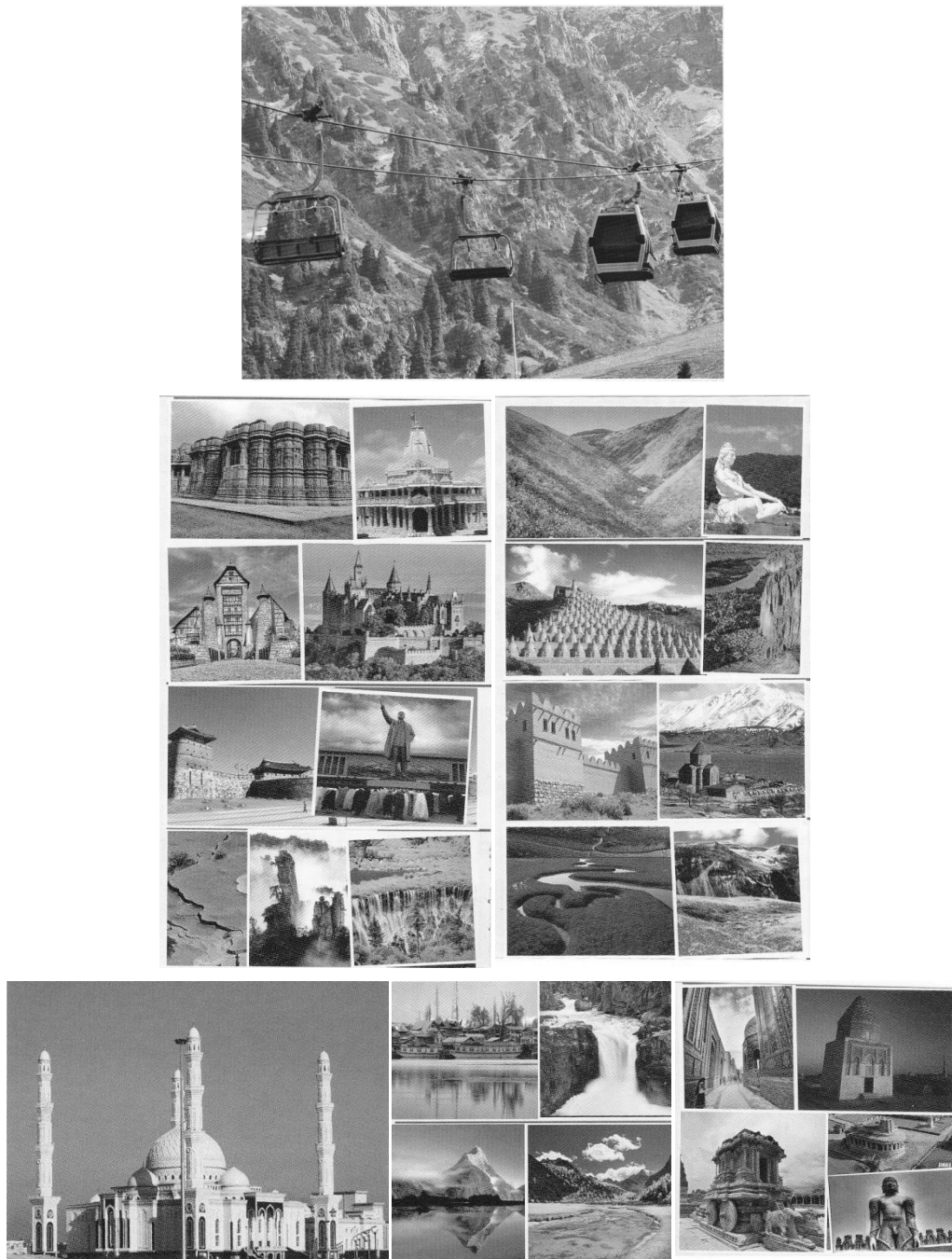
(5) เดินทางผ่านโดยไม่แวะลง แม้ว่าการเดินทางจะอยู่ในอาณาเขตประเทศใดประเทศหนึ่ง เป็นเวลานานกว่า 24 ชั่วโมง ก็ตาม

(6) เดินทางโดยถูกบังคับให้เดินทาง เช่น การเคลื่อนย้ายทหาร กองกำลังทหาร หรือ ย้ายนักโทษจากเรือนจำหนึ่งไปยังอีกเรือนจำหนึ่ง ฯลฯ



ภาพที่ 1.5 บรรยากาศแหล่งท่องเที่ยว

ที่มา : รัฐสยาม ศิลปิน, 2014 : 30-35

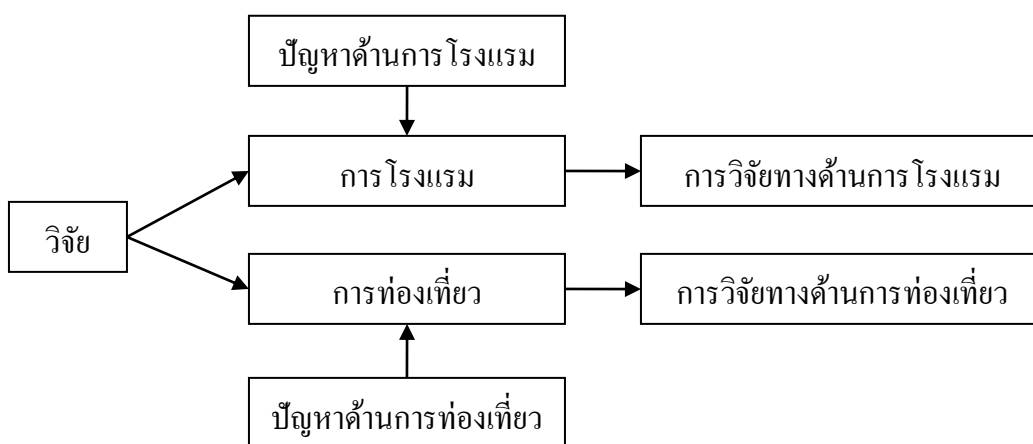


ภาพที่ 1.5 บรรยากาศแหล่งท่องเที่ยว (ต่อ)

ที่มา : รัฐสยาม ศิลปิน, 2014 : 30-35

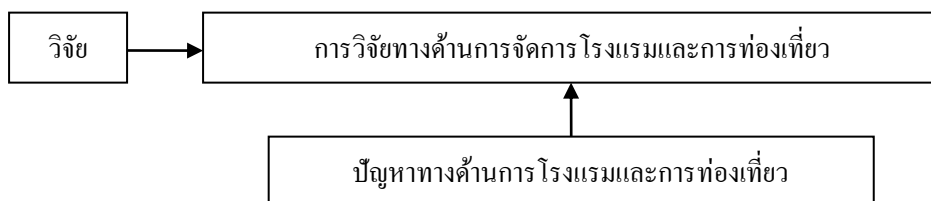
1.4 การวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

การวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Research for Hospitality and Tourism) เป็นกระบวนการในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความจริงหรือสิ่งที่ต้องการอยากรู้เพื่ออธิบายสถานการณ์ต่าง ๆ ในช่วงเวลานั้น ในด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวอย่างมีระบบระเบียบวิธี (Methodology) ที่เชื่อถือได้ ผลจากการวิจัยจะนำมาประยุกต์หรือเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวขององค์กรต่อไป ซึ่งจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คำว่า การโรงแรมกับคำว่า การท่องเที่ยวเป็นการดำเนินการแตกต่างกันตามความหมายที่แตกต่างกัน แต่เนื้อหาบางส่วนอาจจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันตามความหมายของการท่องเที่ยว ก็คือ การย้ายจากที่อยู่ถาวรไปยังที่อยู่ใหม่เป็นการท่องเที่ยว ซึ่งที่อยู่ใหม่เป็นการชั่วคราว ก็คือ ที่พักหรือโรงแรม ส่วนการโรงแรมจะดำเนินการโดยมุ่งหวังผลทางธุรกิจต้องการให้นักท่องเที่ยว (Tourist) เข้ามาพักอย่างสะดวกสบายกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ โดยที่ทางโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเนื้อหา วัตถุประสงค์ และกิจกรรมของการโรงแรมและการท่องเที่ยวแยกออกจากกัน การวิจัยจึงอาจสามารถกำหนดได้ 2 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1) การวิจัยทางด้านโรงแรม (Research for Hospitality) และ 2) การวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว (Research for Tourism) ดังภาพที่ 1.6 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.6 กรอบการวิจัยด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

จากภาพที่ 1.6 กรอบการวิจัยกำหนดออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรม และการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว แต่ด้วยเนื้อหาหรือกิจกรรมบางส่วนมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกันอาจรวมการวิจัยทั้ง 2 ด้านเข้าด้วยกันได้โดยกำหนดเป็นการวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Research for Hospitality and Tourism) ดังภาพที่ 1.7 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.7 กรอบการวิจัยทางด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

จากภาพที่ 1.7 เมื่อรวมการโรงแรมและการท่องเที่ยวเข้าไว้ด้วยกันจะทำให้กรอบการวิจัยกว้างและใหญ่ขึ้น ในตำราเล่มนี้ผู้เขียนจะนำเสนอกรอบวิจัยทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวรวมกันต่อไป

1.5 สถานการณ์จำเป็นที่นำการวิจัยมาใช้ในการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ปัจจัยความจำเป็นของสถานการณ์ที่ต้องนำการวิจัยมาใช้ในการโรงแรมและการท่องเที่ยว มี 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยภายนอก

1.1) ปริมาณที่เพิ่มขึ้น ด้วยจำนวนโรงแรมและแหล่งท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละพื้นที่จึงต้องมีการแข่งขันกันสูงในทุกด้าน เช่น ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านสถานที่

1.2) การให้บริการ ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายเพศวัย เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันและแปลกใหม่ ดังนั้น การให้บริการต่างๆ ของทางโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะต้องให้ครอบคลุม แตกต่าง และแปลกใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

1.3) พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้มนุษย์มีพฤติกรรมและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน การค้นหาพฤติกรรมหรือความต้องการหรือเมื่อทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือทราบความต้องการ จะทำให้ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการได้

1.4) นโยบายของรัฐบาลเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้จำนวนของนักท่องเที่ยวและผู้เข้าพักในโรงแรมเพิ่มขึ้น ฝ่ายบริหารโรงแรมหรือแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องหาวิธีการรับมือและตอบสนองให้ถูกต้องเหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา การศึกษา และอาชีพต่าง ๆ ฯลฯ

จึงสรุปได้ว่าสถานการณ์ที่จำเป็นที่จะนำการวิจัยมาใช้ในการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ปัจจัยภายนอกมี 4 ประการหลัก ๆ ได้แก่ (1) ปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นของโรงแรมและแหล่งท่องเที่ยว (2) การให้บริการ (3) พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ และ (4) นโยบายของรัฐบาล

2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ พฤติกรรม ความต้องการ และความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ความหลากหลายและการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของพนักงาน ตลอดจนการบริหารของฝ่ายบริหารโรงแรม

1.6 ตัวอย่างงานวิจัยทางการท่องเที่ยว

1.6.1 ตัวอย่างการวิจัยทางการท่องเที่ยว

1) พัฒนาการและผลกระทบของการท่องเที่ยว กรณีศึกษาชุมชนตลาดน้ำ (มณีวรรณ ผิวนิม และปรารณา จันทรพันธุ์, 2547 : 13)

2) การศึกษาระบบการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เพื่อทราบศักยภาพของการพัฒนาไปสู่แหล่งท่องเที่ยวคุณภาพระดับโลกที่มีความยั่งยืน (มนัส ชัยสวัสดิ์, ปิยนาด อภิธรรมบัณฑิต และวัชร ชำนินา, 2547 : 31)

3) การพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท : จังหวัดภูเก็ต (อภิรมย์ พรหมจรรยา, ชูติมา ต่อเจริญ และคมสัน รัชตพันธุ์, 2547 : 45)

4) การศึกษาศักยภาพของแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในบริเวณทะเลสาบสงขลา (สมชาย เลียงพรพรรณ, 2547 : 61)

5) การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติในภาคตะวันออก (สมชาย เดชะพรหมพันธุ์ และภัทรพร ศรี้อยทอง, 2547 : 81)

6) กลยุทธ์การจัดการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชายแดนไทยและกัมพูชา กรณีศึกษา : จังหวัดสระแก้ว บุรีรัมย์ และศรีสะเกษ (สุเทพ พันประสิทธิ์, เลิศพร ภาระสกุล และวันเพ็ญ พินเือก, 2547 : 91)

7) ความพร้อมในการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในกลุ่มจังหวัดริมแม่น้ำโขงตอนล่าง (มุกดาหาร อำนาจเจริญ และอุบลราชธานี) (สมพงษ์ ธงไชย, พิเศษ เสนวงษ์ และพินัย วิถีสวัสดิ์, 2547 : 113)

8) ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนภูไท ตำบลบ้านโพน อำเภอกำแพง จังหวัดกาฬสินธุ์ (สุรศักดิ์ พิมพ์เสน, ศุภชัย สิงห์ยะบุศย์ และราตรี โสโพธิ์, 2547 : 137)

9) เส้นทางท่องเที่ยวและจับจ่ายสินค้าศิลปหัตถกรรม (อภิโชค เลขะกุล และกรุณา รัชวิน, 2547 : 149)

10) ถนนคนเดินในเขตเมืองเชียงใหม่ (ระวีวรรณ โอพารัตน์มณี และรุจิยา มุสิกะลักษณ์, 2547 : 169)

11) เส้นทางท่องเที่ยวสถาปัตยกรรมเชิงประวัติศาสตร์ (วิฑูรย์ เหลียงรุ่งเรือง, สุจินดาพานิชกุล และปัทมา จันทรวโรจน์, 2547 : 185)

12) เส้นทางท่องเที่ยวภูมิทัศน์เชิงนิเวศ : กรณีศึกษาทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1096 จังหวัดเชียงใหม่ (สถาปนา กิตติกุล และสมชาย บุณรุ่งเรืองกิจ, 2547 : 199)

13) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว (พิมพ์ภรณ์ สุวดีกุล, จินตนา สุทธนู และจุฑามาศ ชัยเพชร, 2547 : 219)

14) สถานการณ์และกระบวนการใช้สื่อเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (หนึ่งฤทัย ขอฟลกลาง, 2547 : 235)

1.6.2 ตัวอย่างการวิจัยด้านการจัดการโรงแรม

1) ความต้องการของผู้เข้าพักโรงแรมในสถานที่ตากอากาศ (resorts hotel) จังหวัดท่องเที่ยวชายฝั่งแม่น้ำโขง

- 2) ปัจจัยเชิงสาเหตุประสิทธิภาพการบริหาร โรงแรมขนาดเล็กที่ไม่ใช่จังหวัดท่องเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) วิเคราะห์ปัญหาและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมเครือโนโวเทล (Novotel) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 4) วิเคราะห์ปัญหาการเข้าสู่มาตรฐาน โรงแรม (hotel standard) ระดับ 5 ดาวของโรงแรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
- 5) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริการเครื่องดื่มและงานด้านแม่บ้าน
- 6) เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมเครือโรงแรมอิมพีเรียลในจังหวัดภาคเหนือตอนบน
- 7) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจากกลุ่มยุโรปและเอเชียต่อการให้บริการของพนักงานโรงแรมอเมริกัน อังกอร์
- 8) การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของคณกรุงเทพมหานคร (ณัฐจิรา ลีกมณี, 2552 : ปกนอก)
- 9) การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคในพื้นที่บริเวณถนนสีลม สาทร และสุขุมวิท เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร (ปิยศิริ เผ่าเราะห์มาน, 2554 : ปกนอก)
- 10) คุณภาพของการให้บริการของโรงแรมในเขตเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ (ชุติมา เจริญปรีดี, 2551 : ปกนอก)
- 11) ระดับความผูกพันในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อระดับแรงจูงในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร : กรณีศึกษาโรงแรมทวาราวดีรีสอร์ทและโรงแรมรอยัลฮิลล์รีสอร์ท (วิณา ปิ่นพำนัก, 2554 : ปกนอก)
- 12) กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการตลาดของโรงแรม Siam @ Siam Design Hotel & Spa (อุษาสิริ กาญจนกฤษ, 2552 : ปกนอก)
- 13) การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำระหว่างโรงแรมกับโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (อนุพงศ์ เทียนน้อย, 2555 : ปกนอก)

- 14) ภาพลักษณ์กรุงเทพมหานครในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใน ค.ศ. 1999 (วรรณพร แววกักดี, 2542 : ปกนอก)
- 15) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมกลุ่ม Boutique Hotel ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (ภาวิณี เต็มดี, 2553 : ปกนอก)
- 16) คุณภาพบริการของพนักงานต้อนรับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (พัชรา ฟองเงิน : ม.ป.ป.)
- 17) การตัดสินใจเข้าพักโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 18) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (พระวี ลีเหลืองสวัสดิ์, 2557 : ปกนอก)
- 19) ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (วัชร เวชประสิทธิ์, 2557)
- 20) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมขนาดเล็ก กรุงเทพมหานคร (นรา ขำคม, 2544 : ปกนอก)
- 21) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (จิรัฐสรณ์ กาญจนศิลานนท์, 2553 : ปกนอก)

1.7 จรรยาบรรณของนักวิจัยด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

การวิจัยด้านการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (A Code of Ethical Researcher for Hospitality and Tourism) ส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อมุ่งหวังผลของการวิจัยไปใช้ในหน่วยงานของตนเอง เพื่อกิจการของธุรกิจเจริญก้าวหน้า มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการตามจำนวนที่ต้องการ มีกำไร และลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้น ในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบถูกต้องหรือแก้ไขปัญหาขององค์กรได้ ผู้วิจัยจะต้องมีจรรยาบรรณของการวิจัย

คำว่าจรรยาบรรณ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (พจนานุกรม, 2542 : 289) ระบุว่า จรรยา หมายถึงความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ เช่น จรรยาของพนักงานโรงแรม และคำว่า มีจรรยา หมายความว่า มีความประพฤติที่ดี

คำว่า บรรณ (อ่านว่า บัน, บันนะ) (พจนานุกรม, 2525 : 460) หมายถึง หนังสือ ประมวลรวม และเมื่อนำคำว่า จรรยา มารวมกันเป็น จรรยาบรรณ (จันยาบัน) (พจนานุกรม, 2525 : 214) หมายความว่า ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

จากความหมายของ จรรยาบรรณ (Ethics) แสดงให้เห็นว่า จรรยาบรรณเป็นหลักความประพฤติอันเหมาะสม แสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชานั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน (สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, 2541 : 2) จรรยาบรรณในการวิจัยจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) เนื่องด้วยในกระบวนการวิจัยนักวิจัยจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องศึกษาอย่างใกล้ชิด ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการศึกษาได้ ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของนักวิจัยในเรื่องที่ศึกษาและขึ้นอยู่กับคุณธรรมจริยธรรมของนักวิจัยในการทำวิจัยด้วย ผลงานวิจัยที่ดีมีคุณภาพด้วยสาเหตุใดก็ตามหากเผยแพร่ออกไปอาจเป็นผลเสียต่อวงวิชาการและประเทศชาติได้ สภาวิจัยแห่งชาติได้กำหนดจรรยาบรรณของนักวิจัย (Ethics for Researcher) ไว้เป็นแนวทางสำหรับนักวิจัยถือปฏิบัติเพื่อให้เหมาะสมเอาไว้ 9 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ, 2541 : 3-13)

1) นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Honesty & Virtue) ในทางวิชาการและการจัดการ นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติ และอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวิจัย ต้องซื่อสัตย์ต่อการแสวงหาทุนวิจัย และมีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

แนวทางปฏิบัติ

1.1) นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

1.1.1) นักวิจัยต้องมีความซื่อสัตย์ในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย ตั้งแต่การเลือกเรื่องที่จะทำวิจัย การเลือกผู้เข้าร่วมทำวิจัย การดำเนินการวิจัย ตลอดจนการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1.2) นักวิจัยต้องให้เกียรติผู้อื่นโดยการอ้างถึงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลและความคิดเห็นที่น่ามาใช้ในการวิจัย

1.2) นักวิจัยต้องซื่อสัตย์ต่อการแสวงหาทุนวิจัย

1.2.1) นักวิจัยต้องเสนอข้อมูลและแนวคิดอย่างเปิดเผย และตรงไปตรงมาในการเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุน

1.2.2) นักวิจัยต้องเสนอโครงการวิจัยด้วยความซื่อสัตย์โดยไม่ขอทุนซ้ำซ้อน

1.3) นักวิจัยต้องเสนอผลงานอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่นำผลงานของผู้อื่นมาอ้างว่าเป็นของตน

2) นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณี (Obligation) ในการทำงานวิจัยตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณี และข้อตกลงการวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันอุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา มีความรับผิดชอบไม่ละทิ้งงานระหว่างดำเนินการ

แนวทางปฏิบัติ

2.1) นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัย

2.1.1) นักวิจัยต้องศึกษาเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของเจ้าของทุนอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง

2.1.2) นักวิจัยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ระเบียบ และกฎเกณฑ์ตามข้อตกลงอย่างครบถ้วน

2.2) นักวิจัยต้องอุทิศเวลาทำงานวิจัย

2.2.1) นักวิจัยต้องทุ่มเทความรู้ความสามารถและเวลาให้กับการทำงานวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ (Quality of Research) และเป็นประโยชน์ (Avail)

2.3) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบในการทำวิจัย

2.3.1) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบ ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุผลอันควรและส่งงานตามกำหนดเวลา ไม่ทำผิดสัญญาข้อตกลงจนก่อให้เกิดความเสียหาย

2.3.2) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อให้ผลอันเกิดจากการวิจัยได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

3) นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ (Knowledge) ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอและมีความรู้ความชำนาญหรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ

และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือการสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย

แนวทางปฏิบัติ

3.1) นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ความชำนาญหรือประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอเพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ

3.2) นักวิจัยต้องรักษามาตรฐานและคุณภาพของงานวิจัยในสาขาวิชาการนั้น ๆ เพื่อป้องกันความเสียหายต่อวงการวิชาการ

4) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปณิธานที่จะอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

แนวทางปฏิบัติ

4.1) การใช้คนหรือสัตว์เป็นตัวอย่างทดลอง ต้องทำในกรณีที่ไม่มีความเสี่ยงอื่นเท่านั้น

4.2) นักวิจัยต้องดำเนินการวิจัยโดยมีจิตสำนึกที่จะไม่ก่อความเสียหายต่อคน สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

4.3) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดแก่ตนเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและสังคม

5) นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิของมนุษย์ (Integrity & Birthright) ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย นักวิจัยต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ ต้องถือเป็นการะหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่หลอกลวงหรือบีบบังคับและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

แนวทางปฏิบัติ

5.1) นักวิจัยต้องมีความเคารพในสิทธิของมนุษย์ที่ใช้ในการทดลอง โดยต้องได้รับความยินยอมก่อนทำการวิจัย

5.2) นักวิจัยต้องปฏิบัติต่อมนุษย์และสัตว์ที่ใช้ในการทดลองด้วยความเมตตา ไม่คำนึงถึงแต่ผลประโยชน์ทางวิชาการจนเกิดความเสียหายที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง

5.3) นักวิจัยต้องดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์และรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง

6) นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิดโดยปราศจากอคติ (Unbias) ในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่าอคติส่วนตัวหรือความลำเอียงทางวิชาการอันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหายต่องานวิจัย

แนวทางปฏิบัติ

6.1) นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ไม่ทำงานวิจัยด้วยความเกรงใจ

6.2) นักวิจัยต้องปฏิบัติงานวิจัยโดยใช้หลักวิชาการเป็นเกณฑ์และไม่มีอคติมาเกี่ยวข้อง

6.3) นักวิจัยต้องเสนอผลงานวิจัยตามความเป็นจริง ไม่จงใจเบี่ยงเบนผลการวิจัยโดยหวังประโยชน์ส่วนตัว หรือต้องการสร้างความเสียหายแก่ผู้อื่น

7) นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ (diffusion) ผลงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกินความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัยไปในทางมิชอบ

แนวทางปฏิบัติ

7.1) นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบและรอบคอบในการเผยแพร่ผลงานวิจัย

7.2) นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยคำนึงถึงประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่เผยแพร่ผลงานวิจัยเกินความเป็นจริง โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง

7.3) นักวิจัยพึงเสนอผลงานวิจัยตามความเป็นจริง ไม่ขยายผลข้อค้นพบโดยปราศจากการตรวจสอบยืนยันในทางวิชาการ

8) นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น (Broad Minded) นักวิจัยพึงมีใจกว้างพร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

8.1) นักวิจัยพึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจงานวิจัยกับเพื่อนร่วมงานและนักวิชาการอื่น

8.2) นักวิจัยพึงยอมรับฟังแก้ไขการทำวิจัยและการนำเสนอผลงานวิจัยตามข้อเสนอแนะที่ดี เพื่อสร้างความรู้ที่ถูกต้องและสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้

9) นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ (Social Responsibility) นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังสติปัญญาในการทำวิจัยเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของสังคมและมวลมนุษยชาติ

แนวทางปฏิบัติ

9.1) นักวิจัยพึงไตร่ตรองหาหัวข้อการวิจัยด้วยความรอบคอบและทำการวิจัยด้วยจิตสำนึกที่จะอุทิศกำลังปัญญาของตนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อความเจริญของสถาบันและประโยชน์สุขต่อสังคม

9.2) นักวิจัยพึงรับผิดชอบต่อในการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการเพื่อความเจริญของสังคม ไม่ทำการวิจัยที่ขัดกับกฎหมาย ความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน

9.3) นักวิจัยพึงพัฒนาบทบาทของตนให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นและอุทิศเวลา น้ำใจ กระทำการส่งเสริมพัฒนาความรู้ จิตใจ พฤติกรรมของนักวิจัยรุ่นใหม่ให้มีส่วนสร้างสรรค์ความรู้แก่สังคมสืบไป

1.7.1 จรรยาบรรณของสมาคมจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (APA)

จรรยาบรรณการวิจัยของสมาคมจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (American Psychological Association; APA) จรรยาบรรณการวิจัยนี้เกิดขึ้นภายใต้ความร่วมมือร่วมใจของคณะกรรมการปกป้องสิทธิผู้เข้าร่วมในการวิจัย (Committee for the Protector of Human Participants in Research) ร่วมกับสภาผู้แทนของสมาคมจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (The Council of Representations of the American Psychological Association) บัญญัติขึ้น โดยได้ประกาศใช้จรรยาบรรณดังกล่าวนี้ ดังนี้ (องอาจ นัยพัฒน์, 2548 : 26)

1) นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อปกป้องสิทธิของมนุษย์ที่เข้าร่วมในการวิจัยโดยการชั่งน้ำหนักระหว่างผลได้ผลเสียต่อการดำเนินการวิจัยใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการขาดจริยธรรม

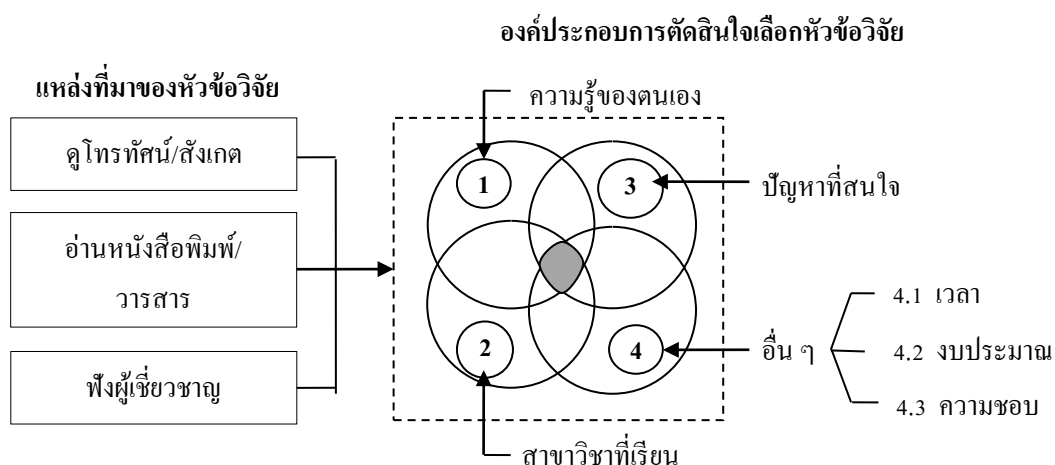
2) นักวิจัยต้องคาดการณ์ว่าผู้เข้าร่วมในการวิจัยแต่ละคนจะตกอยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยง (Subject at Risk) หรือมีความเสี่ยงน้อย (Subject at Minimal Risk) ในการวางแผนการวิจัย

- 1.8.4 ขั้นตั้งสมมติฐาน (Constructing a Hypothesis)
- 1.8.5 ออกแบบวิจัย (Research Design)
- 1.8.6 การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
- 1.8.7 ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)
- 1.8.8 การแปลความหมายหรือการตีความข้อมูล (Interpretation)
- 1.8.9 การอภิปรายผล (Discussion)
- 1.8.10 สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

รายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1.8.1 ขั้นการเลือกหัวข้อที่จะทำวิจัย (Selecting a Topic)

ขั้นตอนการเลือกหัวข้อที่จะทำการวิจัย เป็นขั้นตอนแรกของการวิจัย เมื่อจะทำวิจัยผู้วิจัยจะต้องรู้ว่าจะทำวิจัยเรื่องอะไร เรื่องหรือหัวข้อที่จะทำวิจัยอาจเกิดจากการอยากรู้ ความสงสัย หรือฟังการสนทนาจากผู้เชี่ยวชาญ หรือเกิดจากการดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ การอ่านหนังสือพิมพ์วารสารต่าง ๆ แล้วพิจารณาตัดสินใจเลือกหัวข้อวิจัยจากประเด็นปัญหาที่ได้รับข้อมูลข่าวสารมาพร้อมกับ (1) ความรู้ความสามารถของตนเอง (2) สาขาวิชาที่ตนเองศึกษา และอื่น ๆ (Others) เช่น เวลา (Timing) งบประมาณที่มีอยู่ (Budget) และความชอบ (Liking) ในประเด็นปัญหานั้น ๆ ของผู้วิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1.9 แผนภาพของการเลือกหัวข้อการวิจัย