

การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

วิทยานิพนธ์
ของ
สุภาพร เสรีรัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
พฤษภาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

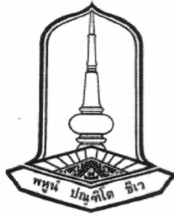


การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนารูรุกริจกรรมในภาคอีสาน

วิทยานิพนธ์
ของ
สุภาพร เสรีรัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์
พฤศจิกายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสุภาพร เสรีรัตน์
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อาจารย์ ดร.บุญสม ยอดมาลี)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

(รศ.ดร.ทรงคุณ จันทจร)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

(ผศ.ดร.ศาสตรา เหล่าอรรค)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

(อาจารย์ ดร.ประसान กำจรรเมณกุล)

กรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

(ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ.ดร.ประยูทธ์ ศรีวิล)

รักษาการคณบดีคณะวัฒนธรรมศาสตร์

(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดพูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 16 เดือน พ.ย. พ.ศ. 2558



ประกาศขอบคุณการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงคุณ จันทจร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศาสตรา เหล่าอรรคหะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.บุญสม ยอดมาลี ประธานกรรมการสอบ ที่ได้ให้ คำแนะนำการใช้ภาษาเขียนวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ประสาน กำจรเมฆกุล กรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน กรรมการสอบ และขอขอบคุณคณาจารย์คณะวัฒนธรรม ศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ และให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการธุรกิจโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมโฆษะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาฮอคิด โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่องานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณชจิต เสรีรัตน์ และครอบครัว เสรีรัตน์ ที่เป็นแรงผลักดันหลัก และให้การสนับสนุน ด้วยความรักและเอาใจใส่เป็นอย่างดีที่สุด และเพื่อนนิสิตหลักสูตรวัฒนธรรม ศาสตร์ รุ่นที่ 8 ทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

สุภาพร เสรีรัตน์



ชื่อเรื่อง	การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน
ผู้วิจัย	นางสุภาพร เสรีรัตน์
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ ดร. ทรงคุณ จันทจร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศาสตรา เหล่าอรรคะ
ปริญญา	ปร.ด. สาขาวิชา วัฒนธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัย	มหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2558

บทคัดย่อ

ธุรกิจโรงแรมมีมานานจากอดีต ปัจจุบันยังเป็นธุรกิจยอดนิยมของนักลงทุนโดยมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและได้พัฒนาเพื่อให้การบริการเป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเจ้าของธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งมีกลยุทธ์แตกต่างกัน เช่น การบริหารจัดการโดยการนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเข้ามาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานทำให้เกิดการแข่งขัน การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน และ 3) เพื่อศึกษาการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ระยะเวลาวิจัย เริ่มจากเดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนธันวาคม 2557 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไปรวมทั้งสิ้น จำนวน 115 คน ตรวจสอบความน่าเชื่อถือข้อมูล โดยใช้เทคนิคการตรวจสอบแบบสามเส้า และนำเสนอผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน มีมานานจากอดีต เป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศมากเป็นอันดับต้น ๆ และได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องหลังจากเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ เมื่อปี พ.ศ. 2540 นักธุรกิจได้รวมตัวกันจัดตั้งชมรมธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานขึ้นโดยมี คุณชาติชาย โฆษะวิสุทธิ เป็นประธานชมรม ผลของการประชุมซึ่งสมาชิกมีความเห็นตรงกันว่าโรงแรมแต่ละแห่งควรนำศิลปะและวัฒนธรรมอีสานมาบูรณาการโดยนำมาประดับตกแต่งทั้งภายในและภายนอกให้เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตน

ปัจจุบันพบว่า โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่งได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมอีสานมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม เช่น การนำภาพเขียนเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวอีสานในอดีตมาตกแต่งภายในอาคารและห้องพัก การนำประติมากรรมรูปปั้นเหมือนบุคคลสำคัญมาประดิษฐานไว้บริเวณหน้าอาคารห้องพัก การจัดให้มีศิลปะการแสดงดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้านในโรงแรม และยังพบว่า จัดให้มีรายการอาหารพื้นบ้านอีสานตามฤดูกาล การมีส่วนร่วมในการจัดงานประเพณีตามเทศกาล ตลอดจนพิธีกรรมความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ศาลพระพรหม พระภูมิเจ้าที่ที่ปรากฏให้เห็นในบริเวณโรงแรมทุกแห่งในภาคอีสาน มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ประดิษฐานไว้เพื่อสักการบูชาขอพรและจัดพิธีกรรมตามความเชื่อที่ได้รับสืบทอดจากบรรพบุรุษ



ปัญหาพบว่า การพัฒนาธุรกิจโรงแรมต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อใช้จ่ายในการตกแต่งอาคารห้องพัก การตัดเย็บเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงานแต่ละแผนก โดยเฉพาะแผนกต้อนรับ ส่วนใหญ่จะใช้ชุดผ้าไหมหรือผ้าฝ้าย เน้นความเป็นอัตลักษณ์อีสาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อโรงแรมขนาดเล็กที่มีทุนน้อย ปรับตัวไม่ทันลูกค้าหันไปใช้บริการโรงแรมที่มีระดับมากขึ้นตามความรุนแรงกระแสค่านิยมของสังคม โรงแรมบางแห่งต้องปิดกิจการ พนักงานไม่มีงานทำ เกิดปัญหาคนว่างงาน ปัญหายาเสพติดและปัญหาอื่น ๆ อีกมาก

การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม พบว่า โรงแรมระดับมาตรฐานในภาคอีสานหลายแห่ง ได้ตกแต่งอาคารสถานที่ ที่พัก โดยใช้ภาพจิตรกรรมฝาผนังเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวอีสาน ประเพณีงานบุญเทศกาลต่าง ๆ การแกะสลักสิ่งของเครื่องใช้ เช่น โต๊ะเก้าอี้ การนำผ้าไหม ผ้าฝ้ายมาตัดเย็บเป็นเครื่องแต่งกายพนักงานและยังพบว่า ได้นำอาหารพื้นบ้านอีสานตามฤดูกาลมาบริการลูกค้า มีร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก ตลอดจนน้ำดื่มสมุนไพร เพื่อสุขภาพไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ทั้งนี้โดยอยู่บนพื้นฐานความเป็นศิลปะและวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน

โดยสรุป การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม สภาพปัจจุบัน และปัญหาในการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาธุรกิจโรงแรมโดยการนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมอีสานมาบูรณาการให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาและสามารถนำไปบูรณาการ ในธุรกิจอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม



TITLE The Integration of Artistic and Cultural Dimensions for the Hotel Business Development in the Northeast

AUTHOR Mrs. Supaporn Sereerat

ADVISORS Associate Professor Dr. Songkhun Chanthajorn and Assistant Professor Dr. Sattra Laoakka

DEGREE Ph. D. **MAJOR** Cultural Science

UNIVERSITY Maharakham University **DATE** 2015

ABSTRACT

The hotel business has existed for a long time and presently, it is still a popular business for investors. It has been continually operated and developed to provide impression for customers who use the service. Each hotel owner has a different strategy such as management by bringing artistic and cultural dimensions to integrate into the hotel business development in the Northeast which has resulted in competition. The 3 purposes of this research are; 1) to study the history of the hotel business in the Northeast, 2) to study the current situation and problems of the utilization of artistic and cultural dimensions in order to develop the hotel business in the Northeast and 3) to study the integration of artistic and cultural dimensions in order to develop the hotel business in the Northeast. The study was conducted from January 2014 to December 2014 using qualitative research methodology. The instruments used in the research include survey, observation, and interview forms and focus groups. The sample group consisted of 115 persons from knowledgeable group, operational group and general population. The reliability of the data was analyzed by the triangulation technique and the finding was presented by the method of descriptive analysis.

The results showed that the hotel business in the Northeast has a long history as one of the business in travel industry that has generated a top tier income for the country and is continually developing. After the economic crisis in 1997, businessmen have gathered to establish the Northeast Hotel Business Club with Mr. Chatchai Kosawisut as the club president. From the meeting, the members have agreed that each hotel should bring Northeastern art and culture to decorate the interiors of the hotels to create their own identity.

Currently, it has been found that many of the leading hotels in the Northeast have utilized the integration of Northeastern artistic and cultural dimensions to develop the hotel business such as using paintings about life in the past of the Northeastern people to decorate the building's interior and rooms, bringing likeness



sculptures of famous persons to be enshrined in front of the building, arranging to have performing arts, music and folk dance activities in the hotel. We also found that the hotels have provided local seasonal food in their menu and participated in the seasonal festivals including rituals on the faith in holy thing, Brahma shrine and spirit house. It can be seen in the hotels around the Northeast that there are sacred shrines for worship, prayer and ritual activity in accordance to the belief that has been passed down from ancestors.

The problems found were that the hotel business development requires a large budget to spend in the renovation of rooms, the making of uniforms for employees of each department, especially, the reception department which normally requires silk or cotton clothing to emphasize the identity of the Northeast to ensure customers' satisfaction and adding value to the business. This has impacted the small hotels with less capital who could not adapt causing customers to turn to the higher class hotels based on the social value. Some hotels have to shut down leaving their employees unemployed and created the unemployment, drug and other problems.

For the integration of artistic and cultural dimensions for hotel business development, we found that many standard hotels in the Northeast have renovated their buildings and rooms with wall murals showing life of the Northeast, traditional festivals and carving utensils such as tables and chairs and using silk and cotton to make employees' costumes. It was also found that they served traditional seasonal food to customers and there were souvenir shops in the hotels. Herbal drink was also served to customers staying in the hotels. This is based on a local folk art and culture of the Northeast.

In summary, the study of the integration of artistic and cultural dimensions for hotel business development in the Northeast has provided information, about the history of the hotel business and current business climate, the operational issues and the guideline for the development of the hotel business by bringing artistic and cultural dimensions of the Northeast to integrate and create added value, for interested persons to study and can be properly integrated in any other business.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ 1
	ภูมิหลัง 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย 6
	คำถามการวิจัย 6
	ความสำคัญของการวิจัย 7
	นิยามศัพท์เฉพาะ 7
	กรอบแนวคิดในการวิจัย 9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10
	องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา 10
	ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม 10
	ความรู้เกี่ยวกับมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม 29
	ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการ 46
	ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา 52
	ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์บนฐานวัฒนธรรมอีสาน 55
	นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 60
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 63
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 92
	งานวิจัยในประเทศ 92
	งานวิจัยต่างประเทศ 95
3	วิธีดำเนินการวิจัย 103
	ขอบเขตของการวิจัย 103
	เนื้อหาการวิจัย 103
	วิธีการวิจัย 103
	ระยะเวลา 103
	พื้นที่การวิจัย 104
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 104
	วิธีดำเนินการวิจัย 105
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 105
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 107
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 108
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 109



บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	110
ตอนที่ 1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน	110
ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน	141
ตอนที่ 3 การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน	286
5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	299
สรุปผล	299
อภิปรายผล	318
ข้อเสนอแนะ	324
บรรณานุกรม	327
ภาคผนวก	337
ภาคผนวก ก รายงานผู้ให้สัมภาษณ์	338
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	346
ประวัติย่อของผู้วิจัย	357



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปประวัติความเป็นมาของโรงแรมในภาคอีสาน	136
2 สรุปปีที่เปิดดำเนินการโรงแรมเรียงจากอดีต-ปัจจุบัน	139
3 แสดงระดับมาตรฐานโรงแรม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมตามมาตรฐาน	254
4 สรุปปัญหาการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน	270
5 สรุปปัญหาการใช้มิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน	272
6 สรุปปัญหาการใช้มิติวัฒนธรรม (ด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม)	276
7 ความโดดเด่นของศิลปะที่โรงแรมได้นำมาบูรณาการในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง	279
8 ความโดดเด่นของวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ที่โรงแรมได้นำมาบูรณาการในธุรกิจโรงแรม แต่ละแห่ง	282
9 ความโดดเด่นของวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ที่โรงแรมได้นำมา บูรณาการในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง	284



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 ผังองค์กรของโรงแรม	66
3 โปงกลาง (เครื่องดนตรีพื้นบ้านอีสาน) สัญลักษณ์จังหวัดกาฬสินธุ์	112
4 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์	113
5 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์	113
6 โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์	114
7 พระธาตุขามแก่น เอกลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น	116
8 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมໄໝະ จังหวัดขอนแก่น	117
9 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมໄໝະ จังหวัดขอนแก่น	117
10 อาคารห้องพักโรงแรมໄໝະ จังหวัดขอนแก่น	118
11 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต จังหวัดขอนแก่น	119
12 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต จังหวัดขอนแก่น	119
13 อาคารห้องพัก โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต	120
14 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น	122
15 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น	122
16 โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น	123
17 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น	124
18 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น	124
19 โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น	125
20 พระธาตุนาดูน สัญลักษณ์ของจังหวัดมหาสารคาม	126
21 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม	127
22 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม	127
23 โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม	128
24 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง สัญลักษณ์ของจังหวัดอุดรธานี	129
25 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี	130
26 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี	130
27 โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี	131
28 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี	132
29 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี	132
30 โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี	133
31 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเพชรชិเดนท์ จังหวัดอุดรธานี	134
32 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเพชรชิเดนท์ จังหวัดอุดรธานี	134
33 ทางเข้าโรงแรมเพชรชิเดนท์ จังหวัดอุดรธานี	135



ภาพประกอบ

หน้า

34	จิตรกรรม “มาผู้นำความสำเร็จ”	141
35	ประติมากรรมรามเกียรติ์ (หน้าห้องทศพร) ห้องประชุมใหญ่ของโรงแรม	142
36	สถาปัตยกรรมอาคารบริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรมริมปาว	143
37	วรรณกรรม โรงแรมริมปาว	144
38	การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านในโรงแรมริมปาว	145
39	ห้องอาหารกุฉินารายณ์ โรงแรมริมปาว	146
40	ภายในห้องพักโรงแรมริมปาว	147
41	การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรมริมปาว	148
42	สระว่ายน้ำในโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ของผู้มาพัก	149
43	ศาลพระพรหม โรงแรมริมปาว	150
44	การจัดเตรียมที่ประกอบพิธีกรรมสงฆ์พระพุทธรูป โรงแรมริมปาว	151
45	ศาลพระภูมิและศาลตายายของโรงแรมริมปาว	152
46	จิตรกรรม โรงแรมໄໂຂະ	153
47	ประติมากรรมนูนต่ำทำจากโลหะเงิน “ช้างเงิน” โรงแรมໄໂຂະ	154
48	สถาปัตยกรรมอาคาร โรงแรมໄໂຂະ	155
49	หนังสือพระไตรปิฎก ฉบับสำหรับประชาชน	156
50	การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ โรงแรมໄໂຂະ	157
51	บรรยากาศการจัดอาหารในเทศกาลสงกรานต์ที่โรงแรมໄໂຂະ	158
52	ห้องพักโรงแรมໄໂຂະ	159
53	พนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมໄໂຂະ	160
54	สระว่ายน้ำ โรงแรมໄໂຂະขอนแก่น จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก	161
55	ศาลตาบุญ ยายมี หน้าโรงแรมໄໂຂະ	162
56	ประเพณีสงกรานต์ที่โรงแรมໄໂຂະ	163
57	เจ้าของธุรกิจโรงแรมพร้อมครอบครัวถวายภัตตาหาร	164
58	จิตรกรรมประเพณีงานสัปดาห์วัฒนธรรม โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	165
59	พานบายศรีขนาดใหญ่ที่ลือขบี่ โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	166
60	ลักษณะสถาปัตยกรรมคล้ายแคนประกบกัน โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	167
61	หนังสือ THE TEACHING OF BUDDHA	168
62	การแสดงรำพื้นบ้านของชาวอีสาน โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	169
63	ห้องอาหารพาวิลเลียนคาเฟ่ โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	170
64	ห้องข้าวต้มไชน่าทาวน์ โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	171
65	ห้องพักภายในโรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	172
66	ห้องเอื้องบายศรี โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร	173



ภาพประกอบ

หน้า

67	การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด	174
68	ห้องนวดสปา โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด	175
69	ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด	176
70	พิธีทำบุญใส่บาตรที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด	177
71	พิธีกรรมทำบุญวันคล้ายวันเกิดของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด	178
72	จิตรกรรมที่ติดตั้งภายใน โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	179
73	ประติมากรรมที่ลือขบี่ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	180
74	สถาปัตยกรรม โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	181
75	ระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติธรรม (วรรณกรรมลายลักษณ์)	182
76	ดนตรีและนาฏศิลป์บริการที่ห้องอาหาร (เกรซแลนด์คอฟฟี่ช็อป)	183
77	การแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้านในเทศกาลวันสงกรานต์ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	184
78	ห้องอาหารจีนไท่คุณ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	185
79	การจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	186
80	การแต่งกายพนักงานแผนกบริการในห้องอาหารเกรซแลนด์ โรงแรมเจริญธานี	187
81	สระว่ายน้ำโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก	188
82	ศาลพระพรหมทางเข้าโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	189
83	ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมในพิธีรดน้ำดำหัว ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	190
84	เทศกาลงานทอดเทียนเข้าพรรษา 9 วัด ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	191
85	สัญลักษณ์โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น	192
86	ประติมากรรมช้างเผือก ที่โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น	193
87	อาคารแผนกต้อนรับโรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น	194
88	วรรณกรรมไทย “รวมพระบรมราโชวาท”	195
89	การจัดตกแต่งโต๊ะอาหารด้วยดนตรีพื้นบ้านอีสาน	196
90	การจัดอาหารแบบบริการตนเองที่โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น	197
91	การจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น	198
92	การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ	199
93	สระว่ายน้ำ โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่นจัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ของผู้มาพัก	200
94	ศาลตายายโรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น	201
95	การจัดขบวนแห่ขันหมากในงานประเพณีแต่งงาน	202
96	ผู้วิจัยสงฆ์พระพุทธรูปที่โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ล	203
97	ภาพจิตรกรรมวิถีชีวิตชาวไทยที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำลำคลอง	204
98	ประติมากรรมนูนสูงวิถีชีวิตชาวอีสาน โรงแรมตักสิลา	205
99	อาคารสถาปัตยกรรมโรงแรมตักสิลา	206
100	หนังสือ “วิธีสร้างบุญบารมี”	207



ภาพประกอบ

หน้า

101	การแสดงดนตรีในห้องอาหารศิลาตล (ศิลาตล มิวสิค)	208
102	การจัดอาหารแบบบริการตนเองในช่วงกลางวัน	209
103	การจัดตกแต่งภายในห้องพักโรงแรมตักสิลา	210
104	การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรมตักสิลา	211
105	แผนกบริการดูแลสุขภาพด้วยสมุนไพร (ศิลาลัยสปา)	212
106	ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมตักสิลา	213
107	ขบวนแห่งานประเพณีบุญเบิกฟ้าและงานกาชาด จังหวัดมหาสารคาม	214
108	ผู้วิจัยสงฆ์พระพุทธรูปที่โรงแรมตักสิลา	215
109	จิตรกรรมประเภทสื่อผสม โรงแรมบ้านเชียง	216
110	ประติมากรรมไหม บ้านเชียง	217
111	สถาปัตยกรรมอาคาร โรงแรมบ้านเชียง	218
112	หนังสือ ตลาดโบราณ ตำบลเมืองปากน้ำ	219
113	การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ที่โรงแรมบ้านเชียง	220
114	การจัดอาหารแบบบริการตนเอง โรงแรมบ้านเชียง	221
115	การจัดตกแต่งผ้าปูที่นอนในห้องบ้านเชียงสปา โรงแรมบ้านเชียง	222
116	การแต่งกายของพนักงานแผนกนวดสปา โรงแรมบ้านเชียง	223
117	สมุนไพรพื้นบ้านที่แผนกสปา โรงแรมบ้านเชียง	224
118	พิธียกเสาเอกเสาโทโรงแรมบ้านเชียง	225
119	ศาลพระศิวะที่โรงแรมบ้านเชียง	226
120	ศาลเจ้าปู่ย่า จังหวัดอุดรธานี	227
121	ขบวนขันหมากงานแต่งงานที่โรงแรมบ้านเชียง	228
122	ภาพจิตรกรรมที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล	229
123	ประติมากรรมนูนต่ำที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล	230
124	สถาปัตยกรรม บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญโฮเต็ล	231
125	วรรณกรรม เรื่อง “อโศกปัญหา วิตโศก-พระอนุชา”	232
126	การแสดงดนตรีบนเวทีบริเวณริมสระน้ำของโรงแรม	233
127	อาหารแบบบริการตนเอง	234
128	ศิลปะการจัดอาหารให้น่ารับประทาน	234
129	ศิลปะการจัดตกแต่งภายในห้องพัก	235
130	การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า	236
131	สระว่ายน้ำ โรงแรมเจริญโฮเต็ล จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก	237
132	ศาลพระภูมิหน้าบ้านพักเจ้าของโรงแรมเจริญโฮเต็ล	238
133	ประเพณีศาลปู่ย่า	239
134	ขบวนขันหมาก ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล	240
135	จิตรกรรมสื่อผสม โรงแรมเพชรศิเคเดนซ์	241



ภาพประกอบ	หน้า
136 ประติมากรรมวิถีชีวิตชาวชนบท	242
137 การออกแบบและจัดวางอาคารห้องพัก	243
138 หนังสือ Intownmagazine Udonthani	244
139 การแสดงดนตรีที่ห้องอาหารของโรงแรมเพรสซิเดนซ์	245
140 การจัดอาหารแบบบริการตนเอง	246
141 การตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมเพรสซิเดนซ์	247
142 การตกแต่งภายนอกอาคารห้องพักและบริเวณอาคารสถานที่ของโรงแรม	248
143 เครื่องแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ	249
144 สระว่ายน้ำโรงแรมเพรสซิเดนซ์ จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก	250
145 ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมเพรสซิเดนซ์	251
146 ขบวนแห่ทุ่งศรีเมือง จังหวัดอุดรธานี	252
147 พิธีกรรมไหว้ศาลเจ้าปู่ย่า จังหวัดอุดรธานี	253
148 สิ่งที่ค้นพบใหม่การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนารูรูกิจโรงแรม ในภาคอีสาน	298



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวโดยมีการเอื้อเฟื้อที่พักให้ ซึ่งมีวิวัฒนาการมานานนับศตวรรษ เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมในยุโรปและสหรัฐอเมริกา มีแบบแผนและวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานในแถบตะวันออกกลาง เปอร์เซีย อาฟกานิสถาน และอินเดีย จะมีที่พักสำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางในรูปแบบกองคาราวาน การก่อสร้างจะมีคอกสัตว์อยู่ภายในและมีสถานที่พักแบบง่าย ๆ ต่อมาในสมัยกรีกเมื่อประมาณ 2,100 ปีมาแล้ว มีที่พักของนักเดินทางขนาดเล็ก เรียกว่า “แทเวิร์น” (Tavern) มีลักษณะเป็นร้านขายเหล้า และมีบริการที่พักแก่นักเดินทาง นิยมใช้เป็นสถานที่พบปะเลี้ยงฉลอง ร้องรำทำเพลง โดยตั้งอยู่ไม่ห่างจากศาสนสถาน หรือวิหารที่ชาวกรีกเดินทางมาบูชาเทพเจ้าในยุคโรมัน มีการก่อสร้างถนนเป็นเครือข่ายการขนส่ง ทิวอาณาจักรก่อให้เกิดโรงแรมโดยเรียกในชื่อว่า Mansions ก่อสร้างตามริมถนนเพื่อให้บริการแก่เจ้าหน้าที่รัฐบาล หรือพ่อค้าที่เดินทางผ่านไปมาได้พักผ่อน ต่อมาภายหลังที่อาณาจักรโรมันล่มสลาย ได้เข้าสู่ยุคกลางของยุโรปธุรกิจโรงแรมยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะเป็นธุรกิจดำเนินการ โดยภาคเอกชนแล้ว องค์กรของศาสนาคริสต์ ก็มีการเปิดให้บริการโรงแรมอีกด้วย

ปี พ.ศ. 2333 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมในประเทศอังกฤษ ซึ่งส่งเสริมการค้า และการอุตสาหกรรมระหว่างพื้นที่ห่างไกล ได้ช่วยกระตุ้นให้ธุรกิจโรงแรมในอังกฤษเติบโตอย่างรวดเร็ว ไปยิ่งกว่านั้นธุรกิจโรงแรมในอังกฤษยังได้พัฒนามาตรฐานทั้งด้านความสะดวก และการอำนวยความสะดวกโดยกลายเป็นต้นแบบให้กับโรงแรมในประเทศอื่น โดยส่วนใหญ่จะก่อสร้างตามสถานีรถไฟ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการคมนาคมในช่วงนั้นเดิมการเดินทางส่วนใหญ่เป็นพ่อค้า และข้าราชการเป็นหลัก นอกจากนี้จะเป็นการเดินทางเพื่อแสวงหาบุญทางศาสนา แต่เมื่อประชาชนในประเทศต่างรำรวยมั่งคั่งมากขึ้นก็สนใจท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจทำให้เมื่อประมาณ 100-200 ปีที่ผ่านมาได้เกิดมิติใหม่คือ การก่อสร้างโรงแรมตามแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะตามชายหาดริเวียร่าในฝรั่งเศส และอิตาลี และบริเวณภูเขาในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ จากเดิมโรงแรมเป็นเพียงสถานที่พักค้างคืนเท่านั้น ต่อมาได้เกิดนวัตกรรมใหม่ โดยมีการก่อสร้างโรงแรมระดับหรูหราสำหรับลูกค้าระดับสูงเริ่มจากโรงแรมซาวย (Savoy) ของกรุงลอนดอน เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2432 ทำให้กลายเป็นมาตรฐานสำหรับโรงแรมหรูหราทำให้โรงแรมแห่งอื่นลอกเลียนแบบ (อนุพงศ์ สุขสมนิตย์. 2549 : 5-6)

ปี พ.ศ. 2441 ได้มีการเปิดดำเนินการโรงแรม Claridge's ในกรุงลอนดอน และได้กลายเป็นโรงแรมยอดนิยมของราชวงศ์ของยุโรป เมื่อเสด็จมาเยือนกรุงลอนดอน นอกจากนี้ราชวงศ์ของอังกฤษก็นิยมจัดงานที่โรงแรมแห่งนี้ด้วย การดำเนินงานของโรงแรมในอดีตเป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็กหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โรงแรมเตี้ย การให้บริการเป็นแบบเรียบง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อยบางแห่งไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้าเลย เพราะตั้งอยู่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก ด้านการบริหารงานส่วนใหญ่ เจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้บริหารงานด้วยตนเอง ถึงแม้จะไม่มี



ความรู้ด้านการบริหารมากขึ้น ก็สามารถดำเนินธุรกิจไปได้เพราะคู่แข่งมีน้อย การลงทุน ไม่มากนัก จึงทำให้โรงแรมในอดีตดำเนินธุรกิจไปได้

ธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน มีการพัฒนาอย่างแท้จริงเมื่อปี พ.ศ. 2534 จากที่ภาคอีสาน มีโรงแรมระดับมาตรฐานสากลน้อยมาก แต่หลังจากปี 2534 เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เกือบทุกจังหวัด ในภาคอีสานมีโรงแรมชั้นหนึ่งระดับ 3-5 ดาว เกิดขึ้นอย่างมากมาย ในช่วงก่อนเกิดวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ช่วงปี พ.ศ. 2534 – ปี พ.ศ. 2540 ธุรกิจโรงแรมของภาคอีสานค่อนข้างที่จะดำเนินไปได้ด้วยดี โดยตลาดหลักของโรงแรมคือการประชุมสัมมนาของส่วนราชการและบริษัทเอกชน และการเดินทางมาราชการของข้าราชการ ตลอดจนการเดินทางมาทำธุรกิจของนักธุรกิจ ส่วนตลาดการท่องเที่ยวมีน้อยมาก เมื่อเทียบกับเมืองท่องเที่ยวหลัก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแทบไม่มีเลยก็ว่าได้เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ตลาดการประชุมสัมมนาของส่วนราชการและบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นตลาดหลักของโรงแรมภาคอีสานลดน้อยลง ทำให้ภาวะธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานเกิดภาวะวิกฤตทันทีเช่นเดียวกัน ผู้ประกอบการโรงแรมภาคอีสานจำนวนหนึ่งได้นัดประชุมปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับการจะปรับตัวอย่างไรต่อภาวะตลาดของธุรกิจโรงแรมภาคอีสาน เพื่อช่วยธุรกิจของคนพื้นถิ่นภาคอีสาน จึงได้มีความคิดตรงกันว่าตลาดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ น่าจะเป็นความหวังเพื่อมาทดแทนตลาดประชุมสัมมนาของส่วนราชการและช่วงปลายปี พ.ศ. 2540 นักธุรกิจได้รวมตัวกันจัดตั้งชมรมธุรกิจโรงแรมภาคอีสานขึ้นอย่างเป็นทางการ (ชาติชาย โฆษะวิสุทธิ. 2553 : เว็บไซต์)

ปี 2550 ประเทศไทยมีบัญชีรายชื่อโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ทั้งสิ้น 4,811 แห่ง ซึ่งมีห้องพักรวมกัน 277,263 ห้อง เฉลี่ย 58 ห้อง/แห่ง ทำจังหวัดแรกที่มีโรงแรมมากที่สุด คือ สุราษฎร์ธานี 331 แห่ง กรุงเทพมหานคร 282 แห่ง ชลบุรี 269 แห่ง ภูเก็ต 243 แห่ง และเชียงใหม่ 192 แห่ง เมื่อจำแนกตามภาค พบว่า โรงแรมที่ตั้งอยู่ในภาคกลางรวมกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากที่สุดคือ 1,638 แห่ง รองลงมาคือในภาคใต้ 1,353 แห่ง ภาคเหนือ 967 แห่ง และภาคอีสาน 853 แห่งตามลำดับ เมื่อใช้ “จำนวนห้องพัก/แห่ง” เป็นตัวชี้วัดขนาดโรงแรมเฉลี่ย กรุงเทพมหานคร จัดเป็นจังหวัดที่มีโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุด คือเฉลี่ย 201 ห้อง/แห่ง ในขณะที่ชัยนาทจัดเป็นจังหวัดที่มีโรงแรมขนาดเล็กที่สุด คือ เฉลี่ยเพียง 4 ห้อง/แห่ง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แม้ว่าจะเป็นจังหวัดที่มีโรงแรมมากที่สุดก็ตามแต่ก็จัดว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก เพราะเมื่อเฉลี่ยต่อแห่งแล้วปรากฏว่ามีห้องพักประมาณ 40 ห้องต่อแห่งเท่านั้น กรุงเทพมหานคร มีโรงแรมจำนวน 282 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.9 มีจำนวนห้องพัก 56,799 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 201 ห้องต่อแห่ง ภาคกลางมีโรงแรมจำนวน 1,356 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีจำนวนห้องพัก 81,626 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 60 ห้องต่อแห่ง ภาคเหนือ มีโรงแรมจำนวน 967 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20.1 มีจำนวนห้องพัก 40,367 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 42 ห้องต่อแห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงแรมจำนวน 853 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีจำนวนห้องพัก 29,531 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 35 ห้องต่อแห่ง ภาคใต้ มีโรงแรมจำนวน 1,353 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.1 มีจำนวนห้องพัก 68,940 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 51 ห้องต่อแห่ง รวมมีโรงแรมจำนวน 4,811 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100.0 มีจำนวนห้องพัก 277,263 ห้อง เฉลี่ยมีจำนวนห้องพัก 58 ห้องต่อแห่ง แนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 59.27 ล้านคนในปี 2540 เป็น 113.57 ล้านคนในปี 2551 มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 7.63 ต่อปี แต่เริ่มเห็นอัตราการขยายตัวที่ลดลง



นับจากปี 2546 จนถึงปี 2550 โดยเฉพาะจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีอัตราการลดลงจนกระทั่งในปี 2552 ตีลบร้อยละ 2.98 โดยในปี 2552 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 14.15 ล้านคน ลดลงจากปี 2551 ซึ่งเป็นปีที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงสุด คือประมาณ 14.58 ล้านคน (บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553-2554. 2554 : เว็บไซต์)

ปี พ.ศ. 2555-2556 จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภาคอีสาน เฉลี่ยร้อยละ 96 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดเป็นชาวไทย และยังพบว่า ในปี 2556 จำนวนนักท่องเที่ยวในภาคอีสานปรับตัวสูงขึ้น สะท้อนจากอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5.9 ในปี 2555 เพิ่มเป็นร้อยละ 11.1 ในปี 2556 แสดงถึงศักยภาพของภาคอีสานปรับตัวดีขึ้น

ปี พ.ศ. 2557 ภาพรวมของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานชะลอตัว เนื่องจากผลของภาวะเศรษฐกิจ ภาวะค่าครองชีพสูงขึ้น รวมถึงผลกระทบจากเหตุการณ์ทางการเมืองภายในประเทศในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวประชุมสัมมนา และงานแสดงสินค้าต่าง ๆ ที่มาจากภาครัฐ เอกชน และชุมชน ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มที่สร้างรายได้หลักให้กับธุรกิจโรงแรมลดลง แม้ว่า การท่องเที่ยวในภาคอีสานช่วงปลายปีจะเริ่มฟื้นตัวดีขึ้นจากช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) แต่ในด้านของธุรกิจโรงแรมไม่ได้รับแรงหนุนมากนัก อันเนื่องมาจากการแข่งขันธุรกิจด้านราคา ค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตามแม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะมีอุปสรรคตามสภาวะเศรษฐกิจ และค่าครองชีพสูง การลงทุนพัฒนาโรงแรมในภาคอีสานยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 มีจำนวนที่พัก 678 แห่ง จำนวนห้องพัก 37,318 ห้อง เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีที่พักเพียง 475 แห่ง และมีจำนวนห้องพัก 28,511 ห้อง ทั้งนี้ห้องพักที่มีอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา ร้อยละ 22.7 รองลงมา ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 13.5 และจังหวัดอุดรธานี ร้อยละ 10.7 ของจำนวนห้องพักทั้งภูมิภาค

นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2557 อัตราการเข้าพักโรงแรมในห้องพักของโรงแรมในภาคอีสานช่วง 10 เดือนแรก เฉลี่ยร้อยละ 45.9 ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2556 ที่มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 46.8 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด สาเหตุสำคัญมาจากการขยายตัวของโรงแรมมากขึ้น และอัตราการเข้าพักโรงแรมในภาคอีสานยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำกว่าภูมิภาคอื่น ๆ อันเกิดจากแหล่งท่องเที่ยวในภาคอีสาน ส่วนใหญ่ไม่มีความหลากหลาย ขาดการสนับสนุนและการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การลดลงของอัตราการเข้าพักโรงแรมดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อรายได้หลัก การจัดประชุมสัมมนา ปรับลดลงเหลือร้อยละ 28.8 จากช่วงเดียวกันของปี 2556 ที่อยู่ในระดับร้อยละ 29.6 ของรายได้จากการประชุมสัมมนา

ในปี พ.ศ. 2558 ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้น ผลจากการเติบโตของจังหวัดตามหัวเมืองเศรษฐกิจ เขตการค้าชายแดน ศูนย์กลางการคมนาคม และแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ จังหวัดนครราชสีมา ขอนแก่น อุดรธานี อุบลราชธานี และหนองคาย ซึ่งได้รับความสนใจจากกลุ่มนักท่องเที่ยวและการจัดประชุมสัมมนาของหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชนและชุมชนเป็นอย่างมาก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ รวมถึงผู้ประกอบการเข้ามาค้าขายลงทุนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากระยะเวลาเดินทาง และค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก ทำให้ราคาห้องพักในภาคอีสานไม่สูงมากนัก เมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ เฉลี่ยห้องละ 924 บาทต่อคืน ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากช่วงเดียวกันของปีก่อน เฉลี่ยคืนละ 901 บาทต่อห้อง และในปี 2558 ธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานคาดว่าจะฟื้นตัวจากปัจจัยบวกทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม มีมากขึ้น ทั้งทางบก และทางอากาศ การสนับสนุนการค้า การลงทุนในภูมิภาค การจัดรายการพิเศษ



ด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐ และภาคเอกชน การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในภูมิภาค แร่งหนุนจากมาตรการลดหย่อนภาษีจากการท่องเที่ยวในประเทศ ทั้งนี้แม้จะมีปัจจัยบวกดังกล่าว แต่ปัจจัยลบ หรือ ปัญหาการเพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการห้องพักอื่น ๆ โดยเฉพาะ การขยายตัวของการบริหารโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง และขนาดเล็ก ที่เกิดขึ้นมาก ในปัจจุบัน (บทวิเคราะห์โรงแรมภาคอีสาน. 2558 : เว็บไซต์)

ปัจจุบันการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก เพราะโรงแรมได้กลายเป็น ธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนกันเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพัก จำนวนหลายร้อยห้อง และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอย่างครบครัน เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้ ลูกค้ามาใช้บริการ ดังนั้นการบริหารงานจำเป็น ต้องใช้หลักการบริหารระดับมืออาชีพ คือ ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริหาร กล่าวคือ จะต้องมีการวางแผน มีการจัดระบบงาน เพื่อแข่งขันสิ่งที่มีอยู่มากมาย จึงจะให้การบริหารงานธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้ จากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของโรงแรมหลายด้านดังกล่าว จึงจะทำให้โรงแรมในปัจจุบันกลายเป็น ธุรกิจอย่างสมบูรณ์แบบ เป็นธุรกิจระดับแนวหน้าอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งมีนักธุรกิจนิยมลงทุนมากขึ้น และธุรกิจโรงแรมยังเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีผลมาจากการขยายตัวด้านการคมนาคม และการท่องเที่ยว ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอันสวยงาม ซึ่งเป็น ปัจจัยอย่างหนึ่งที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว เข้ามาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้โรงแรม เป็นธุรกิจที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้มากเป็นอันดับต้น ๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และยังเป็น ตัวแทนของประเทศในการต้อนรับ และบริการนักท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง โรงแรมหลายแห่ง ได้ก้าวหน้าขึ้นมาเป็นโรงแรมระดับแนวหน้าของ โลก ช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว (จาก 7.8 ล้านคนในปี 2541 เป็น 14.5 ล้านคน ในปี 2550) และคนไทยท่องเที่ยวในประเทศ เพิ่มขึ้นจาก 51.7 ล้านคนเป็น 83.2 ล้านคน ในช่วงเวลาเดียวกัน เมื่อมีนักท่องเที่ยวเพิ่มจำนวน มากขึ้น จำเป็นจะต้องจัดเตรียมสถานที่พักให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นับได้ว่า รายได้หลักของประเทศส่วนหนึ่งได้จากการท่องเที่ยว (สุภาพรธรรม รัตนภรณ์. 2544 : 3)

การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนจำเป็นจะต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเข้ามารองรับ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวเรียกว่า “โรงแรม” ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งจะมีการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน จะมีสิ่งที่แตกต่างกันในด้านของรายละเอียดบ้าง แต่ส่วนที่สำคัญของแต่ละโรงแรมก็คือ ต้องเป็นที่ที่มีความสงบ ความสวยงาม ซึ่งเป็นส่วนสร้างความผ่อนคลายทางสายตา และทางด้านจิตใจแก่ผู้ที่มา ใช้บริการ ในโรงแรมแต่ละที่จึงมีการตกแต่งที่สวยงามตามแนวความคิดเพื่อสร้างเอกลักษณ์จุดสนใจ ที่มีเฉพาะที่นั้น รายละเอียดในการตกแต่งล้วนแต่สร้างให้เกิดความสมบูรณ์ในเรื่องของความงามของ โรงแรมนั้นต่อสายตา และจิตใจของผู้มาใช้บริการ การนำผลงานศิลปะเข้าไปในการตกแต่งอย่าง เหมาะสมนับว่าเป็นแนวคิดสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ ต่อสถานที่เป็นการสร้างสรรค์ผลงาน อย่างสอดคล้องคำนึงถึงสถานที่กับตำแหน่งในการติดตั้ง คุณค่าของผลงานจะแสดงแนวคิด รูปแบบ ความหมายสร้างความสมบูรณ์ต่อสถานที่ให้มีความสวยงาม และการสื่อความหมายจากงานศิลปะ เป็นการส่งเสริมซึ่งกันและกัน ที่ส่งผลต่อผู้ที่มาใช้บริการ โรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว หลายแห่ง



ในเมืองไทย และในภาคอีสาน ได้สร้างสรรค์ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน โดยนำเอาศิลปะและวัฒนธรรมไทย หรือ ภาคอีสานเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการสร้างเอกลักษณ์ของโรงแรมที่แตกต่างไปจากโรงแรมระดับเยี่ยมอื่นในโลก การกระทำดังกล่าวส่งผลถึงความรู้สึก และความประทับใจของผู้เข้าพัก เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มต่อธุรกิจโรงแรม และยังเป็นสิ่งสำคัญสำหรับประเพณีใช้อุตสาหกรรมภาคบริการเป็นเครื่องมือสร้างรายได้หลักของประเทศไทย (ทิพย์วรรณ ตันตภิตต์. 2537 : 36)

ในภาคอีสานมีธุรกิจโรงแรมระดับมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น ทั้งภาครัฐ ภาคชุมชน และบุคคล แม้จะต้องใช้งบประมาณในการลงทุนสูง เนื่องจากในปัจจุบันมีลูกค้านิยมเข้าไปใช้บริการของโรงแรมขนาดใหญ่ในการจัดงานเลี้ยง จัดสัมมนา อบรม จัดนิทรรศการ จัดงานแสดงสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน หรือ ทำธุรกิจอื่น ๆ เช่น ประมูลทะเบียนรถยนต์ จัดจำหน่ายเครื่องประดับ และธุรกิจยาสมุนไพร ซึ่งผู้จัดงานจะต้องสรรหาสถานที่ที่มีความโดดเด่น ง่าย บริการดี อำนวยความสะดวกและความปลอดภัย จะต้องมีความโดดเด่นสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า อาทิ ทำเลที่ตั้งดี ตั้งอยู่ในภูมิประเทศที่สวยงาม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ใกล้แหล่งชุมชน ศูนย์การค้า การเดินทางสะดวก มีระบบจองห้องพักผ่าน อินเทอร์เน็ต มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตรงกับความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ระบบความปลอดภัย มีสถานที่สำหรับจัดเลี้ยง จัดประชุมสัมมนา จัดกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ บริการนวดแผนไทย สปา สระว่ายน้ำ ซาวน่า ฟิตเนส ห้องอาหารเครื่องดีม คาราโอเกะ พนักงานมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการเป็นกันเองแบบคนไทย มีวัฒนธรรมชาวอีสาน และมีทักษะในการทำงาน เน้นการบริการลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนา ซึ่งต้องจัดตกแต่งสถานที่ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีในห้องประชุมมากขึ้นโดยเฉพาะเสียง แสง เครื่องปรับอากาศ ตลอดจนการบริการอาหารว่าง ความสะอาด และความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้าตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ซึ่งเจ้าของธุรกิจโรงแรมจะต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้ประทับใจลูกค้ามากที่สุด ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานจึงได้มีการรวมกลุ่มตั้งสมาคมโรงแรมภาคอีสาน โดยมี นายชาติชาย โฆษะวิสุทธิ เป็นนายกสมาคมโรงแรมภาคอีสาน ได้ประชุมคณะกรรมการเพื่อระดมแนวคิดในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม เพื่อหาแนวทางสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของความเป็นอีสาน โดยการนำภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานเข้ามาบูรณาการ อาทิ การนำผลิตภัณฑ์อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าฝ้าย ผ้าไหม ผ้าย้อมคราม ผ้าหมักโคลน ผ้าลายมัดหมี่ ผ้าลายจก ผ้าลายขิด เครื่องจักสาน ลวดลายจักสาน พานบายศรี และวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหารอีสาน การแต่งกายแบบชาวอีสาน การรักษาโรคโดยใช้สมุนไพรอันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้าน ได้แก่ การประคบ การนวดคลายเส้น และวัฒนธรรมการต้อนรับแบบชาวอีสาน “ยิ้มทักทายและไหว้ต้อนรับ” โดยเฉพาะแผนกต้อนรับของโรงแรมซึ่งเป็นจุดแรกที่จะต้องสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อโรงแรม การแต่งกายของพนักงานต้อนรับให้มีความเป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน ห้องพักโดยนำผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้านมาประดับตกแต่ง และห้องอาหารโดยจัดรายการอาหารอีสานนำเสนอลูกค้า ได้แก่ ไข่ไก่บ้าน ส้มตำมะละกอ ข้าวเหนียว ปลาย่าง หรือ รายการอาหารตามฤดูกาล การบริการผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน ผลงานด้านจิตรกรรมภาพวาด ภาพเขียน เกี่ยวกับวิถีชีวิตของชาวอีสาน บุญประเพณี สถานที่ท่องเที่ยว โบราณสถาน โบราณวัตถุในภาคอีสาน เครื่องดนตรีพื้นบ้านอีสาน การแสดงบนเวทีที่บ่งบอกถึงความเป็นอีสาน ทั้งนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นวิถีชีวิตของชาวอีสานในอดีตและปัจจุบัน และยังเป็นการสร้าง



จิตสำนึกให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อโรงแรมมีความรู้สึกเหมือนได้ไปเที่ยวทั่วทุกภูมิภาคในอีสาน เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจโรงแรม

สภาพปัญหา ปัจจุบันโรงแรมห้องพักในภาคอีสานทั้งขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ห้องพักรายวัน รายเดือน รีสอร์ทริมทางเกิดขึ้นจำนวนมาก ราคาค่าบริการห้องพักประหยัดกว่าเมื่อเทียบกับโรงแรมขนาดใหญ่ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันมากนัก เพียงแต่โรงแรมขนาดใหญ่มีพื้นที่ใช้สอยมากกว่า อาทิ ห้องพักรวมให้เลือกทั้งขนาดใหญ่พักได้หลายคน หรือพักรวมกันเป็นกลุ่ม (กรุ๊ปทัวร์) ในขณะที่โรงแรมขนาดเล็กพอเหมาะกับผู้เข้าพักส่วนตัว ด้วยปัจจัยหลายอย่าง เช่น เศรษฐกิจ ค่าครองชีพ รายได้น้อยค่าใช้จ่ายสูง สินค้าอุปโภคบริโภคราคาสูงขึ้นตามค่าแรง นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติลดน้อยลง ห้องพักในโรงแรมขนาดใหญ่ขายได้น้อย เพราะลูกค้าหันไปใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กมากขึ้น ส่งผลกระทบบรายได้ของโรงแรมขนาดใหญ่ลดลง หรือ บางโรงแรมรายได้ลดลงมาก เปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจ โดยผู้บริหาร หรือ เจ้าของธุรกิจต้องใช้กลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงจะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถดำเนินธุรกิจไปได้

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานจึงได้รวมกลุ่มจัดตั้งชมรมธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานในปี พ.ศ. 2540 เพื่อช่วยกันแก้ปัญหา โดยนายชาติชาย โฆษะวิสุทธิ เป็นประธานชมรม คณะกรรมการได้ระดมแนวคิดร่วมกันวางแผนพัฒนาธุรกิจโรงแรม ที่ประชุมมีความเห็นตรงกันว่าควรนำศิลปะและวัฒนธรรมอีสานมาบูรณาการโดยให้นำผลิตภัณฑ์ชุมชนมาใช้ประโยชน์ มุ่งเน้นความโดดเด่นเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ เพื่อเป็นการส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานตลอดจนเป็นการช่วยเหลือชุมชนให้มีงานทำมีรายได้เพิ่มขึ้นไม่ว่างงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเกิดมูลค่าเพิ่มมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน โดยได้ทำการวิจัยโรงแรมในภาคอีสานที่นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายในการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
3. เพื่อศึกษาการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

คำถามการวิจัย

1. ธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานมีประวัติความเป็นมาอย่างไร
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน เป็นอย่างไร



3. การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
มีการบูรณาการอย่างไร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัย ทำให้ทราบความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน หน่วยงานที่จะนำ
ผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยว สามารถนำไปประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและการกีฬา สถาบันการศึกษา
เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมสามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน
ในอนาคต

2. ผลการวิจัย ทำให้ทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน หน่วยงานที่สามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ สำนักงาน
วัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา หอการค้า สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย
วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษา การโรงแรมและบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว
เศรษฐกิจ พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น

3. ผลการวิจัย ได้รับความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมแผนกต่าง ๆ
ในโรงแรม หน่วยงานที่จะนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ มหาวิทยาลัย วิทยาลัยการอาชีพ วิทยาลัย
อาชีวศึกษา ธุรกิจการบริหารโรงแรม ธุรกิจห้องพัก รีสอร์ท โฮมสเตย์ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา
เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบูรณาการศิลปะและวัฒนธรรม หมายถึง การนำเอาศิลปะ 5 ด้าน ประกอบด้วย
จิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ และลักษณะทาง
วัฒนธรรม 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค)
ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ผสมผสานกัน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

มิติทางศิลปะ หมายถึง งานด้านศิลปะ ได้แก่ จิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม
วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์

จิตรกรรม หมายถึง ศิลปะที่แสดงออกด้วยการใช้สี แสง เงา และแผ่นภาพเพื่อใช้ในการ
การผสมผสานกับลักษณะทางวัฒนธรรม ได้แก่ ภาพวาด

ประติมากรรม หมายถึง งานศิลปะที่แสดงออกด้วยการปั้น แกะสลัก รูปหล่อ

สถาปัตยกรรม หมายถึง ผลงานศิลปะที่แสดงออกด้วยการก่อสร้าง สิ่งก่อสร้าง อาคาร
ที่แสดงออก อาจจะมีพานบายศรีขนาดใหญ่ หรือ ตัวอาคารเป็นรูปทางอีสาน มีชฎาประดับ ผ้าฉัด
หรือผ้าม่าน

วรรณกรรม หมายถึง ศิลปะที่แสดงออกด้วยการใช้ภาษา งานประพันธ์ วรรณกรรม
อีสานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง



ดนตรีและนาฏศิลป์ เป็นศิลปะที่แสดงออกด้วยการใช้เสียง (หรือภาษา) และความเคลื่อนไหวของร่างกาย หมายถึง ศิลปะการแสดงดนตรีใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานปีใหม่ และงานวันเกิด เป็นต้น ได้แก่ การขับร้อง การละเล่นดนตรี การแสดงนาฏศิลป์ ฟ้อนรำ

มิติทางวัฒนธรรม หมายถึง ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และ ยารักษาโรค ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์

อาหาร หมายถึง การจัดหาอาหารของโรงแรมสำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ อาหารพื้นบ้าน อีสาน ได้แก่ ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง แกงอ่อมต่าง ๆ และน้ำพริกปลาร้า ที่ชาวอีสาน นิยมรับประทาน

ที่อยู่อาศัย หมายถึง อาคารที่พัก ห้องพักในโรงแรม โดยนำเอาภูมิปัญญาพื้นบ้านอีสาน มาบูรณาการในการตกแต่งภายใน ภายนอกโรงแรม หรือ พื้นที่ก่อสร้างโรงแรม

เครื่องนุ่งห่ม หมายถึง การแต่งกายของพนักงานโรงแรมโดยการนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ได้ จากกระบวนการผลิตผ้า อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าไหมแพรวา ผ้าฝ้าย และผ้าขิด นำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายพนักงานโรงแรมทั้ง พนักงานชาย และพนักงานหญิงสำหรับสวมใส่ไปทำงาน และไปในงานพิธีการต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้น

ยารักษาโรค หมายถึง ยาสมุนไพรพื้นบ้าน อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้าน และได้รับการ รับรองจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในปัจจุบัน และรวมถึงยารักษาโรคแผนปัจจุบันที่โรงแรมจัดไว้สำหรับ บริการลูกค้า

ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของคนในอดีตที่สืบทอดต่อกันมา และมีผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคล หรือ กลุ่มชนโดยไม่คำนึงถึงเหตุผล ความเชื่อจะมีลักษณะสอดคล้องกับสภาพ สิ่งแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึงความเชื่อเกี่ยวกับการประกอบพิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม ศาลเจ้าที่ ศาลปู่ตา และศาลตายายของโรงแรมในภาคอีสาน

ประเพณี เป็นกิจกรรมที่มีการปฏิบัติสืบเนื่องกันมาเป็นเอกลักษณ์ และมีความสำคัญต่อ สังคม ได้แก่ ประเพณีรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ ประเพณีทอดกฐิน ลอยกระทง ที่จัดขึ้นในโรงแรม

พิธีกรรม คือ การกระทำที่คนเราสมมติขึ้น เป็นขั้น เป็นตอน มีระเบียบวิธี เพื่อใช้เป็นสื่อ หรือแนวทางที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในสิ่งที่คาดหวัง ได้แก่ พิธีกรรมรดน้ำดำหัว พิธีกรรมไหว้ศาล พระพรหม ศาลพระภูมิ ศาลพระศิวะ และศาลตายายของโรงแรมต่าง ๆ ในภาคอีสาน

โรงแรม หมายถึง โรงแรมในภาคอีสานที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกเพื่อทำการวิจัย 9 แห่ง ได้แก่

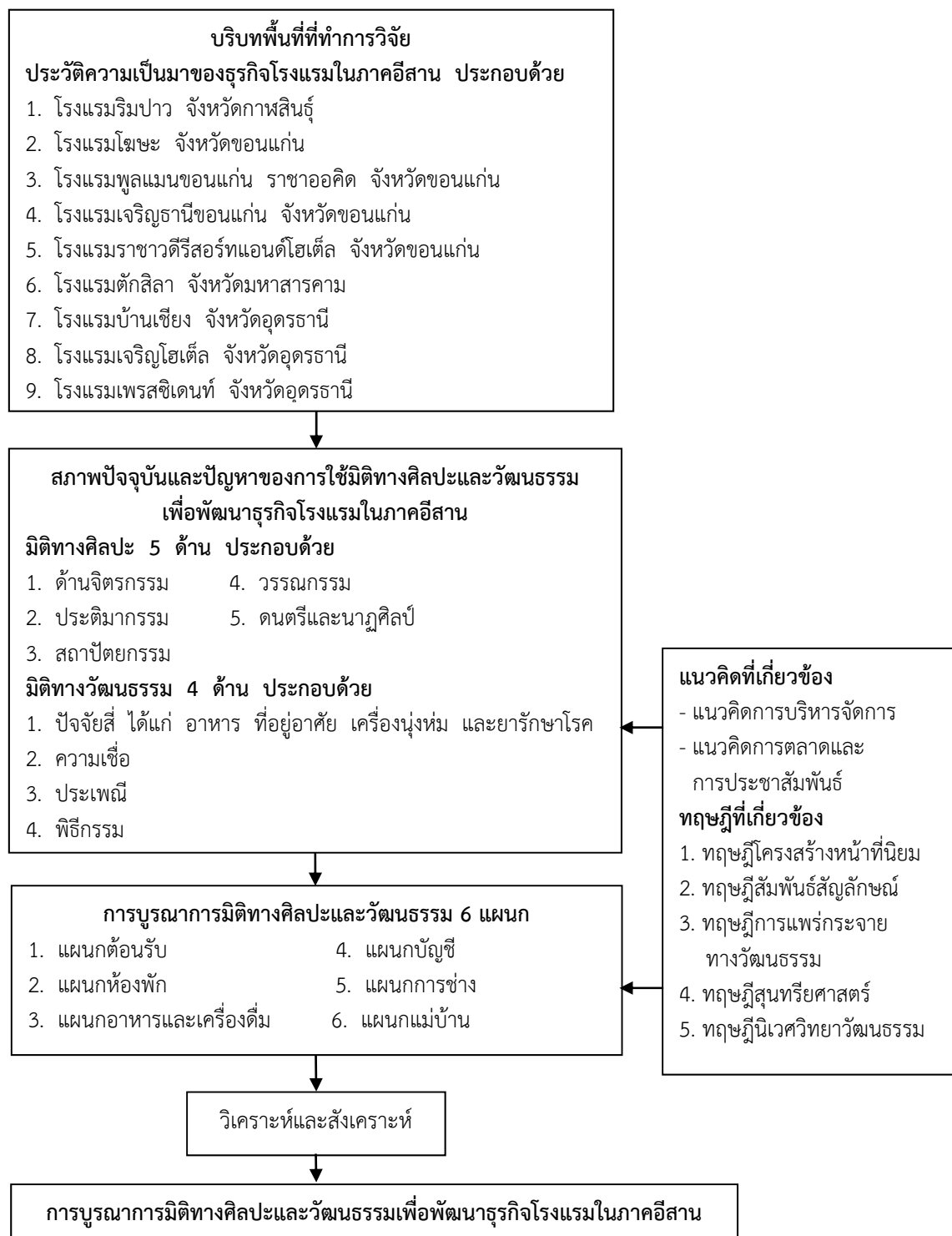
- 1) โรงแรมริมปาว 2) โรงแรมโฆชะ 3) โรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออคิต 4) โรงแรมเจริญธานี
- 5) โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล 6) โรงแรมตักสิลา 7) โรงแรมบ้านเชียง 8) โรงแรมเจริญโฮเต็ล และ 9) โรงแรมเพชรศิรินทร์

การพัฒนาธุรกิจโรงแรม หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงธุรกิจโรงแรม 6 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกงานช่าง และแผนกแม่บ้าน โดยใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม พัฒนาการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก



กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน” ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยนำเสนอหัวข้อสำคัญ ดังรายละเอียด

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการศึกษา
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
 - 1.3 ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการ
 - 1.4 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา
 - 1.5 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์บนฐานวัฒนธรรมอีสาน
2. นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดการบริหารจัดการ
 - 3.2 แนวคิดการตลาดและการประชาสัมพันธ์
 - 3.3 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม
 - 3.4 ทฤษฎีสัมพันธ์สัญลักษณ์
 - 3.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม
 - 3.6 ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์
 - 3.7 ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

องค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการศึกษา

1. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
 - 1.1 ประวัติและวิวัฒนาการของการประกอบธุรกิจโรงแรม
มนุษย์เป็นสัตว์สังคมประเภทหนึ่งที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการติดต่อสื่อสารในระหว่างมนุษย์ด้วยกันนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นทางการพูด ด้วยวาจา ทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการเดินทางไปมาหาสู่ซึ่งกันและกัน สำหรับการเดินทาง อาจจะเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อประโยชน์ทางการเมือง การค้า การศาสนา ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน หรือสุขภาพอนามัย และด้วยการเดินทางนี้เองที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดโรงแรมขึ้น เนื่องจากการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง มีความจำเป็นที่จะต้องมียุคสถานที่พักค้างคืนชั่วคราว สำหรับนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยว เพื่อการพักผ่อนหลีกหนีร้อนในยามวิกาล ระหว่างที่มีการเดินทาง



ธุรกิจโรงแรมนั้น เริ่มมีมาตั้งแต่สมัยโบราณกาล แต่เท่าที่มีการศึกษากันเอาไว้ น่าจะเริ่มตั้งแต่ยุคกลาง (พ.ศ. 1043–2043) ซึ่งการเดินทางในสมัยก่อนยังเดินทางเท้า และอย่างดีก็เดินทางด้วยม้าที่จะผ่านตำบลต่าง ๆ และในสมัยนั้นก็มีแต่ โรงเตี๊ยม Motel ให้บริการซึ่งมักดำเนินการแบบกิจการพ่อค้าคนเดียว (Single Proprietorship) คือ เจ้าของจะดำเนินงานเอง และทำเองทั้งหมด ถือได้ว่าเป็นกิจการเล็กที่มีห้องพัก และเปิดให้บริการอยู่ประมาณ 3-5 ห้องเท่านั้น ในยุคแรกยังไม่มี การบริการอาหาร ต่อมาสมัยฟื้นฟู The Renaissance ประมาณ พ.ศ. 2043-2443 ความเจริญได้ เข้ามาถึง ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ทำให้โรงเตี๊ยม หรือ Motel เจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ ประเทศอังกฤษในสมัยนั้นการคมนาคมที่แพร่หลายที่สุดก็คือ รถม้า และรถเทียมม้า พอในยุคที่ มี การเดินทางมากขึ้น พ่อค้านักธุรกิจก็ให้ความสนใจที่จะลงทุนเลือกที่เหมาะสม สร้างโรงเตี๊ยมขึ้น ในยุคนี้เองที่ได้เริ่มมีการแข่งขันธุรกิจโรงแรมในเชิงพาณิชย์ โดยในช่วงต้นก็มีการเริ่มให้บริการทางด้าน อาหาร ความหรูหรา ตลอดจนความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงยังผลทำให้มีโรงเตี๊ยม เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในเวลาต่อมาก็ได้มีการใช้คำว่า “โรงแรม” หรือ “Hotel” ซึ่งมาจากภาษา ฝรั่งเศสที่มีความหมายว่า “คฤหาสน์” หรือ “อาคาร หรือบ้านขนาดใหญ่” โดยได้เปิดให้บริการ ในเชิงพาณิชย์ครั้งแรกในประเทศอังกฤษใน พ.ศ. 1865 มีการเปิดให้บริการห้องพักแก่แขกที่เดิน ทางผ่าน ซึ่งตามปกติแล้วธุรกิจนี้จะเปิดบริการเพียงแค่ 5–7 ห้องเท่านั้น แต่สำหรับการให้บริการอื่น ยังไม่ค่อยเป็นที่นิยม เพราะยังเป็นการดำเนินกิจการ และบริหารงานแบบพ่อค้าคนเดียว

โรงแรมได้มีการพัฒนาตัวเองมาเป็นเวลาช้านานหลายศตวรรษจวบจนกระทั่งได้มีการกฎหมายว่า ด้วยการโรงแรมเกิดขึ้น ซึ่งในระยะแรกเป็นการกำหนดสิทธิของผู้มาพัก โดยเป็นการกำหนดข้อตกลง และข้อผูกมัดในเรื่องของการบริการระหว่างผู้ดูแล เจ้าของกับผู้มาพักอาศัย ตัวอย่าง ในปี พ.ศ. 1797 ประเทศฝรั่งเศสได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาออกมา เพื่อกำหนดให้ผู้เดินทางจะต้องพัก ในโรงแรมเท่านั้น (Person En Route) ในปี พ.ศ. 1858 ได้กำหนดกฎหมายไว้ว่า ถ้ามีผู้มาพัก เสียชีวิตในโรงแรม เจ้าของจะต้องจ่ายเงินเป็นมูลค่า 3 เท่าของมูลค่าที่ผู้มาพักติดตัวมา ทำให้ลดจำนวน อาชญากรรมไปได้มาก ต่อมาในปี พ.ศ. 1950 กฎหมายฝรั่งเศสเปิดโอกาสให้พนักงานตำรวจ มีสิทธิ ตรวจค้นผู้มาพักได้ สำหรับประเทศอังกฤษนั้นตามหลักฐานในปี พ.ศ. 1756 พบว่า มีธุรกิจประเภท ให้บริการที่พักชั่วคราวขึ้น โดยมีชื่อเรียกว่า “Inn” อันหมายถึง To Lodge แปลว่า เข้าพัก ซึ่งในปี พ.ศ. 2423 ได้มีการเปลี่ยนค่านิยมใหม่ โดยเรียกคำว่า Hotel แทนคำว่า Motel และแม้ว่า Inn จะเป็นชื่อค่อนข้างเก่า แต่ในปัจจุบันเราก็จะเห็นว่ายังมีหลายแห่งยังนิยมเรียกใช้กันอยู่ คือ “Holiday Inn” ส่วนในเรื่องการควบคุมดูแลกิจการโรงแรมของรัฐ ได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ใน พ.ศ. 1989 และภายหลัง จากปี พ.ศ. 2453 ได้มีการตื่นตัวทางธุรกิจโรงแรมมากขึ้น พ่อค่านายทุนต่างก็หันมาให้ความสนใจที่จะลงทุนสร้างโรงแรมใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังเช่น สหรัฐอเมริกา และ ต่อมาราว พ.ศ. 2484 ได้มีการพัฒนาแนวคิดใหม่ ในการสร้าง และออกแบบเพื่อให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับแนวโน้มความเจริญของการเดินทางท่องเที่ยว ได้มีการสร้างลิฟท์ชมวิวนอกตัวอาคาร และเครื่องอำนวยความสะดวกหลายอย่าง อาทิเช่น โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า ที่ลอสแอนเจลิส และ ที่อเมริกา



1.1.1 ความเป็นมาของการประกอบธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศ

เมื่อมนุษย์มีเสรีภาพในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป บ้างก็เดินทางเพื่อประโยชน์ทางการค้า การเมือง ศาสนา การท่องเที่ยว และความสนุกสนาน ในขณะที่ตนเองไม่มีญาติพี่น้องหรือคนคุ้นเคยเพื่อพักอาศัยในระหว่างทาง ทั้งการเดินทางก็ต้องประสบภัยอันตรายรอบด้าน ทำให้มีกิจการโรงแรมเกิดขึ้น โดยในยุคแรกที่พักสาธารณะส่วนใหญ่จะเป็นกระท่อมที่มีการจัดสร้างที่ทำการไปรษณีย์ขึ้นตลอดระยะของเส้นทางหลวงสายสำคัญ เพื่อใช้เป็นที่พักสำหรับการส่งข่าวของรัฐ และเป็นที่พักของบรรดาข้าราชการหรือแขกของชาวโรมัน ซึ่งในช่วงระยะแรกจะเป็นการให้ความเอื้อเฟื้อไม่ว่าจะเป็นการให้อาหาร และที่พักค้างคืนชั่วคราวแก่คนแปลกหน้า เนื่องจากชาวโรมันมีความเชื่อทางศาสนาว่า การให้ความเอื้อเฟื้อแก่ผู้อื่นนั้น จะทำให้ได้บุญหรือมีความเชื่อและความกลัวทางไสยศาสตร์บางประการ ฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นความเชื่อทางศาสนาหรือทางไสยศาสตร์ต่างก็เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดมิตรภาพ และไม่ตรีจิตต่อกัน

ในสมัยช่วงกลางปี พ.ศ. 1043-2043 ได้มีการผสมผสานกันระหว่างศาสนาและแนวความคิดเรื่องไม่ตรีจิตมากขึ้น โดยถือกันว่าการให้บริการแขกหรือผู้เดินทางด้วยน้ำใจไมตรีเป็นหน้าที่ของชาวคริสเตียนทุกคน บางครั้งสำนักสงฆ์ต้องทำหน้าที่จัดหาที่อยู่อาศัย และอาหารแก่คนเดินทาง โดยมีการจัดสร้างสถานที่พักเฉพาะสำหรับนักเดินทาง เพื่อไม่ให้ผู้เดินทางเหล่านั้นมารบกวนการปฏิบัติพิธีกรรมทางศาสนา ซึ่งลักษณะของที่พักนั้นจะเป็นที่สร้างขึ้นรอบสนามหญ้า โดยให้สัตว์ที่ใช้เป็นพาหนะ ได้แก่ ม้า ลา หรือ ล่อ สามารถเข้าไปพักอยู่ด้วยได้ ส่วนพื้นที่ห้องจะปูด้วยหญ้าฟาง และในระหว่างที่จักรพรรดิซาร์เลอมาญแห่งฝรั่งเศสทรงครองราชย์ ได้มีการตรากฎหมายหลายฉบับที่กำหนดหน้าที่ของคริสเตียนทุกคนในการให้อาหาร และที่พักอาศัย แก่ผู้เดินทางโดยไม่คิดค่าป่วยการ แต่ก็จำกัดระยะเวลาของการพักอาศัยของผู้เดินทางในที่หนึ่งไว้คือ ไม่เกิน 3 คืน และในปี พ.ศ. 1743 ระหว่างสงครามครูเสด (Crusade) คณะสงฆ์ในศาสนาคริสเตียน ได้สั่งให้โบสถ์ และวัดที่จัดสถานที่ในเขตวัดให้ผู้จาริกแสวงบุญได้พัก โดยไม่ต้องเสียค่าป่วยการแต่อย่างใด เพราะตามข้อเท็จจริงแล้วการเอื้อเฟื้อให้ที่พักอาศัยนี้ถือเป็นการบริจาคทางการกุศล ที่พักเหล่านี้จึงกลายเป็นที่พักอาศัยของผู้เดินทางอื่นไปด้วย ที่พักดังกล่าวมีชื่อเรียกว่า Hospice ถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของโรงแรมในปัจจุบัน

ศตวรรษที่ 15 สมัยนั้นการเปิดดำเนินการกิจการ โรงแรมไม่ได้เป็นสิ่งที่ยุ่งยากเพราะนิยมสร้างล้อมรอบสนามหญ้ามี่ประตูกว้างเป็นทางเข้าด้านหน้า หรือบ้านใดที่มีเตียงเหลืออยู่ภายในบ้านก็สามารถนำมาจัดเป็นที่พักสำหรับนักเดินทางได้ แต่ในความเป็นส่วนตัวของผู้มาพักนั้นก็คงจะไม่เหมือนกับการเข้าพักในโรงแรมยุคปัจจุบัน ที่พักค้างคืนชั่วคราวที่สร้างขึ้นในฐานะที่เป็นโรงแรม (Hotel) จริง ๆ และเปิดดำเนินการให้บริการที่พักเป็นครั้งแรก คือ ที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และในปี พ.ศ. 2317 ที่โคเวนท์การ์เดน (Covent Garden) ส่วนกิจการด้านโรงแรมในอเมริกานั้น ก็มีรูปลักษณะเช่นเดียวกับโรงแรมในประเทศอังกฤษ แต่จะแตกต่างในเรื่องของทำเลที่ตั้งในประเทศอังกฤษมักจะสร้างขึ้นตามเส้นทางของรถม้า ส่วนในอเมริกาโรงแรมส่วนใหญ่จะสร้างบริเวณเมืองท่า ในปี พ.ศ. 2337 กรุงนิวยอร์ก ได้เปิดดำเนินการกิจการโรงแรมขึ้นเป็นครั้งแรกโดยใช้ชื่อว่า ซิตี้โฮเตล (City Hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการในลักษณะกิจการโรงแรมมีห้องพัก 70 ห้อง ซึ่งถือว่าเป็นสถานที่ใหญ่โตมากในสมัยนั้น



ในระหว่างศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 ธุรกิจโรงแรมได้เจริญก้าวหน้าอย่างมาก และมีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาเรื่อย ๆ ไม่เฉพาะแต่จำนวนโรงแรมเท่านั้นที่เพิ่มขึ้น หากแต่ยังได้มีการเปลี่ยนแปลง และเสนอความคิดใหม่ในการออกแบบตกแต่งสถานที่ และการให้บริการเพื่อให้ความสุสบาย และแปลกใหม่ดียิ่งขึ้นแก่ผู้มาพักอีกด้วย

ปัจจุบันโรงแรมที่ทันสมัย และได้รับมาตรฐานส่วนมากจะอยู่ในภาคพื้นทวีปยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งมีชื่อเสียงด้านคุณภาพ และมีมาตรฐานในระดับชั้นนำของโลกทางด้านธุรกิจการโรงแรม

1.1.2 ความเป็นมาของการประกอบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ในสมัยกรุงสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา ลพบุรี กรุงธนบุรี ตลอดจนถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ประเทศไทยมีการจัดที่พักแรม และเริ่มต้นมีการติดต่อทางการค้า การทูต การเมือง การทหาร มีการติดต่อเยี่ยมเยียนและอื่น ๆ ถ้ามีแขกบ้านแขกเมืองหรือบุคคลสำคัญในอาชีพต่าง ๆ เข้ามาเยือนก็จะจัดที่พักในพระราชวังของพระเจ้าแผ่นดิน วังพระราชวงศ์ บ้านเสนาบดี ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ตามความเหมาะสม ส่วนพ่อค้าหรือนักเดินทางทั่วไปก็จะพักตามวัด จวนเจ้าเมือง บ้านนายอำเภอ กำนันผู้ใหญ่บ้าน บ้านคหบดี บ้านญาติ บ้านเพื่อนที่สนิทคุ้นเคยกันมาก่อน หรือพักตามศาลาในหมู่บ้าน (ศาลากลางบ้าน) ที่มีอยู่ทั่วไปในชนบท

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ประเทศไทยในขณะนั้นได้ดำเนินนโยบายเปิดประเทศ มีการเจริญสัมพันธไมตรี ทางการทูต การค้า การทหาร การศึกษาวัฒนธรรมกับชาติต่าง ๆ ทั้งทวีปเอเชีย ทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป นโยบายเปิดประเทศดังกล่าวส่งผลให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาประเทศไทยปีละจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดความต้องการสถานที่พักค้างคืนชั่วคราวที่สะดวกสบายไว้รองรับนักเดินทางเหล่านั้น ส่วนโรงแรมในประเทศไทยแบบในสมัยนั้น จากหลักฐานที่เก็บบันทึกไว้ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 พบว่าหลังจากคณะทูตที่มีหม่อมราโชทัย เป็นล่ามกลับจากยุโรปได้ 3-4 ปี ได้ปรากฏหลักฐานจากหนังสือภาษาอังกฤษพิมพ์จำหน่าย ในประเทศไทยออกเป็นรายปีชื่อ Bangkok Calendar ของหมอบรัดเลย์ (C.W. Bradley) ดังต่อไปนี้ ฉบับปี พ.ศ. 2405 เป็นระยะเวลา 152 ปีมาแล้วได้ลงแจ้งความ Boarding Houses 4 แห่ง พร้อมชื่อเจ้าของคือ Captain James White, Carter & Howard, C.W. Thomas, Lewis โดยสถานที่ตั้งของ Boarding Houses ทุกแห่งจะอยู่ใกล้ ๆ กัน คือ ตำบลคอกควายบริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาของสถานทูตกงสุลฝรั่งเศส

พ.ศ. 2406 มีแจ้งความโรงแรมเป็นครั้งแรก คือ Union Hotel และ Boarding Houses 2 แห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2407 มีประกาศแจ้งความ 3 โรงแรม คือ Union Hotel, Oriental Hotel, Fishers Hotel ซึ่งโรงแรมทั้ง 3 แห่ง นับได้ว่าเป็นสถานที่ที่ให้บริการที่พักชั่วคราวในเชิงพาณิชย์ ที่รับรองแขก และนักเดินทางยุคแรกของประเทศไทย มีมาตรฐาน และมีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ธุรกิจโรงแรมได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้นอีกหลายแห่ง ส่วนโรงแรมที่อยู่ยืนาน และมีชื่อเสียงมากที่สุดจนถึงปัจจุบันนี้คือ โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่งสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2419 โดยนักเดินเรือชาวเดนมาร์ก 2 คน คือ จาร์ค (H. Jark) และซาล์จ (C. Silize) และจากนั้นก็มีการสร้างโรงแรมรอยัล (Royal Hotel) โรงแรมรถไฟหัวหิน โรงแรมราชธานีที่หัวลำโพง และโรงแรมสุริยานนท์ (Majestic Hotel)



ขึ้นตามลำดับ แม้ว่ากิจการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจะเริ่มพัฒนามาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เป็นต้นมา แต่การพัฒนา และมีการขยายตัวของธุรกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจค่อนข้างใหญ่ และต้องการเงินทุนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการเริ่มต้นมีโรงแรมที่ทันสมัย ได้เริ่มต้นเมื่อรัฐบาลมีการสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังจึงมีการสร้างโรงแรมขึ้นมาใหม่ ซึ่งมีมาตรฐานระดับสากลมีห้องพักปรับอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นอย่างครบครันมีขนาดของตัวอาคารค่อนข้างใหญ่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้องขึ้นไป ส่วนธุรกิจและอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเริ่มกิจการภายหลังปี พ.ศ. 2500 เมื่อมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นให้ความสนใจในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย

จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังของรัฐบาล ส่งผลให้กิจการท่องเที่ยวขยายตัวยิ่งขึ้นในด้านธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยตรงได้เริ่มขยายตัวอย่างรวดเร็วในปี พ.ศ. 2505 ถึงปี พ.ศ. 2516 มีการก่อสร้างโรงแรมใหม่ขึ้นเป็นจำนวนมากโดยอาศัยเงินลงทุนจากทั้งในประเทศ และจากต่างประเทศ มีระบบพัฒนาการจัดการอย่างมีหลักวิชามีการศึกษาวิชาการโรงแรม มีการลงทุนร่วมระหว่างนักลงทุนชาวต่างประเทศ และนักลงทุนชาวไทย ถึงแม้ว่าในช่วงหลังปี พ.ศ. 2517 นักท่องเที่ยวจะลดลงระยะหนึ่ง อันเป็นผลมาจากสงครามเวียดนามยุติลง นักท่องเที่ยวที่เป็นบุคลากรทางทหารลดลง และอีกส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์ในภูมิภาคไม่อำนวยที่จะชักจูงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประกอบกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและค่าการก่อสร้างสูงขึ้น แต่สถานการณ์ต่างก็เริ่มดีขึ้นในปลายปีดังกล่าว เมื่อรัฐบาลต่างประเทศในภูมิภาคได้หันมาสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศได้อย่างจริงจัง มีการแข่งขันกันเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมากกว่าเดิม อันส่งผลให้ธุรกิจ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างมาก โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร พัทยา เชียงราย ภูเก็ต และหาดใหญ่

1.2 การประกอบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นมาจากการให้บริการแก่ผู้เดินทางหรือแขกอาศัยในการเดินทางไปยังถิ่นที่อยู่อื่น โดยมีใช้เป็นภูมิลำเนาของตน ดังนั้นจึงมีความต้องการสถานที่พักผ่อนค้างคืนชั่วคราวในระหว่างที่มีการเดินทาง ซึ่งสถานที่พักค้างคืนชั่วคราว ปัจจุบันมีอยู่หลายประเภทหลายรูปแบบด้วยกันและมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะของการให้บริการหรือสถานที่ตั้ง เราไม่สามารถที่จะถือว่ากิจการที่พักค้างคืนชั่วคราวทุกประเภทจะต้องเป็นโรงแรมเสมอไป แม้จะใช้ชื่อเรียกว่าโรงแรมก็ตาม สถานที่พักค้างคืนชั่วคราวบางประเภทอาจใช้ชื่อว่าเป็นโรงแรม แต่ในความเป็นจริง หรือลักษณะของการให้บริการไม่อาจจัดว่าเป็นโรงแรมตามกฎหมาย ในทางกลับกัน สถานที่พักค้างคืนชั่วคราวบางประเภทไม่ได้ใช้ชื่อเรียกว่าโรงแรม แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะโดยรวมหรือสถานที่หรือการให้บริการแล้วอาจเข้าข่ายที่จะจัดว่าเป็นโรงแรมตามกฎหมายก็ได้ เห็นได้จากตัวอย่างกิจการที่พักค้างคืนชั่วคราวประเภทต่าง ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินกิจการ และการบริการที่คล้ายหรือเหมือนกับโรงแรมแต่มีชื่อเรียก และรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้



1.2.1 รีสอร์ท (Resort)

รีสอร์ท เป็นโรงแรมประเภทหนึ่งซึ่งนิยมสร้างขึ้นเพื่อเป็นที่พักผ่อนพักผ่อนของนักท่องเที่ยวตามบริเวณที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามตามธรรมชาติ ได้แก่ ตามชายทะเลหรือภูเขา หรือบริเวณสนามกอล์ฟ เป็นสถานที่พักผ่อน หรือ ชั่วคราวให้บริการแก่นักเดินทางที่ต้องการมาพักผ่อนชื่นชมกับบรรยากาศตามธรรมชาติอย่างแท้จริง ที่พักประเภทนี้ส่วนใหญ่จึงได้รับความนิยมจากนักเดินทางที่มาท่องเที่ยว และพักอาศัยอยู่ในช่วงเวลานานพอสมควร รีสอร์ทจะมีอยู่หลายระดับ ตั้งแต่รีสอร์ทแบบประหยัดไปจนถึงระดับหรูหราซึ่งสามารถให้บริการแก่แขกจำนวนมาก ได้แก่ การจัดประชุมสัมมนาทางธุรกิจ รีสอร์ทประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่ และกว้างขวางในบางแห่งภายในห้องจะจัดให้มีห้องครัว และอุปกรณ์ไว้ให้บริการแก่แขกด้วย เพราะจุดประสงค์หลักของกิจการประเภทนี้ คือ การดึงดูดลูกค้าแบบครอบครัวที่จะมาพักผ่อนอยู่เป็นเวลาหลายสัปดาห์

1.2.2 เกสเฮาส์ (Guest House)

เกสเฮาส์ เป็นธุรกิจด้านที่พักอาศัยอีกรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างมาก และขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงระยะ 5 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากการรณรงค์ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการพัฒนา และเจริญขึ้นตามไปด้วย เกสเฮาส์ก็เป็นกิจการด้านที่พักอาศัยชั่วคราวประเภทหนึ่งที่มีความนิยมเพิ่มขึ้น เกสเฮาส์จะมีลักษณะเป็นที่พักของเจ้าของบ้านแบ่งให้นักท่องเที่ยวได้เช่าพักผ่อนชั่วคราว ส่วนใหญ่จะดัดแปลงมาจากบ้านพักอาศัย และมีขนาดไม่ใหญ่มากนัก มักจะมีห้องพักไม่เกิน 20 ห้อง ลักษณะของห้องพักจะแบ่งเป็นประเภทห้องเดี่ยว ห้องคู่ และห้องรวม เกสเฮาส์ส่วนใหญ่จะมีห้องพักให้เลือกมากกว่าหนึ่งประเภท ส่วนขนาดห้องพักจะไม่มาตรฐานเดียวกันจะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับอาคารเดิมที่ถูกดัดแปลง แต่ส่วนใหญ่ห้องจะมีขนาดไม่ใหญ่มากนักคือตั้งแต่ 10 ตารางเมตรขึ้นไป และใหญ่สุดจะมีพื้นที่ถึง 36 ตารางเมตร

สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการในเกสเฮาส์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ห้องน้ำ (ซึ่งส่วนมากจะเป็นห้องน้ำรวม) อาหาร เครื่องดื่ม ห้องพักปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่นในห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นซึ่งโดยปกติโรงแรมจะมีไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ โทรศัพท์ ตู้เย็น โทรทัศน์ ตลอดจน Room Service นั้น เกสเฮาส์จะไม่ค่อยมี นอกจากนี้ อาจมีบริการอื่นเสริม ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก บริการรับฝากของ ซักอบรีด ขายเป็นที่ระลึก รถเช่า และรถนำเที่ยว ส่วนอัตราค่าเช่าห้องพัก 500-600 บาท จะแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องพัก ได้แก่ ห้องดีดพัสดลมก็จะมีราคาสูงกว่าห้องพักปรับอากาศ โดยส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่จะมาเช่าเพื่อพักอาศัยหลบร้อนเฉพาะในเวลากลางวันก็จะออกท่องเที่ยวชมบ้านเมือง หรือธรรมชาติที่สวยงาม จังหวัดหรือเขตที่มีกิจการประเภทเกสเฮาส์บริการแก่นักท่องเที่ยวจะตั้งอยู่ในย่านชุมชนหรือเมืองใหญ่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวคือกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต และเกาะสมุย

1.2.3 ฟาร์มสเตย์และโฮมสเตย์ (Farm Stay and Home Stay)

ฟาร์มสเตย์และโฮมสเตย์ ที่พักขนาดเล็กที่เกิดขึ้นมาไม่นานในประเทศไทย แต่ในต่างประเทศได้มีการดำเนินการธุรกิจมานานแล้ว ได้แก่ ในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และออสเตรเลีย



ฟาร์มสเตย์และโฮมสเตย์ จัดเป็นบริการที่พักหน่วยเล็กที่สุด มีเพียงแห่งละหนึ่งหรือสองห้องนอน แต่จะมีการให้บริการมากกว่าการพักที่โรงแรม ตรงที่เจ้าของกิจการและนักท่องเที่ยวต่างเปิดใจเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ที่เป็นมิตรไมตรีส่วนตัวของบ้านก็ได้รายได้เพิ่มขึ้นจากงานประจำวัน การบริการแบบนี้ นับเป็นการจัดการต้อนรับแขกผู้มาเยือนจากต่างบ้านต่างเมืองที่จะมาพักค้างแรมกันอยู่บ้านเราชั่วคราว ต่างกันกับเครือญาติ โดยผู้มาพักค้างแรมเราไม่รู้จักคุ้นเคยกันมาก่อนต้องเรียนรู้นิสัยใจคอเมื่อพบหน้ากัน อย่างไรก็ตามเจ้าของบ้านจะต้องเตรียมให้บริการผู้มาพักค้างแรมด้วยความเต็มใจ การจัดที่พักจึงจัดในลักษณะเสมือนญาติมาพักค้างแรมด้วย

1.2.4 เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์และคอนโดมิเนียมโฮเต็ล (Service Apartment and Condominium Hotel) เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ เริ่มเข้ามามีบทบาทในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่ต้องการความประหยัด ในการใช้จ่ายไปกับค่าพักค้างคืนชั่วคราว ซึ่งการพักผ่อนตามโรงแรมทั่วไป อาจมีราคาห้องพักที่แพงมากกว่า ดังนั้นหากพิจารณาเปรียบเทียบถึงความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ และราคาที่ประหยัดแล้วนักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางบางคน หรือบางกลุ่มอาจจะนิยมที่พักในรูปแบบของเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์มากกว่า

เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์เป็นรูปแบบที่พักค้างคืนชั่วคราวที่ดัดแปลงมาจากอพาร์ทเมนท์ธรรมดาที่มีให้เช่าอยู่โดยทั่วไป ซึ่งปกติอพาร์ทเมนท์ มักจะให้บริการเช่าห้องพักกับลูกค้าเป็นระยะเวลานาน ได้แก่ มากกว่า 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปีขึ้นไป โดยมีการทำสัญญาเช่า และมีการวางมัดจำกันไว้แต่เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์เป็นอพาร์ทเมนท์ที่เปิดให้บริการเพิ่มเติมขึ้นมาคือผู้ที่ประสงค์จะมาเช่าห้องพักอยู่นั้นสามารถเช่าอยู่ได้ในระยะสั้น อาทิเช่น 1 วัน หรือ 2-3 วัน โดยมีมาตรฐานการให้บริการลักษณะห้องพัก หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คล้ายกับการเข้าพักในโรงแรมแต่ราคาจะถูกกว่า

คอนโดมิเนียมโฮเต็ล คือ การรวมเอารูปแบบของห้องชุดกับคอนโดมิเนียมเข้าด้วยกันแทนที่ห้องพักธรรมดาทั่วไป โดยห้องพักจะมีลักษณะเป็นห้องชุด คือ มีลักษณะคล้ายกับบ้านหลังหนึ่ง ซึ่งอาจประกอบด้วยห้องนอน ห้องน้ำห้องครัว ห้องรับแขก และห้องอื่นที่ห้องก็ได้หรืออาจจะเป็นห้องเดี่ยว ไม่มีห้องอื่นดังกล่าวรวมอยู่ด้วยก็ได้

1.2.5 โมเต็ล (Motel)

ในความรู้สึกทั่วไปของสาธารณชน โมเต็ล คือ อีกรูปแบบหนึ่งของมอเตอร์โฮเต็ล (Motor Hotels) หรือ Tourist Cabins ซึ่งเป็นกิจการที่พักค้างคืนชั่วคราวที่จัดหาที่พัก และมีสถานที่จอดรถฟรีตั้งไม่ห่างไกลจากตัวเมือง หรือทางหลวงเท่าใดนักมักจะตั้งอยู่ตามเส้นทางหลวงสายสำคัญ และได้รับความนิยมจากนักเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นอย่างมากเพื่อพักผ่อนเมื่อต้องการขับรถเป็นเวลานาน แต่โมเต็ลจะให้บริการเฉพาะห้องพักค้างคืนชั่วคราว และที่จอดรถเท่านั้น โดยไม่มีการบริการและการอำนวยความสะดวกอื่นใดเพิ่มเติม ได้แก่ ภัตตาคาร รูปแบบกิจการบริการที่พักราคาค้างคืนชั่วคราวประเภทนี้มุ่งจะให้บริการแก่นักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแบบประหยัด



1.2.6 ที่พักประเภทถือกรรมสิทธิ์ร่วมกัน (Timesharing)

ที่พักประเภทถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันเป็นรูปแบบพิเศษของเจ้าของกรรมสิทธิ์คอนโดมิเนียม โดยการเฉลี่ยค่าใช้จ่ายร่วมทุนกันซื้ออาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม แล้วกำหนดช่วงระยะเวลาที่แต่ละคนจะไปใช้บริการในแต่ละหนึ่งรอบปีหมุนเวียนกันไป จุดเด่นที่สำคัญของธุรกิจที่พักแบบนี้ คือ สมาชิกสามารถเปลี่ยนที่พักผ่อนในแต่ละปีได้ไม่ซ้ำที่กันภายใต้เครือข่ายที่พักในประเทศของบริษัท นอกจากนี้หากบริษัทที่ดำเนินธุรกิจภายในประเทศได้เข้าร่วมเป็นเครือข่ายบริษัทระหว่างชาติซึ่งมีเครือข่ายสถานที่พักค้างคืนชั่วคราวทั่วโลก สมาชิกของบริษัทก็จะได้รับสิทธิในการแลกเปลี่ยนสถานที่พักในเครือข่ายต่างประเทศด้วย

การแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรม

คำว่า “โรงแรม” ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน แต่หากกล่าวโดยความหมายอย่างกว้างก็อาจกล่าวได้ว่า “โรงแรม” คือ ในลักษณะของที่พักเปิดให้คนเข้าไปเช่าพักเป็นการชั่วคราวแล้วก็มีอยู่หลายประเภทด้วยกัน ตั้งแต่แบบเกสเฮาส์ (Guest-House) โรงแรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ โรงแรมสำหรับผู้เดินทางโดยรถยนต์ (Motel) และโรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotel)

ประเภทของแขกก็ทำให้ลักษณะ และบรรยากาศของแต่ละโรงแรมแตกต่างกันออกไป เช่น บางโรงแรมอาจจะมีลักษณะคล้ายบ้านพัก ในขณะที่บางโรงแรมอาจจะดูเป็นโรงแรมสำหรับนักธุรกิจเพราะมีแขกนักธุรกิจมาใช้บริการตลอดเวลา และถ้าเป็นโรงแรมแบบรีสอร์ท (Resort Hotel) โดยปกติจะมีแขกมาท่องเที่ยว และมาใช้บริการเพื่อพักผ่อนเฉพาะในฤดูท่องเที่ยว และทุกวันนี้โรงแรมหลายแห่งก็จัดให้มีบริการด้านการประชุมสัมมนาหรือแม้แต่งานแสดงสินค้าเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ การจัดว่าโรงแรมไหน อยู่กลุ่มไหนนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยากเพราะว่ากิจการด้าน โรงแรมมีความหลากหลายมาก จึงมีบางโรงแรมที่ไม่อาจจัดเข้าไว้ในกลุ่มหนึ่ง เพราะมีลักษณะบางอย่างไม่ตรงกับข้อกำหนดของแต่ละกลุ่ม อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีวิธีแบ่งกลุ่มแบบกว้างเหมือนกัน ในที่นี้จะแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาดกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด ระดับมาตรฐานของบริการ และลักษณะการบริหารที่ดำเนินการโดยเจ้าของ หรือโดยเครือข่ายโรงแรม โปรดสังเกตว่าโรงแรมหนึ่ง อาจจัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมมากกว่า 1 กลุ่มก็ได้

การแบ่งประเภทของโรงแรมตามการดำเนินการบริหารธุรกิจได้ดังนี้

- 1) ดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของโรงแรมที่เป็นบุคคลหรือกิจการในครอบครัว บริหารโรงแรมเองในลักษณะของโรงแรมที่มีห้องพักไม่มากนัก
- 2) ดำเนินงานในรูปของนิติบุคคลที่มีห้องพักจำนวนมาก ลักษณะการบริหารพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

2.1 International Hotel Chain มีรูปแบบดังต่อไปนี้ 1) การร่วมลงทุน โดยตรงเป็นการซื้อหุ้นกิจการโรงแรมที่มีอยู่แล้ว หรือร่วมลงทุนสร้างโรงแรมขึ้นใหม่ แต่บริษัทในเครือโรงแรมข้ามชาติไม่นิยมการบริหารในรูปแบบนี้ 2) การเช่าเป็นการเช่าโรงแรมที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว มาดำเนินการเอง ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิในการบริหารและจะเปลี่ยนชื่อของโรงแรมเป็นชื่อของ Hotel Chain นั้นตลอดจนการเปลี่ยนแปลงการจัดการ และการบริหารหรืออาจปรับปรุงห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นโดยผู้เช่าจะรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่าย และผลกำไรจะเป็นของผู้เช่าโดยผู้เช่าจะมีรายได้จาก



ค่าเช่าเท่านั้น การดำเนินการรูปแบบนี้จะอยู่ภายใต้การบริการโรงแรม คือ อาชีพชาวต่างประเทศ

2.2 การขยายสิทธิในการใช้ชื่อ (Franchise) โรงแรมที่ซื้อสิทธิจะเปลี่ยนมาใช้ชื่อ Hotel Chain นั้น จะได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกับ Hotel Chain นั้น และระบบการสำรองห้องพักระหว่างโรงแรมในเครือในรูปแบบนี้ เจ้าของโรงแรมยังคงรับผิดชอบการบริหารอยู่ แต่จะมีตัวแทนของ Hotel Chain มาร่วมในการบริหารงานด้วย

2.3 การบริหารด้านการจัดการเป็นการเสนอขายบริการด้านการจัดการให้แก่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง โดย Hotel Chain จะรับผิดชอบการจัดการทั้งหมด แต่ไม่รับผิดชอบฐานะทางการเงินของโรงแรม รายได้ของ Hotel Chain จะมาจากกำไรจากการดำเนินงาน International Hotel Chain .ในประเทศไทยจะเป็นการดำเนินงานโดยบริษัทสายการบิน บริษัทนำเที่ยวระหว่างประเทศ และบริษัทที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยตรง

การบริหารธุรกิจโรงแรมที่เข้าเป็นสมาชิกของ International Hotel Chain จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น เพราะเป็นการบริหารงานโรงแรมที่ได้มาตรฐานสากล และเพิ่มศักยภาพ และแข่งขันในธุรกิจโรงแรมได้ เนื่องจากเครือโรงแรมมีส่วนช่วยในการหาลูกค้า เพราะภาพพจน์ และชื่อเสียงของ Chain อันเป็นการได้เปรียบทางธุรกิจอีกทางหนึ่ง เครือโรงแรมไทยเป็นการบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่เป็นคนไทย ที่เริ่มต้นจากการดำเนินงานบริหารโรงแรมแห่งเดียวก่อน เมื่อเรียนรู้ระบบการดำเนินงานและมีประสบการณ์ในธุรกิจการโรงแรม จึงขยายการดำเนินงานออกไป ได้แก่ เครืออิมพีเรียลดุสิต (ดุสิตธานี) สยามลอร์ดจ และสยามเบย์ เครือโรงแรมที่เป็นของคนไทยจะช่วยลดการไหลออกของเงินไปยังต่างประเทศ และเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานด้วยคนไทย อันเป็นการลดการพึ่งพิงต่างประเทศลง การเลือกเครือโรงแรมของไทย หรือต่างประเทศจะต้องพิจารณาตลาดหลักของโรงแรมนั้นก่อน ถ้าโรงแรมนั้นมีตลาดหลักเป็นคนไทยส่วนใหญ่ก็จะเลือกเครือโรงแรมของไทยเพราะผู้บริหารเครือส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดเป็นคนไทย ซึ่งจะทำให้การตลาดคนไทยได้ดีกว่าและที่สำคัญคือ มีการเก็บค่าบริการเครือต่ำกว่าเครือต่างชาติ

ในประเทศไทยบทบาทผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมเป็นของคนไทยทั้งหมด พบว่า จำนวนห้องพักโรงแรมในปัจจุบันประมาณ 200,000 ห้อง ร้อยละ 95 ของทั้งหมด มีคนไทยเป็นเจ้าของ และจัดการอีกที่เหล็กร้อยละ 5 หรือประมาณ 10,000 ห้อง จะมีชาวต่างชาติเข้ามาเกี่ยวข้องในการจัดการ โดยบทบาทของชาวต่างชาติปรากฏอยู่ในโรงแรมระดับ Deluxe ได้แก่ Holiday Inn, Best Western โรงแรมระดับ Deluxe มักจะเลือกเครือจากต่างประเทศ เพราะมีตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นหลัก ซึ่งเครือต่างประเทศจะมีชื่อเสียงที่รู้จักกันทั่วโลก จึงสามารถกระทำการตลาดได้กว้างขวางกว่า นอกจากนี้การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกได้มาตรฐานถึงแม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายการบริหารเครือที่สูงก็ตาม ในขณะที่โรงแรมระดับรองลงมา นิยมเลือกใช้เครือของไทย เพราะมีตลาดนักท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก

นอกจากมีการบริหารโรงแรมแล้ว ยังมีการรวมตัวกันเองระหว่างโรงแรม (ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงแรมระดับ 2-3 ดาว) ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดโดยทำการตลาดร่วมกันเพื่อลดต้นทุนบางอย่าง ได้แก่ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์

การถือหุ้น บทบาทของชาวต่างชาติยังคงเป็นไปในสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 49 ไม่ว่ากิจการนั้นจะได้รับการส่งเสริมการลงทุนหรือไม่ก็ตาม ซึ่งต่างจากธุรกิจทางบริการอื่นที่ชาวต่างชาติถือหุ้นเกินกว่าข้อกำหนดที่รัฐบาลกำหนดไว้



การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามขนาด

ขนาดหรือจำนวนห้องพักที่โรงแรมมีอยู่เป็นวิธีจัดกลุ่ม หรือแยกประเภท โรงแรมได้ง่ายวิธีหนึ่ง โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น 4 กลุ่ม ตามจำนวนห้องพักที่มีมากน้อย กว่ากัน ได้แก่ กลุ่มต่ำกว่า 150 ห้อง กลุ่ม 150-299 ห้อง กลุ่ม 300-600 ห้อง กลุ่มมากกว่า 600 ห้อง การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามจำนวนห้องพักนี้ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ ระหว่างโรงแรมที่มีขนาดใกล้เคียงกันได้ง่ายขึ้น

การแบ่งกลุ่มตามราคาค่าบริการห้องพัก แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ตามราคา ค่าบริการห้องพักคือ กลุ่มที่ 1 (Deluxe) ราคาจะเริ่มต้นตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป กลุ่มที่ 2 (First Class) ราคาจะอยู่ในช่วง 1,500-2,499 บาท กลุ่มที่ 3 (Economy Class) ราคาจะอยู่ในช่วง 1,000-1,499 บาท กลุ่มที่ 4 (Second Class) ราคาจะอยู่ในช่วง 500-999 บาท กลุ่มที่ 5 (Others) ราคาจะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 500 บาท

การแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด

โรงแรมสมัยใหม่จะต้องหาทางกำหนดกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด (Target Markets) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือจะต้องกำหนดว่า จะขายให้แก่แขกประเภทใด หรือมาจากที่ไหน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการวิจัยตลอดจนใช้เครื่องมือ และกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาช่วยเสียก่อนแล้ว จึงพยายามเจาะกลุ่มเป้าหมายนั้น แนวโน้มในระยะหลังนี้ โรงแรมจะกำหนดหรือเจาะกลุ่มย่อย จากตลาดที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายขนาดใหญ่มากขึ้น และพยายามปรับบริการของตนให้เหมาะกับ กลุ่มเป้าหมายย่อยนั้น ยกตัวอย่างเช่น หากกลุ่มเป้าหมายใหญ่เป็นแขกจากยุโรป ก็อาจจะเจาะกลุ่ม ย่อยของตลาดยุโรป เช่น เฉพาะจากประเทศกรีซหรือรัสเซีย และพยายามปรับบริการให้เหมาะสมกับ การแบ่งตลาดออกเป็นส่วนย่อย ในภาษาอังกฤษเรียกว่า Market Segmentation ซึ่งในกิจการอื่นก็มี การดำเนินการในทำนองเดียวกัน การแบ่งส่วนตลาดนี้จะมีผลให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวเป็นอันมาก โดยเฉพาะในกรณีของโรงแรมที่อยู่ในเครือชายต่าง ๆ (Hotel Chains) ขอยกตัวอย่างการมีเครือ Marriott ซึ่งในปัจจุบันใช้หลายชื่อหรือหลายตรา ได้แก่ Marriott Marquis, Marriott Hotel, Marriott Inn, Courtyard by Marriott, Fairfield Inn by Marriott และ Residence Inn by Marriott แต่ละชื่อหรือตราที่ใช้สำหรับโรงแรมที่มีลูกค้ากลุ่มเดียวกัน ข้อดีของวิธีนี้ก็คือทางเครือ สามารถมีหลายโรงแรมอยู่ในท้องที่เดียวกันได้ เพราะแต่ละโรงแรมรับแขกคนละกลุ่ม ไม่ถือว่าเป็น การแข่งขันกัน ข้อเสียก็คือว่าแขกอาจเกิดความสับสนเพราะไม่รู้ว่าจะแต่ละโรงแรมแตกต่างกันตรงไหน โรงแรมส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว หากแต่มองไว้หลายกลุ่มในการกำหนดกลุ่ม โรงแรมจึงใช้วิธีดูจากกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นเกณฑ์

การแบ่งประเภทของโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาดดังกล่าวจะสามารถแบ่ง อย่างกว้าง ได้ดังต่อไปนี้

1) โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) โรงแรมประเภทธุรกิจ โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือเขตที่มีร้านค้าบริษัทธุรกิจตั้งอยู่หนาแน่น ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อ การติดต่อกันของแขกซึ่งเป็นนักธุรกิจ โรงแรมประเภทนี้มีจำนวนโรงแรมมากกว่าประเภทอื่น และ มุ่งขายห้องพักแก่นักธุรกิจเป็นหลัก อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกรุ๊ป นักท่องเที่ยวทั่วไป และ กลุ่มประชุมสัมมนาก็ชอบโรงแรมประเภทนี้ด้วยเหมือนกัน ในสมัยก่อนโรงแรมประเภทนักธุรกิจนี้ถือว่าเป็นโรงแรมประเภทพักรั่วหรือ Transient Hotel เพราะระยะเวลาพักของแขก (Length of



Guest Stays) สันนิษฐานว่าในโรงแรมประเภทอื่น โรงแรมประเภทธุรกิจบริการสำหรับแขกส่วนใหญ่จะมีหนังสือพิมพ์ให้ฟรี เสิร์ฟกาแฟตอนเช้า โทรศัพท์ โทรทัศน์ ระบบเคเบิลทีวี ทีวีโอ บริการให้เช่ารถ บริการรับ-ส่งที่สนามบิน คอฟฟี่ช็อป ห้องอาหารกึ่งทางการ และคอกเทลเลาจน์ นอกจากนี้ส่วนใหญ่จะมีห้องประชุม ห้องพักรู และบริการจัดเลี้ยง และบางโรงแรมอาจจะมีศูนย์สุขภาพ ห้องอาบน้ำแบบชาวน่า เป็นต้น

2) โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิกหรือเครื่องบินมีปัญหาติดขัดต้องเลื่อนกำหนดออกหรือจำเป็นต้องพักรอเพื่อต่อเที่ยวบินอื่น ตลอดจนเจ้าหน้าที่สายการบินต่าง ๆ โรงแรมประเภทนี้จะมีรถบริการระหว่างสนามบินกับโรงแรม และส่วนใหญ่จะมีห้องประชุมเพื่อบริการแก่แขกที่เดินทางมาประชุมแต่ไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมืองซึ่งประหยัดทั้งค่าใช้จ่าย และเวลา

3) โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) นับว่าเป็นโรงแรมประเภทที่เพิ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุด และกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพักเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็ก ๆ ให้โดยมีตู้เย็น และเครื่องต้มต่าง ๆ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพักนั่นเอง การที่ให้เนื้อที่ใช้สอยสำหรับภายในห้องพักแขกมากขึ้น ทำให้มีเนื้อที่สาธารณะในโรงแรมน้อยลงกว่าปกติ โรงแรมประเภทนี้ได้รับความนิยมจากแขกหลายกลุ่ม กลุ่มหนึ่ง คือ พวกที่กำลังเปลี่ยนที่อยู่ซึ่งใช้โรงแรมเป็นที่พักระหว่างส่วนกลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ ก็ชอบโรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน พวกที่มาพักผ่อนก็ชอบเพราะเห็นว่ามีความเป็นส่วนตัวดี และก็สะดวกดี ส่วนคนทำงานที่เป็นนักบัญชี ทนายความหรือนักบริหารก็ชอบโรงแรมประเภทนี้ตรงที่มีห้องรับแขกอยู่ใกล้ห้องนอน ซึ่งเขาจะใช้เป็นที่ทำงานหรือรับแขกก็ได้ บางโรงแรมถึงกับให้บริการด้านอาหารเช้าหรือเครื่องดื่มฟรีในการเลี้ยงรับรองแขกด้วย ซึ่งการที่ได้มีโอกาสพบปะผู้คนบ้างเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแขกที่พักรูนาน ๆ

4) โรงแรมประเภทที่พักอาศัย (Residential Hotels) โรงแรมประเภทนี้จะให้พักช่วงยาวแก่แขกส่วนใหญ่ที่มาพักคนเดียว โดยมีบริการต่าง ๆ ที่ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ในระยะหลังนี้ได้รับความนิยมลดลงเนื่องจากมีที่พักประเภทคอนโดมิเนียมและโรงแรมแบบห้องชุดเข้ามาแทนที่ ห้องพักของโรงแรมประเภทนี้จะมีลักษณะใกล้เคียงกับโรงแรมประเภท Suite Hotels มากทีเดียว ในทางปฏิบัติโรงแรมประเภทนี้ก็ยินดีรับแขกที่พักรูสั้นด้วยเช่นกัน

5) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) บุคคลที่ต้องการไปพักผ่อน หรือใช้บริการช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปีจะเลือกไปพักยังโรงแรมประเภท Resort Hotels ซึ่งจะตั้งอยู่ใกล้ภูเขาบนเกาะใดเกาะหนึ่ง หรือเป็นทำเลซึ่งอยู่ห่างไกลจากชุมชน และมีทิวทัศน์สวยงาม บริการต่าง ๆ ของโรงแรมจะเน้นกิจกรรมด้านบันเทิงมากเป็นพิเศษ ได้แก่ จัดให้มีงานเต้นรำ เล่นกอล์ฟ เทนนิส ซ้อมา เดินป่า สกี และการว่ายน้ำ โดยเน้นให้มีบรรยากาศแบบสบาย ๆ และทำให้แขกติดใจกับกิจกรรมที่สนุกสนานต่าง ๆ เพื่อจะได้กลับมาพักอีก รวมถึงแนะนำคนอื่นให้มาพักด้วยแบบ “ปากต่อปาก” โรงแรมประเภทนี้มักจะจ้างเจ้าหน้าที่ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายสังคม (Social Director) ไว้หลายคนเพื่อคอยวางแผนจัดการ และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ



6) โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) บางทีก็เรียกย่อ ๆ ว่า B&B ประเภทนี้ได้แก่บ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่ไม่มีกี่ห้อง นำมาดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนของผู้เดินทาง เจ้าของสถานที่จะพักอยู่ในโรงแรมนั่นเอง และเป็นผู้จัดการด้านอาหารเช้าให้แขกด้วยตนเอง ส่วนบริการอาหารมื้ออื่นส่วนมากจะไม่ค่อยมีบริการให้และด้วยบริการแบบง่าย เช่นนี้ราคาค่าห้องจึงค่อนข้างจะย่อมเยากว่าโรงแรมทั่วไปแขกส่วนหนึ่งก็ชอบเพราะว่ามีความเป็นกันเองดี

7) โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time-Share and Condominium Hotels) โรงแรมประเภทที่กำลังขยายตัว ได้แก่ โรงแรมแบบแบ่งเวลา (Time-Share Hotel) ซึ่งมีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Purchase the owner ship of accommodations for a specific period of time) ซึ่งปกติจะเป็น 1 หรือ 2 สัปดาห์ต่อปี ในช่วงเวลาดังกล่าว คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียม เจ้าของห้องอาจจะนำห้องของตนไปให้เช่าก็ได้โดยผ่านบริษัทที่บริหารโรงแรมนั้นอยู่ โดยที่วิธีบริการต่าง ๆ ก็เหมือนโรงแรมทั่วไปนั่นเอง ทำให้แขกไม่ทราบว่าที่ตนมาพักอยู่นั้นเป็นโรงแรมประเภท Time-Share โรงแรมประเภทนี้จะเป็นที่นิยมมากเป็นพิเศษในกรณีที่ตั้งอยู่ในท้องที่ห่างไกลซึ่งเจ้าของห้องอาจจะไปพักเพียงปีละ 2-3 สัปดาห์เท่านั้นจึงคุ้มกว่าที่จะซื้อไว้เป็นเจ้าของคนเดียว โรงแรมแบบคอนโดมิเนียมก็คล้ายคลึงกับประเภทแบ่งเวลา จะต่างกันก็ตรงสภาพความเป็นเจ้าของห้อง คือ แบบคอนโดมิเนียมแต่ละห้องจะมีเจ้าของคนเดียว ในขณะที่แบบแบ่งเวลาจะมีเจ้าของหลายคน ในกรณีของคอนโดมิเนียมเจ้าของห้องจะบอกผู้บริหารอาคารว่าตนเองจะมาพักวันไหนบ้าง และวันที่เหลือนอกนั้นก็ให้เช่าแก่บุคคลอื่น เจ้าของห้องพักของโรงแรมทั้ง 2 ประเภทจะมีรายได้เป็นค่าเช่าจากการให้เช่าห้องพักของตน และจ่ายค่าธรรมเนียมแก่ผู้บริหารเพื่อเป็นค่าโฆษณา และค่าบำรุงรักษา ทำความสะอาด

8) โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels) โรงแรมที่มีบริการด้านการพนันจะจัดอยู่ในกลุ่มโรงแรมกาสิโนแม้ว่าห้องพัก และห้องอาหารของโรงแรมประเภทนี้จะค่อนข้างหรูหราแต่ก็เป็นหน่วยงานที่ยังรองรับกิจการด้านการพนันในสมัยก่อน แผนกห้องพัก และห้องอาหารไม่จำเป็นต้องทำกำไรก็ได้ แต่ทุกวันนี้ทุกกิจการในโรงแรมล้วนจะต้องทำกำไรให้ได้ทั้งนั้น โรงแรมกาสิโนมีกลยุทธ์ในการดึงแขกเข้ามาพักโดยเน้นเรื่องการพนัน และการบริการบันเทิงเป็นส่วนใหญ่ และบริการห้องอาหารพิเศษต่าง ๆ มีการแสดง ฟลอร์โชว์ ชั้นดี และบางแห่งอาจจัดเที่ยวบินเหมาลำเพื่อแขกที่ประสงค์จะไปเล่นการพนันเพียงอย่างเดียว โรงแรมกาสิโนบางแห่งใหญ่โตมากขนาดมีห้องพักมากถึง 500 ห้อง โดยจะอยู่อาคารหลังเดียวกัน

9) ศูนย์การประชุม (Conference Center) ธุรกิจของศูนย์การประชุม จะมุ่งที่การจัดประชุมกลุ่มใหญ่ ส่วนมากก็จะมีบริการด้านที่พักด้วย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม ได้แก่ บริการทางวิชาการ อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง ศูนย์บริการธุรกิจแก้อีซินิตที่นึ่งสบาย ศูนย์การประชุมมักจะตั้งอยู่นอกตัวเมือง และมีบริการด้านความบันเทิง และการพักผ่อนต่าง ๆ ให้ด้วย ได้แก่ มีสนามกอล์ฟ สระว่ายน้ำทั้งแบบในร่ม และกลางแจ้ง ศูนย์สุขภาพ ห้องอบน้ำแร่ ที่วิ่งออกกำลังกาย ฯลฯ สำหรับค่าบริการก็มักจะคิดราคาตามแบบเหมารวมทุกอย่าง ซึ่งได้แก่ ค่าห้อง ค่าอาหาร ค่าใช้ห้องประชุม ค่าเช่าอุปกรณ์ และบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับแขกจะมีไม่มากอย่างโรงแรม เพราะจะมุ่งสนองความต้องการของผู้จัดประชุมมากกว่าผู้เข้าพัก



10) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) โรงแรมเพื่อการประชุมเป็นโรงแรมประเภทหนึ่งที่กำลังเติบโต โดยปกติโรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไปมาก เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ตามปกติโรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Ball Rooms) และห้องประชุมขนาดกลาง และเล็กอีกจำนวนมาก มีบริการห้องอาหารแบบต่าง ๆ ทั้งแบบบริการตนเอง (Self-Serve Restaurants or Cafeterias) และแบบมีคนมาบริการถึงโต๊ะ ลูกค้าส่วนใหญ่ ได้แก่ นักธุรกิจ ดังนั้นมีบริการอำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจในด้านต่าง ๆ ด้วย ได้แก่ การประชุมทางโทรศัพท์ (Teleconferencing) บริการด้านเลขานุการ การแปลเอกสาร และเครื่องส่งโทรสาร (Facsimile Machines) และอันที่จริงโรงแรมกาสิโนก็มีบริการคล้ายคลึงกันเหมือนกัน โดยทั่วไปลูกค้าที่มาประชุมจะเป็นสมาคม สโมสร และบริษัท ที่จัดประชุมเจ้าหน้าที่ หรือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายจังหวัด ระดับภาค ระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ การวางแผนหรือการจองบริการของโรงแรมประเภทนี้จะต้องกระทำล่วงหน้าเป็นปี ถ้ายังเป็นงานประชุมที่มีขนาดใหญ่มาก ยิ่งต้องจองล่วงหน้ามาก บางครั้งเป็นเวลาหลายปีทีเดียว ในบางกรณีโรงแรมอาจไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนตามที่แขกต้องการ และต้องประสานความร่วมมือกับศูนย์การประชุม โดยเฉพาะในเรื่องสถานที่จัดนิทรรศการศูนย์การประชุมเองก็ต้องประสานกับโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงเพื่อให้มีห้องพักสำหรับแขกที่มาประชุม ในทางกลับกัน โรงแรมก็ช่วยขายให้ศูนย์การประชุมด้วยเพื่อตัวเองจะได้มีแขกมาพักมากขึ้น เป็นลักษณะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

11) ที่พักประเภทอื่น ๆ นอกจากโรงแรมประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ในต่างประเทศยังมีที่พักแบบอื่นอีก ได้แก่ สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle Parks) พื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ (Camp Grounds) และสวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile Home Parks) ซึ่งล้วนมีลักษณะคล้ายโรงแรมตรงที่ให้เช่าพื้นที่พักค้างคืนและมีส่วนกระทบกระเทือนรายได้ของโรงแรมแท้ ๆ ในละแวกใกล้เคียง ไม่น้อย เนื่องจากมีบรรยากาศดี เพราะอยู่ในที่สาธารณะแถมราคาก็ถูกกว่ามาก

12) แบ่งกลุ่มโรงแรมตามระดับมาตรฐานของบริการและการให้ “ดาว” วิธีจัดประเภทโรงแรมอีกแบบหนึ่งคือการแบ่งตามระดับมาตรฐานของบริการระดับมาตรฐานของบริการได้จากการวัดผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ให้แก่แขก เรื่องมาตรฐานของบริการนี้ไม่เกี่ยวกับขนาดของโรงแรมหรือว่าเป็นโรงแรมประเภทไหน และในโรงแรมเดียวกันก็อาจจะมีระดับก็ได้ ระดับมาตรฐานของบริการนั้นโดยทั่วไปจะพอวัดได้ที่อัตราค่าห้องพักนั่นเอง ก่อนอื่นต้องเข้าใจเสียก่อนว่า กิจกรรมโรงแรมนั้นไม่ได้ขายสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible Products) อย่างเช่น เตียงที่สะอาดหรืออาหารที่มีคุณประโยชน์เท่านั้น แต่อันที่จริงสิ่งที่แขกจะจดจำ และประทับใจไม่รู้ลืมกลับเป็นบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Services) บริการต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัตถุ แต่เป็นการกระทำวิธีปฏิบัติต่อแขก ความสุภาพอ่อนน้อม ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจช่วยเหลือ และการเอาอกเอาใจยกตัวอย่างเช่น อาหารที่เสิร์ฟในห้องอาหารจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้ แต่เมื่อพูดถึงบริการอาหารที่ดีในโรงแรมจะหมายรวมถึงปัจจัยแวดล้อม อื่นด้วย ได้แก่การตกแต่งห้อง ทักษะคนดี และการแสดงออกของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าตัวอาคารเลย ความยุ่งยากอยู่ที่ว่าเมื่อให้บริการไปแล้วแขกหรือลูกค้าไม่มีอะไรที่จะนำไปแสดงให้คนอื่นดูได้ เพราะบริการต่าง ๆ นั้นไม่ใช่วัตถุ จึงจะต้องไม่ได้ ชิมรสชาติไม่ได้ หรือทดลองดูว่าใหญ่หรือเล็กไม่ได้เช่นกัน และก็เป็นสินค้าที่ “คืนไม่ได้”



อีกต่างหาก ส่วนใหญ่แล้วเมื่อออกจากโรงแรมแขกก็จะเก็บไว้แต่ความทรงจำ แต่โรงแรมหลายแห่งก็พยายามจะสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี เพื่อให้เหมือนเครื่องหมายการค้าที่จับต้องได้ แต่การที่จะรักษาระดับมาตรฐานของบริการให้คงอยู่ตลอด และสม่ำเสมอขึ้นไม่ใช่ง่ายนัก และต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากพนักงานของโรงแรมทุกคน

ในสหรัฐอเมริกาเมืองนครหลายแห่งที่จัดการประเมิน และให้คะแนนบริการของ โรงแรมและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทาง ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีที่สุด ได้แก่ สมาคมยานยนต์ สหรัฐฯ (The American Automobile Association หรือ AAA) และหนังสือคู่มือการเดินทาง โมบิล (The Mobil Travel Guide) โรงแรมที่ AAA ให้คะแนนไว้สูงสุดจะได้รับเพชร 4 หรือ 5 เม็ด (Diamonds) ส่วน Mobil Travel Guide จะให้ดาว 4 หรือ 5 ดาวแก่โรงแรมที่ได้คะแนนสูงสุด การที่โรงแรมใดจะได้รับเพชร 5 เม็ด หรือดาว 5 ดาวนั้นเป็นเรื่องที่ยากมากเพราะมาตรฐานที่ทั้ง 2 องค์กรตั้งไว้ค่อนข้างสูง ซึ่งรวมถึงว่าจะต้องรักษาระดับบริการให้คงที่ปีแล้วปีเล่าก็ค่อนข้างยาก โดยสามารถพิจารณาได้ง่าย ๆ จากตัวเลขของโรงแรมประเภท 4 เพชร หรือ 4 ดาว จะมีเป็นร้อย แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่จะมีประเภท 5 เพชร หรือ 5 ดาวอยู่ไม่ถึง 50 แห่ง ส่วนใน ประเทศอังกฤษ มีหน่วยงานหลายแห่งที่ทำการจัดกลุ่มโรงแรมและร้านอาหารแล้วกำหนด “ดาว” หรือ เครื่องหมายรับรองคุณภาพให้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการตามแบบที่ตนต้องการ เช่น สมาคมยานยนต์หรือ Automobile Association (AA) และ ราชยานยนต์สโมสร หรือ Royal Automobile Club (RAC) การจัดกลุ่มโรงแรมอย่างในกรณีของ AA นั้น นอกจากจะบอกให้รู้ว่าเป็นโรงแรมกลุ่มไหนแล้วยังถือได้ว่าเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของ โรงแรมแต่ละกลุ่มด้วย การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวนั้น แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

1. กลุ่มดาวเดียว หมายถึงโรงแรม ซึ่งมีขนาดเล็กมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เฟอร์นิเจอร์แบบง่ายและพอใช้ได้ อาทิ ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะเก้าอี้ ภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัว และกระดาษชำระ ไว้บริการห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อน และน้ำเย็นพร้อม มีห้องน้ำ และห้องส้วมพอเพียง (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลภายนอก โรงแรมกลุ่มนี้จะมีบรรยากาศเป็นกันเอง และส่วนมากเจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้ดูแลบริหารงานเอง

2. กลุ่มสองดาว ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โซคล้องประตูพร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อ ภายในห้องน้ำแบบ ชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ

3. กลุ่มสามดาว ได้แก่ โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น อาทิ ห้องพักที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-เย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถูใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นที่มี ได้แก่ รুমเซอร์วิส คอฟฟี่ช็อป ห้องประชุม และอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์บริการทางธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำคนพิการ แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอกสำหรับมือเที่ยง และในวันหยุดสัปดาห์



4. กลุ่มสี่ดาว โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษมีมาตรฐานสูงในด้านบริการ และความสะอาดสบาย มีการตกแต่งที่สวยงามพร้อมด้วยบริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถูซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลและต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาวคือ โฟมอาบน้ำ แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุดเข็มกับด้าย ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟ สำหรับโกนหนวดมีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนี้ยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์บริการทางธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็ค และอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

5. กลุ่มห้าดาว โรงแรมขนาดใหญ่มีความหรูหรา ซึ่งมีมาตรฐานในระดับสากลสูงสุดทุกด้านคือ ทั้งห้องพัก ห้องอาหาร มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอก และภายในเพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ จะได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขภัณฑ์สะอาด สวยงามเครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชงน้ำหนักร และโทรศัพท์พ่วงอยู่ภายใน นอกจากนี้ยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทย และอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัย และอุปกรณ์ที่ทันสมัย (มาตรฐานโรงแรมไทย. 2558 : เว็บไซต์)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ท.ท.ท.) ได้ร่วมกับมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ และท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) และสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ดำเนินโครงการจัดทำมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย เพื่อเป็นการยกระดับ และส่งเสริมมาตรฐานการบริการด้านที่พักของไทยให้ได้มาตรฐานทัดเทียมกับโรงแรมชั้นนำในต่างประเทศ อันจะเป็นการสร้างการยอมรับ และความเชื่อถือให้กับผู้บริโภค และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจโรงแรม โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้โรงแรมได้ตรงกับความต้องการของตน ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีโรงแรมเข้าร่วมโครงการ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงแรมทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 4,811 แห่ง ปี พ.ศ. 2550 การจัดตั้ง และการเปิดดำเนินการกิจการโรงแรมได้นั้นปัจจุบันจะกระทำได้อีกก็ต่อเมื่อได้รับอนุญาต และมีการจดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 15 แห่ง พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 โดยมีขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างโรงแรม และการขออนุญาตเปิดดำเนินการธุรกิจโรงแรม

ลักษณะงานในธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีพนักงานมากมาย แบ่งออกเป็นแผนกต่างๆ มีปริมาณแรงงานในสาขาธุรกิจโรงแรมมากกว่าในสาขาอื่น และประเภทของงานที่เกี่ยวข้องอยู่มากมาย ทั้งทางฝ่ายจัดการจนถึงพนักงานทำความสะอาดเฝ้าสถานที่หรือจัดสถานที่จอดรถ ถ้าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีระบบงานบุคคลแตกต่างกับโรงแรมขนาดเล็ก เพราะมีการจัดองค์กร และบริหารงานจัดระดับของพนักงานไว้ลดหลั่นแตกต่างกับส่วนโรงแรมขนาดเล็กจะไม่มี



ระบบงานบุคคลที่แน่นอน อาจมีพนักงานเพียงไม่กี่คน คนหนึ่งอาจทำงานหลายหน้าที่ อาทิเช่น เป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานชาย และพนักงานบริการ เพื่อให้เข้าใจลักษณะงานธุรกิจโรงแรมอย่างละเอียด ผู้ศึกษาได้นำเอาการจัดแบ่งงานของโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกห้องพัก (Room Department) ดูแลบริการด้านห้องพักและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. แผนกต้อนรับ (Front Office Department) เป็นแผนกแรกสุดที่แขกที่เข้ามาติดต่อกับโรงแรม รวมทั้งแขกที่อยู่ในโรงแรมต้องเข้าติดต่อหรือขอใช้บริการแผนกบริการส่วนหน้าเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ โดยเริ่มจากการรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกที่จะเข้าพัก การต้อนรับแขก บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รับผิดชอบการบริการอำนวยความสะดวกทุกอย่างระหว่างที่แขกเข้าพักในโรงแรม ตั้งแต่วันที่แขกเริ่มเข้าพักจนกระทั่งออกจากโรงแรม
3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) แผนกนี้จัดแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วย คือ 1) หน่วยจัดซื้อและเก็บอาหาร 2) หน่วยจัดปรุงอาหาร 3) หน่วยบริการอาหาร และ 4) หน่วยบริการจัดเครื่องดื่ม งานแผนกนี้จะมีผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
4. แผนกบริการย่อย (Minor Department) แผนกนี้จะทำรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรมได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขนาดมาตรฐานของโรงแรมนั้นเป็นสำคัญ แผนกนี้อาจแยกสาขางานตามที่ได้รับบริการออก ดังนี้ 1) หน่วยบริการโทรศัพท์ (Telephone) ดำเนินงานโดยพนักงานโทรศัพท์ 2-3 คน ขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรมการใช้โทรศัพท์ของแขกเป็นรายได้สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการบันทึกลงไว้ในบิล แล้วคิดเงินรวมกับค่าเช่าห้อง เมื่อแขกผู้นั้นจะออกจากโรงแรมไป แต่ถ้าเป็นการต่อสำหรับพูดกันภายในโรงแรมหรือระหว่างห้องพักต่อห้องจะไม่มี การคิดเงิน 2) หน่วยบริการตัดผมตัดผม หน่วยงานนี้อาจจะตั้งขึ้นภายในบริเวณห้องโถง หรือบริเวณมุมหนึ่งมุมใดของโรงแรมก็ได้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาพัก หรือลูกค้าภายนอกโรงแรมก็ได้ 3) หน่วยบริการยาสูบ และหนังสือพิมพ์ จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักในโรงแรม 4) หน่วยบริการซักรีด (Laundry) หน่วยนี้ตามปกติจะอยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้าฝ่ายซักรีด ซึ่งรับผิดชอบขึ้นตรงกับผู้จัดการหรือแม่บ้าน ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก อาจจะมอบงานซักรีดให้ร้านซักรีดแห่งใดแห่งหนึ่งรับไปทำตามที่ตกลงกันได้
5. แผนกบัญชี (Accounting Department) มีผู้มีความรู้ทางบัญชีเป็นหัวหน้า และมีเจ้าหน้าที่บัญชีที่เกี่ยวข้องอีกหลายฝ่าย มีแบบฟอร์ม และทะเบียนต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำบัญชีโรงแรม จึงต้องกำหนดออกแบบไว้ใช้ในการนี้โดยเฉพาะ
6. แผนกการช่าง (Engineering Department) แผนกที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกลหน้าที่สำคัญของแผนกนี้ คือ บริการด้านแสงสว่าง ความร้อน กำลังงานไฟฟ้า เครื่องทำความเย็น และน้ำร้อนน้ำอุ่น รวมทั้งงานบำรุงรักษาอาคารและอุปกรณ์ภายในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดีเสมออีกด้วย
7. แผนกแม่บ้าน (Housekeeper Department) แม่บ้านเป็นตัวจักรสำคัญในการบริหารงานด้านการควบคุม ดูแลพนักงานรับใช้ประจำห้อง และพนักงานทำความสะอาดให้พร้อมก่อนที่จะบริการแก่ผู้ที่เข้าพักได้ทันที รวมทั้งการทำความสะอาดภายในโรงแรมทั่วไปอีกด้วย



นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรมยังนิยมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักโรงแรม บางอย่างก็คิดบริการเพิ่มเติมจากการเช่าห้องพักในโรงแรม ได้แก่ การจัดจำหน่ายของที่ระลึก บริการนำเที่ยว บริการตัวเครื่องบิน ภัตตาคาร และสถานเริงรมย์ บางอย่างก็จัดให้ฟรี ได้แก่ ที่จอดรถ สระว่ายน้ำ และโรงแรมบางแห่งอาจจัดสถานที่ให้ธุรกิจอื่นมาดำเนินการค้าซึ่งก็จะช่วยให้ ผู้ที่มาพักได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ได้แก่ ร้านตัดผม ร้านขายหนังสือพ็อคเก็ตบุ๊ก फिल्म ถ่ายรูป และบางแห่งมีสถานเริงรมย์ ได้แก่ สถานอาบอบนวด ไนท์คลับ สถานโบว์ลิ่ง โรงภาพยนตร์ ไร่บริการแก่ผู้มาพัก และบุคคลทั่วไปอีกด้วย อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงแรมโดยทั่วไปนั้น จะประกอบไปด้วยธุรกิจอื่นที่จัดเสริมในโรงแรม ได้แก่ ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงพิเศษ บริการรับส่งผู้เข้าพักจาก สถานีขนส่ง สนามบิน ส่งถึงโรงแรม และบริการอื่น ๆ ดังนี้

1. บริการห้องประชุมสัมมนา เป็นสถานที่ที่ลูกค้าจะใช้ได้โดยเสียค่าเช่าพิเศษ บางแห่งมากกว่า 1 ห้อง ขนาดของห้องประชุมนี้แตกต่างกันมีตั้งแต่ห้องเล็กจนได้เพียง 10 คนขึ้นไป จนถึงจุคนได้เป็นร้อยคน ประมาณร้อยละ 48 ของโรงแรมที่มีห้องประชุมสัมมนา
2. บริการห้องจัดงานเลี้ยงพิเศษ สำหรับจัดงานพิเศษ ได้แก่ งานแต่งงาน งานฉลองวันเกิด มีอยู่ร้อยละ 50 ของโรงแรมทั้งหมดที่มีห้องสำหรับจัดงานเลี้ยงพิเศษ โดยผู้จัดที่เป็น ลูกค้าจะต้องเสียค่าเช่าห้อง และจ่ายค่าอาหาร และบริการที่เกี่ยวข้อง
3. บริการรับส่งผู้เข้าพักจากสถานีขนส่งสนามบินส่งถึงโรงแรม โรงแรมใหญ่มากจึงจะมีบริการนี้ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพักระหว่างโรงแรมกับสนามบิน หรือระหว่างโรงแรมกับสถานีรถไฟ แต่อาจมีค่าใช้จ่ายการบริการต่างหาก
4. บริการจองตั๋วเดินทาง ให้บริการจองตั๋วเดินทาง ได้แก่ จองตั๋วเครื่องบิน ตั๋วรถไฟ หรือตั๋วรถทัวร์ ส่วนใหญ่เป็นการให้ฟรีโดยไม่คิดมูลค่า เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก รวมทั้งการยืนยันการเดินทางให้ผู้เข้าพักอยู่ในโรงแรมแล้ว บางครั้งบริษัทนำเที่ยวอาจมาให้บริการ แก่แขกที่มาพักในโรงแรมก็มี บางแห่งก็มีผู้มาให้บริการมากกว่า 1 ราย ประมาณร้อยละ 58 มี บริการจองตั๋วเดินทางให้
5. ภัตตาคารคอฟฟี่ช็อป หรือบาร์ โรงแรมชั้นหนึ่งล้วนมีธุรกิจขายอาหาร และ/หรือเครื่องดื่มแก่แขกที่มาพัก และหรือสุภาพชนทั่วไปด้วย โรงแรมที่ใหญ่มากอาจมีหลายห้อง ตั้งชื่อต่างกัน โดยมากธุรกิจโรงแรมจะดำเนินการเอง ประมาณร้อยละ 69 ของโรงแรมทั้งหมด ดำเนินงานร้านอาหาร คอฟฟี่ช็อป และบาร์ ประมาณร้อยละ 26 ของโรงแรมทั้งหมด มีธุรกิจ คอฟฟี่ช็อป หรือบาร์ที่ดำเนินการโดยผู้อื่น
6. ธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึก ในโรงแรมอาจจะมีการจัดบริเวณเพื่อทำการค้า เป็นพิเศษในลักษณะของศูนย์การค้า (Shopping Arcade) ซึ่งมีสินค้าทุกชนิดตั้งแต่ อาหาร เครื่องครัว เสื้อผ้า สินค้าพื้นเมือง เป็นต้น ไว้จำหน่ายแก่แขกของโรงแรม และประชาชนทั่วไป สินค้าพื้นเมืองหรือของที่ระลึก มักจะดำเนินการโดยบุคคลภายนอกที่มาเช่ากิจการของโรงแรมประมาณ ร้อยละ 45
7. ธุรกิจบริการนำเที่ยว ธุรกิจนี้ดำเนินการอย่างเดียวกับร้านจำหน่ายของที่ระลึก ส่วนใหญ่บุคคลภายนอกจะเข้ามาดำเนินการเช่าสถานที่ไว้เป็นห้องติดต่อ แต่หากโรงแรมใดดำเนินการ บริการนำเที่ยวเองก็มักจะทำหน้าที่เป็นตัวแทน แล้วได้เปอร์เซ็นต์จากการขายตัวนำเที่ยว มากกว่า ประมาณร้อยละ 13 ของโรงแรมทั้งหมดที่ดำเนินการบริการนำเที่ยวโดยโรงแรมเอง



8. ไนท์คลับ โรงแรมทันสมัยที่สร้างขึ้นเพื่อรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมักจะ ต้องดำเนินการไนท์คลับด้วย เพื่อประโยชน์ในการให้ความรื่นเริงสนุกสนานแก่แขก และบุคคลทั่วไป ร้อยละ 28 ที่ดำเนินการโดยโรงแรม และร้อยละ 10 ที่ดำเนินงานโดยคนภายนอก

9. สถานอาบอบนวด ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมที่มีสถานสถานอาบอบนวด สามารถ ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มาก โดยเฉพาะโรงแรมในต่างจังหวัดทั้งที่ตามนโยบายกระทรวงมหาดไทยได้แถลง ทางสื่อมวลชนที่จะไม่ต้องการอนุญาตให้เปิดกิจการเพิ่มอีกก็ตาม แต่ในกรุงเทพมหานคร มีบริการ สถานอาบอบนวดขนาดใหญ่อยู่แล้ว โรงแรมจึงไม่มีความจำเป็นต้องมีธุรกิจประเภทนี้ เพื่อดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวประมาณร้อยละ 10 ของโรงแรมทั้งหมดที่สำรวจมีสถานอาบอบนวดที่ดำเนินการเอง

10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ สระว่ายน้ำ ที่จอดรถ สนามกีฬา อาทิ เช่น โบว์ลิ่ง เทนนิส ห้องยิมนาสติก สนามกอล์ฟ เป็นต้น ส่วนโรงแรมที่ตั้งอยู่ชายทะเล อาจจะมีหาดริมหาดสำหรับแขก และพาหนะรับส่งแขกที่มาพักไปยังสถานที่ต่าง ๆ ด้วย

1.3 ความสำคัญของธุรกิจด้านการโรงแรม

ธุรกิจด้านการโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เพราะ เป็นกิจการที่มีการกระจายอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศไทย แต่สถานการณ์ของธุรกิจด้านการโรงแรมนั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการด้วยกัน ได้แก่ สถานการณ์ทางการเมือง ภาวะเศรษฐกิจโลก หรือแม้แต่มติการณ์ความมั่นคงของบางประเทศที่มีอิทธิพลต่อระบบเศรษฐกิจของโลก ดังเช่นในช่วง ที่เกิดสงครามอ่าวเปอร์เซียที่ส่งผลกระทบทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง อันเป็นผลทำให้ธุรกิจที่พัก ค้างคืนชั่วคราวซบเซาตามไปด้วยความสำคัญของธุรกิจด้านการโรงแรมต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตลอดจนความสำคัญของการบริการพักค้างคืนชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการ

1.3.1 ความสำคัญของธุรกิจด้านการโรงแรมต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ความเจริญเติบโตของกิจการด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยวอันมีผล ให้เกิดรายได้ และการจ้างงานภายในประเทศ รายได้เกิดจากการที่นักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางนำมา จ้างจ่ายใช้สอยในสิ่งต่าง ๆ นอกจากการจ่ายค่าที่พักแล้ว ยังรวมไปถึงค่าอาหารที่อาจใช้บริการใน โรงแรม ในภัตตาคาร หรือร้านอาหาร ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันเทิงซึ่งอาจใช้บริการในโรงแรมได้อีก เช่นกัน เมื่อนักท่องเที่ยวมีความประสงค์จะใช้บริการในกิจกรรมใดก็ตาม ได้ทำให้อาชีพการบริการ ขยายตัวขึ้นรองรับความต้องการนั้นด้วย

1.3.1.1 ด้านสังคม ธุรกิจโรงแรมและกิจการการบริการที่พักค้างคืนชั่วคราว ได้ส่งผลให้เกิดรายได้ และการจ้างงานอันย่อมจะมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในสังคม กล่าวคือ มีการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่าง ๆ ของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว หรือ สถานที่สำคัญที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางไป ทำให้ชุมชนนั้นมีรายได้เพิ่มขึ้น อาจเกิดจาก การให้บริการที่พักค้างคืนชั่วคราวโดยตรงหรือบริการประเภทอื่นโดยทางอ้อม ได้แก่ การขายอาหาร หรือสินค้าที่ระลึก ส่วนในด้านการมีงานทำหรือการจ้างงานเท่ากับเป็นการช่วยลดปัญหาการว่างงาน ปัญหาการอพยพแรงงานข้ามมาสู่เมืองหลวง โดยการจ้างงานในท้องถิ่น

1.3.1.2 ด้านวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยโดยทั่วไปของคนไทยมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ยิ้มแย้มแจ่มใส นับเป็นเสน่ห์ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือน ผู้บริการที่ดีจึงควรมีกริยามารยาท แบบไทย และมีการฟื้นฟูการแต่งกายแบบไทยที่มีความสวยงาม และใช้ผ้าไทย ได้แก่ ผ้าฝ้ายหรือ ผ้าไหม จัดให้มีการแสดงศิลปะไทย อาทิ การแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี อาหารพื้นเมือง อาหารชาววัง



การแกะสลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดขายที่สำคัญ แม้แต่คนไทยเองก็ให้ความสนใจในศิลปะนี้เช่นกัน นับได้ว่าธุรกิจด้านการโรงแรม และกิจการด้านการบริการที่พิกคังคินซ์ควราวได้มีส่วนจรรโลงวัฒนธรรมไทย และเผยแพร่สู่สายตาของนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง ความสำคัญที่กล่าวถึงเป็นความสำคัญในด้านที่ตีงาม ซึ่งยังมีผลกระทบอีกด้านหนึ่งที่อาจเกิดจากความไม่ระมัดระวังและการหวังผลระยะสั้น ได้ทำให้ชื่อเสียงของประเทศเสียหายอาทิ ปัญหาโรคเอดส์ ปัญหาโสเภณี และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

1.3.2 ความสำคัญของธุรกิจด้านการโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ

การบริการที่พิกคังคินซ์ควราวมีหลายลักษณะ ในระดับราคา และประเภท การบริการต่าง ๆ ความหลากหลายของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับ จุดมุ่งหมาย ตามฐานะเศรษฐกิจ ความสำคัญที่มีต่อผู้ใช้บริการที่พิกคังคินซ์ควราว มีดังนี้

การอำนวยความสะดวก ปัจจุบันนี้มีกิจกรรมเกือบทุกอย่างที่อาจเป็นกิจกรรม พิเศษหรือกิจกรรมประจำวัน สามารถใช้บริการได้ภายในโรงแรม อาทิเช่น การจัดเลี้ยง การนัด พบปะสังสรรค์ การจัดงานแต่งงาน การจัดประชุมสัมมนาหรือแม้แต่การจัดดอกไม้หรือการซักรีด เสื้อผ้า อาจใช้บริการได้ในโรงแรมบางแห่งเช่นกัน การให้ความสบายแก่ผู้เดินทางจะต้องออกจากบ้าน และจำเป็นต้องพิกคังคินซ์ควราวอื่นที่มีโซฟา อาจทำให้เกิดความยุ่งยากในการขนข้าวของ และสัมภาระการ ที่ต้องไปอยู่ในสถานที่แปลกไปจากปกติอาจไม่เคยชินหรือเกรงว่าจะไม่สะดวกสบายเหมือนคนที่บ้าน ของตน ดังนั้น การบริการของธุรกิจด้านการโรงแรม หรือสถานที่พิกคังคินซ์ควราวจึงมักเป็นที่ให้ ความอบอุ่นเสมือนบ้านมีการจัดข้าวของเครื่องใช้ไว้พร้อมบริการ โต๊ะ ตู้ เตียง ที่นอน สบู่ ผ้าเช็ดตัว มีการดูแลทำความสะอาดให้อย่างสม่ำเสมอ การบริการทุกอย่างทำขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้เข้าพัก โดยคาดหวังว่าผู้มาใช้บริการคงจะถูกใจแล้วกลับมาใช้บริการอีกหรือบอกต่อไปยังผู้อื่น การให้ความบันเทิงและที่พักร่อนหย่อนใจ ในโรงแรมเกือบทุกแห่งมีการจัดแหล่งบันเทิงเพื่อความ สนุกสนานเพลิดเพลิน ได้แก่ บาร์ คลับ มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมการบรรเลงดนตรี หรือการร้องเพลงซักร่วม สถานที่พิกคังคินซ์ควราว บางแห่งอาจตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวตาม ธรรมชาติ อาทิเช่น ตามป่าเขาลำเนาไพร บริเวณน้ำตกหรือแถบชายทะเล ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้มี การพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศ ได้รับความเพลิดเพลินได้อีกทางหนึ่ง ปัจจุบันนี้ยังมีการบริการใน รูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นในโรงแรมด้วย ได้แก่ บางแห่งจัดให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกาย การบริการ นวด การบริการอาบน้ำแร่ในบริเวณที่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ (ธนพรธณ ใจสะอาด. 2548 : 9-44)

สรุปได้ว่า トラบไคที่คนยังมีการเดินทาง ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลด้านการท่องเที่ยว พักผ่อน การทำธุรกิจ การประชุมสัมมนาหรือการเดินทางไปราชการก็ตาม ธุรกิจด้านการโรงแรมหรือ กิจการให้บริการที่พิกคังคินซ์ควราว ยังคงมีความสำคัญควบคู่ไปกับการเดินทางอยู่เสมอประกอบกับ การคมนาคมขนส่งมีความสะดวกรวดเร็ว และในยุคที่มีการสื่อสารที่ฉับไว ยังมีส่วนสนับสนุนให้คนมี การเดินทางกันมากยิ่งขึ้น และทำให้ธุรกิจด้านการโรงแรมหรือกิจการการบริการด้านที่พิกคังคินซ์ ควราวมีการขยายตัว และพัฒนาระบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด ต่อไป



2. ความรู้เกี่ยวกับมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

2.1 มิติทางศิลปะ

ศิลปกรรมเป็นวัฒนธรรมที่เกิดจากความพยายามของมนุษย์ในการที่จะปรุงแต่งสภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ให้สิ่งแวดล้อมน่าอยู่อาศัย สวยงาม รวมทั้งเป็นอาหารทางใจ วัฒนธรรมในด้านนี้ เช่น วรรณคดี ดนตรี จิตรกรรม ประติมากรรม และสถาปัตยกรรม วรรณคดีเป็นศิลปกรรมที่แสดงออกในรูปของตัวหนังสือ การแต่งความเป็นเรื่องราว ทำให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกทางอารมณ์ แต่แฝงไปด้วยคติเตือนใจ ตัวอย่าง เช่น หนังสือเรื่องพระอภัยมณี ขุนช้างขุนแผน

2.1.1 ดนตรี เป็นศิลปะเกี่ยวกับการบรรเลงให้เกิดเสียงที่ไพเราะ สิ่งที่ใช้บรรเลงทั้งดีด สี ตี เป่า รวมเรียกเรื่องดนตรี ดนตรีอาจแยกออกเป็นดนตรีไทย ดนตรีสากล ดนตรีไทย ปัจจุบันที่แสดงอยู่ เช่น วงปี่พาทย์ วงเครื่องสาย วงมโหรี ส่วนดนตรีสากลเริ่มเข้ามา มีอิทธิพลต่อดนตรีไทยตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 3 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ การบรรเลงแตรวงเริ่มมีขึ้นตั้งแต่รัชกาลที่ 4 และเจริญก้าวหน้าโดยลำดับ ดนตรีสากลที่แสดงในสังคมไทยปัจจุบัน และพบเห็นได้บ่อย เช่น แตรวงและโยทวาทิต ดังจะพบในการแข่งขันกีฬา แห่งศพ บวชนาค หรือสวนสนาม

2.1.2 จิตรกรรม เป็นศิลปะเกี่ยวกับการวาดเขียน ระบายสีให้เกิดเป็นภาพ หรือลวดลายต่าง ๆ จิตรกรรมไทยนิยมภาพที่ไม่มีแรเงาเป็นภาพแบน ๆ ศิลปะคล้าย ๆ ของอินเดีย ลังกา ดังจะพบได้จากภาพตามผนังโบสถ์ ซึ่งมักจะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพุทธศาสนา

2.1.3 ประติมากรรม เป็นงานสร้างสรรค์เกี่ยวกับการปั้น แกะสลัก หล่อ ทูบตี เคาะให้เกิดเป็นรูปร่าง ประติมากรรมที่นิยมทำกัน ได้แก่ พระพุทธรูปซึ่งมีลักษณะเลียนแบบอินเดีย และขอม ประติมากรรมเพื่อการตกแต่ง ได้แก่ ซ่อฟ้า และบัวหัวเสา

2.1.4 สถาปัตยกรรม เป็นศิลปะการออกแบบก่อสร้าง สถาปัตยกรรมไทยมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์เฉพาะดังจะพบได้จากปราสาทราชวัง วัด โบสถ์ วิหาร สิ่งเหล่านี้แสดงออกถึงคุณค่าทางศิลปะ ปัจจุบันสถาปัตยกรรมมักโน้มเอียงไปทางรูปแบบตะวันตก รวมทั้ง โครงสร้าง และเทคนิคการก่อสร้าง

จรรยา มารยาท และจิตใจของคนไทย คนไทยมีลักษณะสุภาพอ่อนน้อม และรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ดี มีการแสดงความเคารพที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของสังคมอื่น เช่น การยิ้มแย้มทักทายปราศรัย การไหว้ การถวายความเคารพพระมหากษัตริย์ เป็นต้น ในด้านจิตใจของคนไทย การได้รับอิทธิพลจากพุทธศาสนาทำให้คนไทยมีความกตัญญูเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีจิตใจโอบอ้อมอารีต่อคนทั่วไป ให้เกียรติแก่ผู้อาวุโส รักเกียรติ และรักศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

การพักผ่อนหย่อนใจของคนไทย คนไทยชอบดำเนินชีวิตอย่างสบาย มีการพักผ่อนควบคู่กันไปกับการทำงาน การพักผ่อนของคนไทยแยกพิจารณาได้ 2 ประเภทคือ พักผ่อนนอกบ้าน กับพักผ่อนในบ้าน การพักผ่อนหย่อนใจนอกบ้าน ได้แก่ การดูภาพยนตร์ ชมร้านสรรพสินค้าพักผ่อนหย่อนใจตามชายหาด ทักสนะศึกษาสถานที่ต่าง ๆ สวนสาธารณะ การพักผ่อนหย่อนใจในบ้าน ได้แก่ การดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือ เลี้ยงสัตว์ เล่นกีฬา และทำสวนครัว การพักผ่อนหย่อนใจของชาชนบท อาจมีกิจกรรมสร้างสรรค์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว และเพื่อนบ้าน เช่น การเล่นเกม การเล่นเกมพื้นเมือง เช่น ชักเย่อ กระโดดเชือก ตะกร้อ มวยไทย และเล่นว่าว คนไทยรักสนุก



ในการทำงานมักแทรกด้วยการเล่นควบคู่กันไป เช่น การเกี่ยวข้าวก็มักมีการร้องรำทำเพลง หรือเมื่อเสร็จกิจกรรมหนึ่ง ก็มักมีการพักผ่อนหย่อนใจ ลักษณะเช่นนี้มีมาตั้งแต่อดีต และปัจจุบันก็ยังคงเป็นอยู่ (พนมพร สารสิทธิยศ. 2552 : 79-80)

องค์ความรู้เกี่ยวกับศิลปะ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย จิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์

1. จิตรกรรม เป็นงานศิลปะที่แสดงออกด้วยการวาด ระบายสี และการจัดองค์ประกอบความงามอื่น เพื่อให้เกิดภาพ 2 มิติ ไม่มีความลึก หรือขนุนหนา จิตรกรรมเป็นแขนงหนึ่งของทัศนศิลป์ ผู้ทำงานจิตรกรรม มักเรียกว่า จิตรกร จอห์น แคนาเดย์ (John Canaday) ได้ให้ความหมายของจิตรกรรมไว้ว่า จิตรกรรม คือ การระบายชั้นของสีลงบนพื้นระนาบรองรับ เป็นการจัดรวมกันของรูปทรง และสีที่เกิดขึ้นจากการเตรียมการของศิลปินแต่ละคนในการเขียนภาพนั้นพจนานุกรมศัพท์ อธิบายว่า เป็นการสร้างงานทัศนศิลป์บนพื้นระนาบรองรับด้วยการลาก ป้าย ชีต ขูดวัสดุ จิตรกรรมลงบนพื้นระนาบรองรับ ภาพจิตรกรรมที่เก่าแก่ที่สุดที่เป็นที่รู้จักอยู่ที่ถ้ำ Chauvet ในประเทศฝรั่งเศส ซึ่งนักประวัติศาสตร์บางคนอ้างว่ามีอายุราว 32,000 ปี เป็นภาพที่สลัก และระบายสีด้วยโคลนแดง และสีอ้อมดำ แสดงรูปม้า แรด สิงห์โต ควาย แมมมอธ หรือมนุษย์ ซึ่งมักจะกำลังล่าสัตว์จำแนกได้ตามลักษณะผลงานที่สิ้นสุด และวัสดุอุปกรณ์การสร้างสรรค์เป็น 2 ประเภท คือ ภาพวาด และภาพเขียน

1.1 จิตรกรรมภาพวาด (Drawing) จิตรกรรมภาพวาด เรียกเป็นศัพท์ทัศนศิลป์ภาษาไทยได้หลายคำ คือ ภาพวาดเขียน ภาพวาดเส้น หรือบางท่านอาจเรียกด้วยคำทับศัพท์ว่า ดรอว์อิง ก็มี ปัจจุบันได้มีการนำอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการเขียนภาพ และวาดภาพที่ก้าวหน้า และทันสมัยมากมาใช้ ผู้เขียนภาพจึงอาจจะใช้อุปกรณ์ต่างๆมาใช้ในการเขียนภาพ ภาพวาดในสื่อสิ่งพิมพ์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาพวาดลายเส้น และการ์ตูน

1.2 จิตรกรรมภาพเขียน (Painting) ภาพเขียนเป็นการสร้างงาน 2 มิติบนพื้นระนาบด้วยสีหลายสีซึ่งมักจะต้องมีสื่อตัวกลางระหว่างวัสดุกับอุปกรณ์ที่ใช้เขียนอีก ซึ่งกลวิธีเขียนที่สำคัญ คือ การเขียนภาพสีน้ำ (Color Painting) การเขียนภาพสีน้ำมัน (Oil Painting) การเขียนภาพสีอะคริลิก (Acrylic Painting) การเขียนจิตรกรรมฝาผนัง (Fresco Painting) (จิตรกรรม. 2555 : เว็บไซต์)

2. ประติมากรรม (Sculpture) เป็นงานศิลปะที่แสดงออกด้วยการปั้น แกะสลัก หล่อ และการจัดองค์ประกอบความงามอื่น ลงบนสื่อต่างๆ ได้แก่ ไม้ หิน โลหะ และสัมฤทธิ์ เพื่อให้เกิดรูปทรง 3 มิติ มีความลึก หรือขนุนหนา สามารถสื่อถึงสิ่งต่างๆ สภาพสังคม วัฒนธรรม รวมถึงจิตใจของมนุษย์โดยชิ้นงาน ผ่านการสร้างของประติมากร ประติมากรรมเป็นแขนงหนึ่งของทัศนศิลป์ ผู้ทำงานประติมากรรม มักเรียกว่า ประติมากร งานประติมากรรมที่เกี่ยวกับศาสนา มักสะกดให้แตกต่างกันออกไปว่า ปฎิมากรรม ผู้ที่สร้างงานปฎิมากรรมเรียกว่า ปฎิมากร งานประติมากรรม แบ่งเป็น 3 ประเภท ตามมิติของความลึก ได้แก่ ประติมากรรมขนุนต่ำ ประติมากรรมขนุนสูง ประติมากรรมลอยตัว นอกจากนี้ยังมีประติมากรรมโมบาย ที่แขวนลอยและเคลื่อนไหวได้ และประติมากรรมติดตั้งชั่วคราวกลางแจ้ง (Installation Art) ที่เรียกว่าศิลปะจัดวาง



2.1 ประติมากรรมประเภทรูปนูนต่ำ (Bas-Relief) ได้แก่ งานประติมากรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประติมากรรมประเภทรูปนูนสูง แต่จะแบน หรือบางกว่าประติมากรรมประเภทรูปนูนสูง ไม่ปรากฏมากนักในอดีต ซึ่งมักจะทำได้แก่ ประติมากรรมที่เป็นลวดลายประดับตกแต่งด้วย ได้แก่ แกะสลักด้วยไม้ หิน และปูนปั้น ในปัจจุบันมีทำกันมากเพราะใช้เป็นงานประดับตกแต่งได้ดี ซึ่งอาจจะปั้นเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ตามวัตถุประสงค์ของสถาปัตยกรรมที่นำประติมากรรมนั้นไปประกอบนอกจากนี้ ประติมากรรมประเภทรูปนูนต่ำยังใช้ได้ดีในการปั้นเหรียญชนิดต่าง ๆ รวมถึงการปั้นเครื่องหมาย ตรา เครื่องหมายต่าง ๆ กันอย่างแพร่หลาย

2.2 ประติมากรรมประเภทรูปนูนสูง (High-Relief) ได้แก่ ประติมากรรมที่ไม่ลอยตัว มีพื้นหลัง ตัวประติมากรรมจะยื่นออกมาจากพื้นหลังค่อนข้างสูง แต่มีพื้นเป็นฉากหลัง ประกอบอยู่ ประติมากรรมประเภทรูปนูนสูงมักใช้ตกแต่งอาคารสถาปัตยกรรมพุทธศาสนา ฐานอนุสาวรีย์ อาคารทั่วไป เป็นประติมากรรมที่นิยมสร้างขึ้นเพื่อประดับตกแต่งอาคารสถาปัตยกรรมพุทธศาสนา แต่อดีต ได้แก่ ประติมากรรมตกแต่งพระวิหารวัดไชโย อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นประติมากรรมปูนปั้นแบบนูนสูง กล่าวกันว่าเป็นศิลปะสมัยอยุธยา สร้างขึ้นราวพุทธศตวรรษที่ 17 โดยด้านหน้าวิหารปั้นเป็นเรื่องปฐมสมโพธิ และทศชาติ ด้านหลังเป็นเรื่องการแบ่งพระบรมสารีริกธาตุ ประติมากรรมปูนปั้น พระพุทธรูปปางลีลาที่วัดเจติยเจ็ดแถว อำเภอสรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ประติมากรรมปูนปั้นที่วิหารทรงม้า วัดมหาธาตุ จังหวัดนครศรีธรรมราช และประติมากรรมปูนปั้นประดับเจดีย์เจ็ดยอด วัดเจติยเจ็ดยอดอำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประติมากรรมประเภทรูปนูนสูงที่ใช้สำหรับตกแต่งนี้ควรจะรวมถึง ประติมากรรมที่เป็นลวดลายประดับตกแต่งด้วย ได้แก่ ประติมากรรมปูนปั้นประดับกระดานหน้าบ้าน พระอุโบสถและวิหารต่าง ๆ ตลอดจนถึงการประดับตกแต่งสถาปัตยกรรมในปัจจุบัน ได้แก่ ประติมากรรมที่ปั้นเป็นเรื่องราว หรือเป็นลวดลายประดับตกแต่งอาคาร ตกแต่งฐานอนุสาวรีย์ ตกแต่งสะพาน และสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ

2.3 ประติมากรรมลอยตัว (Round-Relief) ได้แก่ ประติมากรรมที่ปั้น หล่อ หรือ แกะสลักขึ้นเป็นรูปร่างลอยตัวมองได้รอบด้าน ไม่มีพื้นหลัง ได้แก่ รูปประติมากรรมที่เป็นอนุสาวรีย์ ประติมากรรมรูปเหมือน และพระพุทธรูปลอยตัวสมัยต่าง ๆ ตลอดไปจนถึงประติมากรรมสำหรับประดับตกแต่ง ประติมากรรมประเภทรูปนูนสูงของไทยที่รู้จักกันดี คือ พระพุทธรูปสมัยต่าง ๆ โดยเฉพาะพระพุทธรูปสมัยสุโขทัย ซึ่งถือว่าเป็นพระพุทธรูปคลาสสิกของไทยนั้น นับเป็นประติมากรรมลอยตัวที่สมบูรณ์แบบที่สุดของไทย ประติมากรรมประเภทรูปนูนสูงสร้างมากในสมัยปัจจุบัน คือ อนุสาวรีย์และรูปเคารพหรือพระบรมรูปของเจ้านายชั้นสูง ได้แก่ อนุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช เชียงสะพานพุทธยอดฟ้า กรุงเทพฯ อนุสาวรีย์พระเจ้าตากสินมหาราช ที่วงเวียนใหญ่ กรุงเทพมหานคร อนุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่สวนลุมพินี กรุงเทพมหานคร อนุสาวรีย์ในจังหวัดต่าง ๆ มากมาย (ประติมากรรม. 2555 : เว็บไซต์)

3. สถาปัตยกรรม (Architecture) หมายถึง อาคารหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกสิ่งปลูกสร้างนั้น ที่มาจากการออกแบบของมนุษย์ ด้วยศาสตร์ทางด้านศิลปะ การจัดวางที่ว่าง ทศศิลป์ และวิศวกรรมการก่อสร้าง เพื่อประโยชน์ใช้สอย สถาปัตยกรรมยังเป็นสื่อความคิด และสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมของสังคมในยุคหนึ่งอีกด้วย จุดสนใจและความหมายของศาสตร์ทางสถาปัตยกรรมนั้น ได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย



บทความ De Architectura ของวิทรูเวียส ซึ่งเป็นบทความเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมที่เก่าแก่ที่สุดที่เราค้นพบ ได้กล่าวไว้ว่า สถาปัตยกรรมต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วนหลัก ๆ ที่ผสมผสานกันอย่างลงตัว และสมดุล ได้แก่ ความงาม (Venustas) หมายถึง สัดส่วนและองค์ประกอบ การจัดวางที่ว่าง สี วัสดุ และพื้นผิวของอาคาร ที่ผสมผสานลงตัว ที่ยกระดับจิตใจของผู้ได้ยล หรือเยี่ยมเยือนสถานที่นั้น ความมั่นคงแข็งแรง (Firmitas) และประโยชน์ใช้สอย (Utilitas) หมายถึง การสนองประโยชน์ และการบรรลุประโยชน์แห่งเจตนา รวมถึงปรัชญาของสถานที่นั้น ตัวอย่างของสถาปัตยกรรมไทย ได้แก่ เรือนไทย ซึ่งมีรูปแบบแตกต่างกันในแต่ละภาค วัดไทย รวมถึง อุโบสถ วิหาร หอระฆัง เจดีย์ พระราชวัง ป้อมปราการ สถาปัตยกรรมตะวันตก ตัวอย่าง ได้แก่ บ้านเรือน โบสถ์ วิหาร ปราสาท พระราชวัง ซึ่งมีทั้งสถาปัตยกรรม แบบโบราณ ได้แก่ กอธิค ไบแซนไทน์ จนถึงแบบสมัยใหม่ (สถาปัตยกรรม. 2555 : เว็บไซต์)

4. วรรณกรรม (Literature) หมายถึง งานเขียนที่แต่งขึ้น หรืองานศิลปะที่เป็นผลงานอันเกิดจากการคิด และจินตนาการ แล้วเรียบเรียง นำมาบอกเล่า บันทึก ขับร้อง หรือสื่อออกมาด้วยกลวิธีต่าง ๆ โดยทั่วไปแล้วจะแบ่งวรรณกรรมเป็น 2 ประเภท คือวรรณกรรมลายลักษณ์ คือวรรณกรรมที่บันทึกเป็นตัวหนังสือ และวรรณกรรมมุขปาฐะ อันได้แก่วรรณกรรมที่เล่าด้วยปาก ไม่ได้จดบันทึก ด้วยเหตุนี้ วรรณกรรมจึงมีความหมายครอบคลุมกว้างถึงประวัติ นิทาน ตำนาน เรื่องเล่า ขำขัน เรื่องสั้น นวนิยาย บทเพลง และคำคม วรรณกรรมเป็นผลงานศิลปะที่แสดงออกด้วยการใช้ภาษา เพื่อการสื่อสารเรื่องราวให้เข้าใจระหว่างมนุษย์ ภาษาเป็นสิ่งที่มนุษย์คิดค้น และสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อใช้สื่อความหมาย เรื่องราวต่าง ๆ ภาษาที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาพูด โดยการใช้เสียง ภาษาเขียน โดยการใช้ตัวอักษร ตัวเลข สัญลักษณ์ และภาพ ภาษาท่าทาง โดยการใช้กิริยาท่าทาง หรือประกอบวัสดุอย่างอื่น

ความงามหรือศิลปะในการใช้ภาษาขึ้นอยู่กับ การใช้ภาษาให้ถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมกับเวลา โอกาส และบุคคล นอกจากนี้ ภาษาแต่ละภาษายังสามารถปรุงแต่ง ให้เกิดความเหมาะสม ไพเราะ หรือสวยงามได้ นอกจากนี้ ยังมีการบัญญัติคำราชาศัพท์ คำสุภาพ ขึ้นมาใช้ได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นวัฒนธรรมที่เป็นเลิศทางการใช้ภาษาที่ควรดำรง และยึดถือต่อไป ผู้สร้างสรรค์งานวรรณกรรม เรียกว่า นักเขียน นักประพันธ์ หรือ กวี (Writer or Poet)

วรรณกรรมไทย แบ่งออกได้ 2 ชนิด คือ ร้อยแก้ว เป็นข้อความเรียงที่แสดงเนื้อหาเรื่องราวต่าง ๆ ร้อยกรอง เป็นข้อความที่มีการใช้คำที่สัมผัส คล้องจอง ทำให้สัมผัสได้ถึงความงามของภาษาไทย ร้อยกรองมีหลายแบบ คือ โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน และร้อยวรรณกรรมมีความหมายตามนัยยะ หมายถึง กรรม ที่เกิดขึ้นจากต่างคน ต่างวรรณะ หมายความว่า วรรณะ หรือชนชั้นต่างกันก็จะใช้คำต่างกัน คำคำนี้ มีปรากฏขึ้นครั้งแรกในพระราชบัญญัติคุ้มครองวรรณกรรม และศิลปกรรม พ.ศ. 2475 คำว่า วรรณกรรม อาจเทียบเคียงได้กับคำภาษาอังกฤษว่า Literary Work หรือ General Literature ความหมายแปลตามรูปศัพท์ว่า ทำให้เป็นหนังสือ ซึ่งดูตามความหมายนี้แล้วจะเห็นว่ากว้างขวางมาก นั่นก็คือ การเขียนหนังสือจะเป็นข้อความสั้น ๆ หรือเรื่องราวสมบูรณ์ก็ได้ ได้แก่ ข้อความที่เขียนตามใบปลิว ป้ายโฆษณา ตลอดไปจนถึงบทความ หรือหนังสือที่พิมพ์เป็นเล่มทุกชนิด ได้แก่ ตำรับตำราต่าง ๆ นวนิยาย กาพย์ และกลอน ก็ถือเป็นวรรณกรรมทั้งสิ้น จากลักษณะกว้าง ๆ ของวรรณกรรม สามารถทำให้ทราบถึงคุณค่ามากมายของวรรณกรรมได้โดยขึ้นอยู่กับ วรรณศิลป์ คือ ศิลปะในการแต่งหนังสือนั้นเป็นสำคัญ ถ้าวรรณกรรมเรื่องใดมีคุณค่าทาง



วรรณศิลป์สูง เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นหนังสือดี วรรณกรรมก็อาจได้รับยกย่องว่าเป็นวรรณคดี อย่างไรก็ตาม การที่จะกำหนดว่า วรรณกรรมเรื่องใดควรเป็นวรรณคดี หรือไม่นั้น ต้องคำนึงถึงระยะเวลาที่แต่งหนังสือนั้นยาวนานพอควรด้วย เพื่อพิสูจน์ว่าคุณค่าของวรรณกรรมนั้น เป็นอมตะ เป็นที่ยอมรับกันทุกยุคทุกสมัยหรือไม่ เพราะอาจมีวรรณกรรมบางเรื่องที่ดีเหมาะสมกับระยะเวลาเพียงบางช่วงเท่านั้น ดังนั้นสรุปได้ว่า วรรณคดีนั้นก็คือ วรรณกรรมชนิดหนึ่งนั่นเอง กล่าวคือ เป็นวรรณกรรมที่กลั่นกรอง และตกแต่งให้ประณีต มีความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ อันเป็นคุณค่าของการประพันธ์ หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง วรรณคดีนั้นเป็นวรรณกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นวรรณคดีเสมอไป

ประเภทของวรรณกรรม วรรณกรรมนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1. สารคดี หมายถึงหนังสือที่แต่งขึ้นเพื่อมุ่งให้ความรู้ ความคิด ประสบการณ์แก่ผู้อ่าน ซึ่งอาจใช้รูปแบบร้อยแก้ว หรือร้อยกรองก็ได้ 2. บันเทิงคดี คือ วรรณกรรมที่แต่งขึ้นเพื่อมุ่งให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนาน บันเทิงแก่ผู้อ่าน จึงมักเป็นเรื่องที่มีเหตุการณ์และตัวละคร (วรรณกรรม. 2555 : เว็บบไซต์)

5. ดนตรี และนาฏศิลป์ (Music & Dramatic Art) เป็นผลงานศิลปะที่แสดงออกด้วยการใช้เสียง การจัดจังหวะและท่วงทำนองของเสียงด้วยการเล่นดนตรี และการขับร้องเพลงที่มีผลต่ออารมณ์และจิตใจของมนุษย์ รวมถึงการใช้ท่าทางประกอบเสียง การเต้นระบำ รำ ฟ้อน และการแสดงละคร ผู้สร้างสรรค์งานเรียกว่านักดนตรี (Musician) นักร้อง (Singer) หรือนักแสดง (Actor/Actress) (ดนตรีและนาฏศิลป์. 2555 : เว็บบไซต์)

2.2 มิติทางวัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น และเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละสังคม มนุษย์ทุกคนที่เกิด และเติบโตขึ้นมาในสังคมเป็นผู้มีวัฒนธรรมทั้งสิ้น วัฒนธรรมก็เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนเข้านอน วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดรูปแบบของครอบครัว เศรษฐกิจ การปกครอง ศาสนา และการศึกษา วัฒนธรรมจะกำหนดว่า สิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี สิ่งใดถูก สิ่งใดผิด รวมทั้งเป้าหมายในชีวิตว่าควรเป็นอย่างไร มนุษย์ที่เกิด และเติบโตขึ้นมาในสังคมใดก็จะได้เรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้นอันเป็นมรดกตกทอดกันมาเป็นลำดับ มนุษย์ที่เกิดรุ่นต่อมาไม่จำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมขึ้นใหม่ เพียงแต่เรียนรู้สิ่งที่มีอยู่แล้วพร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งทางภูมิศาสตร์และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ คิดค้นวิธีการทำงานใหม่หรือแม้แต่ภาษาก็จะต้องมีศัพท์สำนวนไวยกรณ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มนุษย์สามารถใช้ความคิดได้อย่างกว้างขวาง วัฒนธรรมเป็นวิถีชีวิตที่ชุมชน และท้องถิ่นต่าง ๆ ได้พัฒนา และสร้างสรรค์ขึ้น และได้ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินวิถีชีวิต ป้องกัน และแก้ไขปัญหา รวมทั้งใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นศักยภาพ และคุณค่าที่สำคัญยิ่งของชุมชนท้องถิ่น และสังคมไทยที่ได้แสดงออกในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำมาหากิน ความเชื่อ และอื่น ๆ อีกมากมาย

นินิ เอียวศรีวงศ์ (2533 : 32) ได้ให้ความหมายของคำว่า วัฒนธรรม คือ ระบบความสัมพันธ์ของคนกับคน และคนกับธรรมชาติ โดยปกติแล้วระบบความสัมพันธ์ที่มนุษย์ไม่ได้สร้างขึ้นใหม่ทุกช่วงอายุคน แต่มักจะรับระบบความสัมพันธ์ที่ถ่ายทอดมาจากอดีต ระบบความสัมพันธ์หรือวัฒนธรรมมีความซับซ้อนมาก ต้องอาศัยการถ่ายทอดปลูกฝังกันเป็นเวลานาน แต่ยังสามารถดำเนินชีวิตในระบบความสัมพันธ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างดี ไม่ว่าจะสร้างขึ้นเอง และขยายให้ผู้อื่นรับระบบนั้น



รวมกัน จะต้องใช้เวลาเกินกว่าชีวิตอายุคนไปสักเท่าใด ระบบความสัมพันธ์ หรือวัฒนธรรม จึงมีพลังกำหนดชีวิตของคนยิ่งกว่าสิ่งใด

นียบพรรณ (ผลวัฒนธรรม) วรรณศิริ (2540 : 37) ได้ศึกษาในเรื่อง “มานุษยวิทยา สังคมและวัฒนธรรม” และสรุปความหมายของ “วัฒนธรรม” ในมุมมองของนักสังคมวิทยาว่าเป็นกระบวนการอบรม ปลุกฝัง สั่งสอน เรียนรู้ถึงการดำรงวิถีชีวิตที่เป็นรูปแบบเดียวกันแล้วเก็บไว้เป็นมรดกตกทอด ส่งต่อให้สมาชิกรุ่นใหม่ของสังคมต่อไป ส่วนในมุมมองของนักมานุษยวิทยา วัฒนธรรม หมายถึง ความดีงาม ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมของคน หรือสิ่งของจะต้องแสดงออกถึงความดีงาม

งามพิศ สัตย์สงวน (2543 : 35) ได้นิยามความหมาย “วัฒนธรรม” คือ แบบแผนในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในสังคมนั้น เป็นผลมาจากการมีวิถีชีวิตที่แตกต่างกันไปทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมจีน วัฒนธรรมญี่ปุ่น เป็นต้น วิถีชีวิตของมนุษย์ในที่นี้หมายถึงว่า มีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไรบ้าง มีวัฒนธรรมอย่างไรบ้าง เช่น มีระบบเศรษฐกิจ แบบไหน มีการเมืองการปกครองแบบไหน มีการใช้อำนาจ และได้อำนาจมาอย่างไร มีระบบครอบครัว และเครือญาติแบบไหน มีระบบความเชื่อ หรือนับถือศาสนาอะไร มีการถ่ายทอด ทางวัฒนธรรม และการขัดเกลาอบรมอย่างไร มีประเพณีพิธีกรรมอะไร และมีชีวิตประจำวันอะไรบ้าง

จำนงค์ อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ (2543 : 16) ได้ให้ความหมาย “วัฒนธรรม” ไว้ว่าวัฒนธรรมเป็นแบบแผน การดำเนินชีวิตของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกของสังคมหนึ่งได้ยึดถือเป็นแบบแผนของชีวิตร่วมกัน วัฒนธรรม จึงเป็นเสมือน เครื่องหมาย หรือประจำกลุ่มที่คนอื่นเห็นแล้วรู้ได้ทันที เช่น มีภาษา เครื่องแต่งกาย ขนบธรรมเนียมประเพณีที่เหมือนกันสำหรับในกลุ่มนั้น

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) (2544 : 2) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ทั้งหมดของสังคม ตั้งต้นแต่ภายในจิตใจของคน มีค่านิยม คุณค่าทางจิตใจ คุณธรรม ลักษณะนิสัย แนวความคิด และสติปัญญาออกมา จนถึงท่าที และวิถีปฏิบัติของมนุษย์ต่อร่างกาย และจิตใจของคน ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ตลอดจนความรู้ ความเข้าใจ ท่าทีการมอง และการปฏิบัติของมนุษย์ต่อธรรมชาติแวดล้อม ถ้าพูดให้เข้าใจง่าย วัฒนธรรมเป็นทั้งการสั่งสม ประสบการณ์ความรู้ ความสามารถ ภูมิธรรมทั้งหมด ที่ได้ช่วยมนุษย์ในสังคมนั้นให้อยู่รอด และเจริญสืบต่อกันมาได้และเป็นอยู่อย่างที่เป็นบัดนี้ โดยสรุปวัฒนธรรมคือ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่สังคมนั้นมีอยู่ หรือเนื้อตัวทั้งหมดของสังคมนั้นเอง

นิคม มุสิกคามะ (2545 : 4) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตของคน เกิดจากกระบวนการอันซับซ้อนทางสังคม หรือกลุ่มชน โดยรวมเอามิติทางด้านจิตใจ วัตถุ ภูมิปัญญา และอารมณ์เข้าไว้ด้วยกันจนเป็นรูปแบบเอกลักษณ์ของสังคมนั้น มิใช่เพียงเรื่องของศิลปะและวรรณกรรม หากหมายรวมถึงรูปแบบวิถีชีวิต สิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ระบบค่านิยม ตลอดจนขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และความเชื่อ

ประเวศ วะสี (2545 : 101-102) ได้ชี้ให้เห็นว่า ถ้าเข้าใจความหมายของวัฒนธรรม ในเชิงชีวิตวัฒนธรรมแล้วจะสามารถสรุปคุณลักษณะของวัฒนธรรมได้ 8 ประการ คือ

1. มีความหมายหลากหลาย กระจายอำนาจ จึงส่งเสริมการเมืองระบอบประชาธิปไตยวัฒนธรรมจะมีลักษณะหลากหลายไปตามชุมชนท้องถิ่น ถ้าเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมก็ต้องส่งเสริมความเป็นตัวเองทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นก็เท่ากับเป็นการกระจายอำนาจ และ



ส่งเสริมการเมืองระบอบประชาธิปไตย การเห็นคุณค่า และส่งเสริมวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น
จึงเป็นการพัฒนาประชาธิปไตย

2. กระจายรายได้และสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ จุดแข็งของไทยที่คนอื่น
ไม่มี คือ วัฒนธรรมไทย ควรคิดเรื่องเศรษฐกิจกับวัฒนธรรมให้เชื่อมต่อกัน เพราะเศรษฐกิจในรูปแบบ
ปัจจุบันมีลักษณะกระจุกรายได้สูง วัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญในการกระจายรายได้

3. ส่งเสริมศักดิ์ศรีของชุมชนท้องถิ่น วัฒนธรรม คือ ภูมิปัญญาของชุมชน
ท้องถิ่นซึ่งมีรากย้อนไปไกลถ้าเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่นย่อมมีศักดิ์ศรี ถ้าชุมชนท้องถิ่นมีศักดิ์ศรี
คนทั้งประเทศก็จะมีเกียรติ มีความสุข เป็นการเปิดทางเลือกกว้างขวางให้ผู้คนลดความเครียดและ
ความขัดแย้งในสังคม

4. มีความเป็นบูรณาการ วัฒนธรรมเป็นเรื่องของความเชื่อมโยงอย่างเป็น
บูรณาการทุกมิติ วัฒนธรรมเป็นเรื่องของคนทั้งหมดในชุมชน หรือสังคมที่มีความเชื่อ และระบบคุณค่า
และการปฏิบัติร่วมกันเป็นทั้งเรื่องของเศรษฐกิจ จิตใจ การเมือง สังคม สิ่งแวดล้อมพร้อมกันไปหมด
เป็นเรื่องเดียวกัน

5. สร้างความบรรสานสอดคล้อง และความสมดุลยั่งยืนเพราะความเป็นบูรณาการ
และความที่มีรากลึกยาวนาน วัฒนธรรมจึงมีลักษณะผสม หรือมีความบรรสานสอดคล้องระหว่าง
มนุษย์ทั้งกายและใจกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งทั้งหลายทั้งปวงตาม
ธรรมชาติ

6. มีการพัฒนาจิตใจและจิตวิญญาณอันลึกซึ้ง การพัฒนาทางวัตถุไม่คำนึงถึง
คุณค่าทางจิตใจและจิตวิญญาณ วัฒนธรรมคำนึงถึงเรื่องจิตใจและจิตวิญญาณอันลึกซึ้ง สนุกหรือกรรม
ให้ความสุขทางจิตใจ

7. ส่งเสริมความเข้มแข็งของสังคม ต้องส่งเสริมให้สังคมเข้มแข็งจึงจะถ่วงดุล
อำนาจและฟื้นฟูบูรณะศีลธรรมได้ วัฒนธรรมเป็นเครื่องส่งเสริมความเข้มแข็งของสังคม เพราะ
วัฒนธรรมต้องมีความเป็นชุมชน ความเป็นชุมชนต้องมืองค์กรชุมชน การมืองค์กรชุมชนทำให้ชุมชน
หรือสังคมเข้มแข็ง

8. เป็นการผดุงศีลธรรมของสังคม เมื่อวัฒนธรรมมีลักษณะทั้ง 7 ประการ
ดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นการผดุงศีลธรรม

บุญสม ยอดมาลี (2547 : 3) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรม ในเอกสารประกอบการสอนทฤษฎี
พลวัต และกระบวนการทัศน์ทางวัฒนธรรมว่า

“วัฒนธรรมเป็นศิลปะการแสดงทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น ได้แก่ การฟ้อนรำ
มวย หมอลำ เซิ้งกลองยาว และลิเก จำนวนผู้แสดงมีไม่กี่คน เช่น มวย ไปจนถึง จำนวนร้อย
หรือกว่านั้น เช่น หมอลำหมู่ หรือลากลอนประยุกต์ วัฒนธรรมเป็นวัตถุสิ่งของ หรือโบราณสถานที่มี
มาตั้งแต่สมัยโบราณ ผู้คนบางส่วนมีความเชื่อลึก ๆ ด้วยว่า อะไรก็แล้วแต่ที่เป็นสิ่งของเก่าแก่ให้ถือว่า
เป็นวัฒนธรรมเก่าแก่ของสังคมด้วย” และวัฒนธรรม ยังหมายถึง การแสดง หรือการโชว์ศิลปะการแสดง
การจัดงาน เทศกาลประจำปี ได้แก่ การจัดแห่เทียนเข้าพรรษา การแข่งเรือ เทศกาลอาหาร หรือ
ผลไม้พื้นเมือง บุญบั้งไฟ การไหลเรือไฟ บุญข้าวสาก และบุญกฐิน ตลอดจนการปฏิบัติ ความเชื่อ
ประเพณี พิธีกรรมที่แปลกใหม่ที่สังคมหยิบยืมจากสังคมภายนอก อาจจะหยิบยืมเพียงบางส่วน หรือ
ทั้งหมดมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อทดแทนสิ่ง หรือส่วนที่มีอยู่เดิม ถือว่าเป็นวัฒนธรรมใหม่ ตัวอย่าง



มีให้เห็นเต็มบ้านเต็มเมือง มีทั้งชื่อเป็นไทย และต่างประเทศ มีหลากหลายลักษณะ และมากมายกว่าปัจจัยสี่พื้นฐาน

สรุป วัฒนธรรม หมายถึง วิถีชีวิตของคนในสังคม เป็นแบบแผนการประพฤติปฏิบัติ และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมเดียวกันสามารถเข้าใจซาบซึ้ง ยอมรับและใช้ปฏิบัติร่วมกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมนั้น มีความเจริญงอกงาม ซึ่งเป็นผลจากระบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสังคม และมนุษย์กับธรรมชาติ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ จิตใจ สังคม และวัตถุ มีการสั่งสมและสืบทอดจากรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง จากสังคมหนึ่งไปสู่อีกสังคมหนึ่ง จนกลายเป็นแบบแผนที่สามารถเรียนรู้และก่อให้เกิดผลดีกรรมและผลดีผล ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม อันควรค่าแก่การวิจัย อนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนา ถ่ายทอด ส่งเสริม เสริมสร้าง เติบโตคคะ และแลกเปลี่ยนเพื่อสร้างเสริมคุณภาพแห่งความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ สังคม และธรรมชาติ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอย่างมีสันติภาพ สันติสุข และอิสรภาพ (พนมพร สารสิทธิ์ยศ. 2552 : 16-19)

วัฒนธรรมเป็นเครื่องวัดความเจริญก้าวหน้าของเผ่าพันธุ์ผ่านองค์ประกอบต่าง ๆ มี 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสี่ ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม

1. ปัจจัยสี่

ปัจจัยสี่ เป็นสิ่งที่มนุษย์จำเป็นต้องดำรงชีวิต โดยไม่ต้องพึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่

1.1 เครื่องนุ่งห่มและการแต่งกายของคนไทย ได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย มีการรับวัฒนธรรมการแต่งกายของชาวตะวันตกมาใช้มากขึ้นตั้งแต่สมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น การแต่งกายของผู้ชายมักเป็นแบบง่าย ๆ ทั้งในอดีตและปัจจุบันโดยเฉพะชาวชนบท ส่วนชาวเมืองจะแต่งแบบสากลนิยม สำหรับผู้หญิงจะแต่งแบบสากลนิยม และเป็นไปตามสมัยนิยม

1.2 ที่อยู่อาศัย เรือนไทยเป็นวัฒนธรรมที่พัฒนารูปแบบขึ้นมาจากสภาพธรรมชาติของสังคมไทย เรือนไทยมีลักษณะสูงโปร่งไม่มีห้องมากนัก รับลมเย็นได้ทุกด้าน ป้องกันแดดฝนได้เป็นอย่างดี ใต้ถุนสูงสำหรับเก็บของ นั่งพักผ่อนและทำงานบ้าน ในบ้านไม่นิยมประดับเครื่องตกแต่งมากนัก ปัจจุบันมีคนนิยมปลูกเรือนไทยน้อยเพราะราคาสูง จะสนใจแบบบ้านของชาวตะวันตกมากกว่า

1.3 อาหาร อาหารของคนไทยสมัยก่อนมีลักษณะง่าย ๆ น้ำพริกปลาร้า ผักแกงส้ม แกงเลียง เป็นต้น และรับประทานข้าวทั้งสามมื้อ ปัจจุบันคนไทยเป็นนักบริโภคชอบแสวงหาอาหารรสแปลก ๆ รับประทาน ขอบนำอาหารต่างชาติมาปรุงแต่งรับประทาน

1.4 ยารักษาโรค คนไทยยังนิยมการรักษาโรครักษาโดยใช้เจ็บตามแผนโบราณ อาศัยสมุนไพรประกอบเป็นตัวยา และถ้าไม่ใช้ยาแผนโบราณก็จะไปซื้อยาที่ร้านขายยาตามคำแนะนำของคนขาย เป็นเหตุให้คนไทยมีสุขภาพอนามัยไม่ค่อยดี ปัจจุบันคนไทยนิยมรักษาโรครักษาโดยใช้เจ็บตามสถานรักษาพยาบาลมากขึ้น (พนมพร สารสิทธิ์ยศ. 2552 : 78)



2. ความเชื่อ

ความเชื่อเป็นความยึดถือของคนในคำสั่งสอนหรือในบุคคล ในหลักการ หรือในสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์ ได้แก่ อำนาจของดิน ฟ้า อากาศ ภัยจากธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่มนุษย์ไม่ทราบว่าจะเกิดจากอะไร จึงเกิดความรู้สึกยอมรับ และเชื่อถือในอำนาจสิ่งนั้น บางครั้งจึงวอนขอความช่วยเหลือ ความเชื่อของคนในแต่ละถิ่นจะแตกต่างกัน ความเชื่อก่อให้เกิดลัทธิบูชาธรรมชาติ มีพระอาทิตย์ น้ำ ลม และไฟ ต่อมาลัทธิความเชื่อได้พัฒนามาเป็นศาสนา มีการเชื่อและยึดถือในเทพเจ้าต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่ามีอิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์สามารถช่วยคนได้ ความเชื่อมีพัฒนาการมาเรื่อย ๆ ในยุคที่ความเจริญทางวิทยาการมีมากขึ้น ความเชื่อในสิ่งต่าง ๆ ค่อยลดลง และคนหันมาเชื่อในความมีเหตุผลมากขึ้น (มณี พยอมยงค์. 2529 : 178)

ความเชื่อเป็นการยอมรับอันเกิดอยู่ในจิตสำนึกของมนุษย์ต่อพลังอำนาจเหนือธรรมชาติที่เป็นผลดีหรือผลร้ายต่อมนุษย์นั้น หรือสังคมมนุษย์นั้น แม้พลังอำนาจเหนือธรรมชาติไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง แต่มนุษย์ในสังคมหนึ่งยอมรับ และให้ความเคารพเกรงกลัว เรียกว่าความเชื่อ ซึ่งมีขอบเขตกว้างขวางมากไม่เพียงแต่ความเชื่อในดวงวิญญาณทั้งหลาย ภูตผี คาถาอาคม โขลกกลางไสยเวทย์ต่าง ๆ ยังรวมไปถึงปรากฏการณ์ธรรมชาติที่มนุษย์ยอมรับนับถือ ได้แก่ ต้นไม้ (ต้นโพธิ์ ต้นไทร) และป่าเขา (ธวัช ปุณโณทก. 2532 : 95) ความเชื่อทางศาสนาหรือความเชื่อในสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์ สังคมทุกสังคมมีความเชื่อในสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์ ไม่รูปแบบใดก็รูปแบบหนึ่ง คำว่าศาสนาที่ใช้ในที่นี้หมายถึงความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ถึงแม้ว่าคำสอนเกี่ยวกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์จะไม่ได้เป็นคำสอนของศาสดา ความเชื่อในภูตผีปีศาจก็รวมเรียกเป็นความเชื่อทางศาสนา เพราะเป็นความเชื่อในสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์ ลักษณะของสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์มีตัวอย่าง ได้แก่ พระภูมิเจ้าที่ ผีปู้ตา เจ้าเข้าทรง และเทพเจ้า (อมรา พงศาพิชญ์. 2537 : 8-9)

ส่วนประกอบของศาสนาและความเชื่อที่สำคัญมี 3 ส่วน 1) ความเชื่อในปรมาตมิ หรือส่วนที่สมาชิกของกลุ่มถือว่า เป็นความจริงสุดยอดที่ไม่มีสิ่งใดมาลบล้างได้ ในกรณีของพุทธศาสนา หมายถึงคำสอนของพระพุทธเจ้า ศาสนาอิสลาม หมายถึง คำสอนของพระอัลลาะห์ และศาสนาคริสต์ หมายถึง คำสอนของ พระเยซู หรือสิ่งที่เขียนอยู่ในพระคัมภีร์ 2) ส่วนพิธีกรรม เมื่อมีความเชื่อซึ่งเป็นภาคทฤษฎีก็มีพิธีกรรมซึ่งเป็นภาคปฏิบัติ พิธีกรรมทางศาสนานี้อาจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งสมาชิกของสังคมยึดถือสืบเนื่องกันมา หมายความว่า ในสังคมนั้น ศาสนามีบทบาทในสังคมมาก และคนในสังคมเดียวกันมีความเชื่อในศาสนาเดียวกัน 3) ผู้ประกอบพิธีกรรม หมายถึง พระสงฆ์ในศาสนาพุทธ บาทหลวงในศาสนาคริสต์ โตะครูในศาสนาอิสลาม พราหมณ์ในศาสนาฮินดู และคนทรง หรือหมอผีในสังคมที่เชื่อในผีบางเทวดาโปรดสังเกตว่า ผู้ประกอบพิธีกรรมนี้ไม่ใช่ศาสดา ผู้สอนปรัชญาของศาสนานั้น ๆ ไม่ว่าความเชื่อทางศาสนา จะมีรูปแบบใด ความเชื่อทางศาสนาก็ยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากของวัฒนธรรมของแต่ละสังคม เพราะเป็นตัวกำหนดขนบธรรมเนียมประเพณีบางอย่างรวมทั้งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกของสังคมด้วย ทั้งนี้ เพราะความเชื่อทางศาสนามักจะระบุถึงความดี และความชั่วซึ่งทำให้ศาสนามีลักษณะที่เป็นศีลธรรม และมีบทบาทต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมได้



ภิญโญ จิตต์ธรรม (2522 : 54-72) ได้กล่าวถึงความเชื่อที่มนุษย์เรียนรู้ และทำความเข้าใจโดยอาศัยเวลาว่า ความเชื่อมีอำนาจลึกลับที่จะบันดาลให้มนุษย์เป็นไปทั้งทางดี และทางร้ายได้ ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามหาวิธีป้องกันการถูกลงโทษจากสิ่งดังกล่าวด้วยวิธีต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดประเพณีต่าง ๆ ขึ้นในเวลาต่อมา และยังได้แบ่งความเชื่อของมนุษย์ออกได้ดังนี้ คือความเชื่อเกิดจากความกลัว จากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ จากการสังเกตธรรมชาติ เชื่อเรื่องโชคกลางเกี่ยวกับการทำพิธี ฤกษ์ยาม และเวลา

กิ่งแก้ว อรรถากร (2523 : 93) ได้กล่าวว่า ประเภทของความเชื่อเกิดใหม่ในประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ 1) ความเชื่อเรื่องบุคคล การตั้งชื่อ วิทยุญาณ การตายแล้วไปเกิดใหม่ในรูปร่างต่าง ๆ ตามผลกรรม การเข้าทรง 2) ความเชื่อ สิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ ได้แก่ ลายแทง ลางสังหรณ์ อย่ำปลุกเรื่อนคร่อมหัวตอ 3) ความเชื่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เทพเจ้า เทวดา เวทมนต์ คาถาพระภูมิเจ้าที่ ศาลเพียงตา 4) ความเชื่อเรื่องเพศหญิง สาวมีทรวงอกใหญ่แสดงว่า มีความรู้ลึกทางเพศหรือกามารมณ์มาก 5) ความเชื่อเรื่องสุขภาพ และสวัสดิภาพ เป็นผีห้ามรับประทานข้าวเหนียว 6) ความเชื่อเรื่องฤกษ์ โชคกลาง แร้ง คนที่เกิดวันเสาร์เป็นคนใจแข็ง 7) ความเชื่อเรื่องความฝัน ฝันเห็นงู ฝันเห็นนกยูง 8) ความเชื่อเรื่องเครื่องราง ของขลัง ไสยศาสตร์ ผ้ายันต์ 9) ความเชื่อเรื่องภูตผี ปีศาจ วิทยุญาณ ผีฟ้า ผีตาโขน 10) ความเชื่อเรื่อง นรก สวรรค์ 11) ความเชื่อเรื่องโหราศาสตร์ และหมอดู

สิริวัฒน์ คำวันสา (2524 : 5-7) กล่าวว่า ชาวอีสานยังมีอิทธิพลของความเชื่อดั้งเดิมและตกทอดมาจากทางเหนืออยู่มาก โดยเฉพาะอิทธิพลแบบจีน มักจะโน้มไปทางวัตถุนิยมหรือเชื่อในสิ่งที่เห็นคุณโทษมาแล้ว ซึ่งสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ต้องอาศัย “กุศโลบาย” ซึ่งเป็นอุบายในทางที่ดีมาใช้ควบคุมสังคม นอกจากนี้ยังมีการสร้างกตিকা หรือกรอบควบคุมความประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในสังคมขึ้นอีกมากมายในรูปแบบต่าง ๆ กัน อันได้แก่ ขนบธรรมเนียมประเพณี หรือข้อห้ามข้อห้ามนานาชนิด

จรัญ พรหมอยู่ (2526 : 21-27) กล่าวว่า คนไทยในชนบทมีความศรัทธายึดมั่นในศาสนาทั้งคำพูด และการปฏิบัติ ในศาสนาจะมีความเชื่อเรื่องกฎแห่งกรรม ถ้าการดำเนินชีวิตในปัจจุบันไม่ราบรื่นก็ถือว่า กรรมแต่ชาติปางก่อนตามสนองในชาตินี้ ถ้าประสบแต่ความดี ก็เชื่อว่ากรรมดีช่วยเสริมส่ง

เสาวลักษณ์ อนันตศานต์ (2528 : 73-74) แบ่งความเชื่อเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) ความเชื่อทั่วไป หรือความเชื่อธรรมดา (Belief) ได้แก่ เชื่อว่ามี นรก สวรรค์ เทวดา เรื่องฝัน เป็นต้น 2) ความเชื่อที่แฝงไว้ด้วยความกลัว หรือความเชื่อทางไสยศาสตร์ (Superstition) ความเชื่อทั้ง 2 ประเภทหรือ 2 แบบข้างต้นแบ่งเป็นพวก ๆ ได้ 12 กลุ่ม ความเชื่อเกี่ยวกับปรากฏการณ์ธรรมชาติ ความเชื่อเกี่ยวกับยากลางบ้าน ความเชื่อโชคกลาง ความเชื่อเกี่ยวกับฤกษ์ยาม นิमित ฝัน ความเชื่อทางไสยศาสตร์ ความเชื่อลักษณะของคน และสัตว์ ความเชื่ออันเนื่องมาจากศาสนา ความเชื่อเกี่ยวกับการทำมาหากิน และอาชีพ ความเชื่อเกี่ยวกับประเพณี ความเชื่อเรื่องเคล็ด และการแก้เคล็ด ความเชื่อเกี่ยวกับนรก สวรรค์ ชาติ ภพ ความเชื่อเกี่ยวกับเลขดี เลขร้าย วันดี และวันร้าย



จารุวรรณ ธรรมวัตร (2538 : 182-185) ได้อธิบายความเชื่อของมนุษย์ว่าความเชื่อของมนุษย์เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตอย่างใดอย่างหนึ่งที่มนุษย์วิวัฒนาการความเชื่อ เริ่มต้นด้วยการนับถือผีสาว เทวดา เทพเจ้า สัตว์บางชนิด รูปภาพ ศาสนา และนับถือธรรมชาติ ซึ่งเป็นพัฒนาการขั้นสูงที่เป็นระบบที่เป็นเหตุผลมากขึ้น ได้แก่ ความเชื่อในเรื่องผีวิญญาณ ความเชื่อเรื่องโชคกลาง ความฝันปรากฏการณ์ธรรมชาติ โหราศาสตร์ คาถาอาคม และเวทมนตร์

3. ประเพณี

เป็นกิจกรรมที่มีการปฏิบัติสืบเนื่องกันมา เป็นเอกลักษณ์ และมีความสำคัญต่อสังคม ได้แก่ การแต่งกาย ภาษา วัฒนธรรม ศาสนา ศิลปกรรม กฎหมาย คุณธรรม และความเชื่อ อันเป็นบ่อเกิดของวัฒนธรรมของสังคม เชื้อชาติต่างกลายเป็นประเพณีประจำชาติ และถ่ายทอดกันมาโดยลำดับ หากประเพณีนั้นตั้งอยู่แล้วก็รักษาไว้เป็นวัฒนธรรมประจำชาติ หากไม่ดีก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเทศะ ประเพณีล้วนได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เข้าสู่สังคม รับเอาแบบปฏิบัติที่หลากหลายเข้ามาผสมผสานในการดำเนินชีวิต ประเพณีจึงเรียกได้ว่า เป็นวิถีแห่งการดำเนินชีวิตของสังคม โดยเฉพาะศาสนาซึ่งมีอิทธิพลต่อประเพณีไทยมากที่สุด วัดวาอารามต่าง ๆ ในประเทศไทยสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของพุทธศาสนาที่มีต่อสังคมไทยและชี้ให้เห็นว่าชาวไทยให้ความสำคัญในการบำรุงพุทธศาสนาด้วยศิลปกรรมที่งดงาม เพื่อใช้ในพิธีกรรมทางศาสนาตั้งแต่โบราณกาล

ความหมายของประเพณี พระยาอนุমানราชชน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประเพณีไว้ว่า ประเพณี คือ ความประพฤติที่ชนหมู่หนึ่งอยู่ในที่แห่งหนึ่งถือเป็นแบบแผนกันมาอย่างเดียวกัน และสืบทอดกันมานาน ถ้าใครในหมู่ประพฤติดอกนอกแบบก็ผิดประเพณี หรือผิดจารีตประเพณี คำว่าประเพณี ตามพจนานุกรมภาษาไทยฉบับบัณฑิตยสถาน ได้กำหนดความหมายประเพณีไว้ว่า ขนบธรรมเนียมแบบแผน ซึ่งสามารถแยกคำต่าง ๆ ออกได้เป็น ขนบ มีความหมายว่าระเบียบแบบอย่าง ธรรมเนียม มีความหมายว่าที่นิยมใช้กันมา และเมื่อนำมารวมกันแล้ว ก็มีความหมายว่า ความประพฤติที่คนส่วนใหญ่ ยึดถือเป็นแบบแผน และได้ทำการปฏิบัติสืบทอดกันมาจนเป็นต้นแบบที่จะให้คนรุ่นต่อไปได้ประพฤติปฏิบัติตามกันต่อไป

ความเป็นมาของประเพณี ประเพณีมีบ่อเกิดมาจากสภาพสังคม ธรรมชาติ ทัศนคติ เอกลักษณ์ ค่านิยม โดยความเชื่อของคนในสังคมต่อสิ่งที่มีอำนาจเหนือมนุษย์ ได้แก่ อำนาจของดินฟ้าอากาศ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ทราบสาเหตุ ฉะนั้นเมื่อเวลาเกิดภัยพิบัติขึ้น มนุษย์จึงต้องอ่อนน้อมร้องขอในสิ่งที่ตนคิดว่าจะช่วยได้ พอภัยนั้นผ่านพ้นไปแล้ว มนุษย์ก็แสดงความรู้คุณต่อสิ่งนั้นด้วยการทำพิธีบูชา เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ตนเอง ตามความเชื่อ ความรู้ของตน เมื่อความประพฤตินั้นคนส่วนรวมสังคมยึดถือปฏิบัติเป็นธรรมเนียม หรือเป็นระเบียบแบบแผน และทำงานเป็นพิมพ์เดียวกัน สืบทอดกันจนกลายเป็นประเพณีของสังคมนั้น

ประเพณีและวัฒนธรรม เมื่อว่าโดยเนื้อความก็เป็นสิ่งอย่างเดียวกัน คือ เป็นสิ่งที่ไม่ใช่มีอยู่ในธรรมชาติโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่สังคม หรือคนในส่วนรวมร่วมกันสร้างให้มีขึ้น แล้วถ่ายทอดให้แก่กันได้ด้วยลักษณะ และวิธีการต่าง ๆ ว่าโดยเนื้อหาของประเพณี และวัฒนธรรมที่อยู่ในจิตใจของประชาชนเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ ซึ่งสะสม และสืบทอดร่วมกันมานานในส่วนรวมจนเกิดความเคยชิน เรียกว่า นิสัยสังคม หรือประเพณี



ประเภทของประเพณี แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) จารีตประเพณี หรือ กฎศีลธรรม หมายถึง สิ่งซึ่งสังคมใดสังคมหนึ่งยึดถือ และปฏิบัติสืบกันมาอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง เป็นเรื่องของความผิดถูก มีเรื่องของศีลธรรมเข้ามาร่วมด้วย ดังนั้นสมาชิกในสังคมต้องทำ ผู้ใดฝ่าฝืน ถือว่าเป็นผิดเป็นชั่ว จะต้องถูกตำหนิ หรือได้รับการลงโทษจากคนในสังคมนั้น เช่น ลูกหลานต้องเลี้ยงดูพ่อแม่เมื่อท่านแก่เฒ่า ถ้าใครไม่เลี้ยงดูถือว่าเป็นคนเนรคุณ หรือลูกอกตัญญู จารีตประเพณีของแต่ละสังคมนั้นย่อมไม่เหมือนกัน เพราะมีค่านิยมที่ยึดถือต่างกัน การนำเอาจารีตประเพณีของตนไปเปรียบเทียบกับของคนอื่นแล้วตัดสินว่าดี หรือเลวกว่าของตนย่อมเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนความเชื่อของแต่ละสังคมย่อมแตกต่างกันไป 2) ขนบประเพณี หรือ สถาบัน หมายถึง ระเบียบแบบแผนที่สังคมได้กำหนดไว้แล้วปฏิบัติต่อกันมา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ทางตรง ได้แก่ ประเพณีที่มีการกำหนดเป็นระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติอย่างชัดเจนว่า บุคคลต้องปฏิบัติอย่างไร ได้แก่ สถาบันโรงเรียน มีโรงเรียน มีผู้สอน มีผู้เรียน มีระเบียบการรับสมัคร การเข้าเรียน และการสอบไล่ ทางอ้อม ได้แก่ ประเพณีที่รู้จักกันโดยทั่วไป โดยไม่ได้วางระเบียบไว้แน่นอน แต่ปฏิบัติไปตามคำบอกเล่า หรือตัวอย่างจากที่ผู้ใหญ่หรือบุคคลในสังคมปฏิบัติ ได้แก่ ประเพณีเกี่ยวกับการเกิด การตาย การแต่งงาน ซึ่งเป็นประเพณีเกี่ยวกับชีวิต หรือประเพณีเกี่ยวกับเทศกาล ตรุษ สารท และการขึ้นบ้านใหม่ 3) ธรรมเนียมประเพณี หมายถึง ประเพณีเกี่ยวกับเรื่องธรรมดาสามัญที่ทุกคนควรทำ มีความผิดถูกเหมือนจารีตประเพณี เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ทุกคนปฏิบัติกันทั่วไปจนเกิดความเคยชิน และไม่รู้สึกรู้สึกรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ เพราะเป็นสิ่งที่มีความนาน และใช้กันอย่างแพร่หลาย ส่วนมากเป็นมารยาทในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การแต่งกาย การพูด การรับประทานอาหาร และการเป็นแขกไปเยี่ยมผู้อื่น ธรรมเนียมประเพณีเป็นเรื่องที่ทุกคนควรทำ แม้มีผู้ฝ่าฝืน หรือทำผิดก็ไม่ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญแต่อาจถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่ได้รับการศึกษา ไม่มีมารยาท ไม่รู้จักกาลเทศะ

ประเพณีไทย ประเพณีไทยเป็นวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อ ๆ กันมา เป็นสิ่งแสดงถึงวิถีชีวิตของคนไทยทั้งในอดีต และปัจจุบันว่ามีความเป็นมา และเป็นอยู่อย่างไร ประเพณี ส่วนใหญ่ของไทยจะเกี่ยวข้องกับพุทธศาสนา นอกจากนั้นจะเกี่ยวข้องกับการทำมาหากิน และประเพณีเกี่ยวกับชีวิต ประเพณีไทยที่นิยมปฏิบัติกัน เช่น ประเพณีการบวช เป็นประเพณีทางพุทธศาสนาเริ่มจากความเชื่อว่า ผู้ชายไทยทุกคนควรบวชเรียน เพื่อจะได้เป็นคนสุกเป็นคนที่รู้จักบาปบุญคุณโทษ และจะได้ช่วยให้บิดามารดาได้เกาะชายผ้าเหลืองสู่สวรรค์ การบวชถือเป็นการแสดงความกตัญญูต่อกตัญญูต่อพ่อแม่ การบวชจะกระทำเมื่อผู้ชายอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ และมักจะบวชครบพรรษา แต่ปัจจุบันนิยมบวชระยะสั้น เช่น 15 วัน หรือ 1 เดือน และค่านิยมการบวชได้ลดลงไปบ้าง ประเพณีการแต่งงาน เป็นประเพณีเกี่ยวกับชีวิตการครองชีวิตคู่ของชายหนุ่มหญิงสาว ที่ถือปฏิบัติจะมีการสู่ขอ การหมั้น การแต่งงาน ซึ่งประกอบด้วย การแห่ขันหมาก พิธีไหว้ปูย่าตายาย พิธีหลั่งน้ำพระพุทธรูปและประสาทรสแก่คู่สมรส การเลี้ยงฉลองสมรส การให้ของขวัญแก่คู่สมรส พิธีปูที่นอน และเรียงหมอน และพิธีส่งตัว ปัจจุบันการแต่งงานจะถูกต้องตามกฎหมายเมื่อมีการจดทะเบียนสมรส ประเพณีการตาย แนวปฏิบัติได้แก่ การบอกทางแก่ผู้ที่กำลังจะตาย อาบน้ำศพ แต่งตัวศพ มัดศพ ตามไฟหน้าศพ สวดพระอภิธรรมหน้าศพ เช่นศพ นำศพไปเผา เผาศพ และเก็บอัฐิ ปัจจุบันไม่นิยมเก็บศพไว้นาน นิยมทำพิธีจัดงานศพให้แล้วเสร็จหลังการตายไม่กี่วัน ประเพณีสงกรานต์ เป็นประเพณีการขึ้นปีใหม่ของไทยซึ่งเริ่มใช้มาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยถึง พ.ศ. 2483 ทางราชการไทยได้เปลี่ยนวันขึ้นปีใหม่เป็นวันที่ 1 มกราคม แต่ประเพณีสงกรานต์ก็ยังคงทำเป็นประเพณีสืบต่อมา ในเทศกาลสงกรานต์จัดเป็นงานรื่นเริง



มีการทำบุญตักบาตรสงฆ์บางแห่งก็มีพิธีรดน้ำดำหัว ปัจจุบันมีการสาดน้ำเล่นกันเกินสนุก ประเพณีการเข้าพรรษา จัดเป็นประเพณีนิยมอีกประเพณีหนึ่งที่สืบเนื่องมาแต่โบราณเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระเบียบสงฆ์ กำหนดให้พระสงฆ์จำพรรษาศึกษาและทบทวนพระธรรมวินัย มีการทำบุญถวายสิ่งของเครื่องใช้ และอาหารแด่พระสงฆ์ เพื่อการจำพรรษาในช่วงเข้าพรรษา พุทธศาสนิกชนนิยมบวชให้ลูกหลาน และศึกษาพระธรรมวินัยตลอดพรรษา

สรุปประเพณี หมายถึง ระเบียบแบบแผนที่กำหนดพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คนในสังคมยึดถือปฏิบัติสืบกันมา ถ้าคนใดในสังคมนั้นฝ่าฝืนมักถูกตำหนิจากสังคม ลักษณะประเพณีในสังคมนั้นระดับประเทศชาติ มีทั้งประสมกลมกลืนเป็นอย่างเดียวกัน และมีผิดแผกกันไปบ้างตามความนิยมเฉพาะท้องถิ่น แต่โดยมากย่อมมีจุดประสงค์ และวิธีการปฏิบัติเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเฉพาะส่วนปลีกย่อยที่เสริมเติมแต่ง หรือตัดทอนไปในแต่ละท้องถิ่น สำหรับประเพณีไทยมักมีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อในคติพระพุทธศาสนา และพราหมณ์มาแต่โบราณ (ประเพณี. 2555 : เว็บไซต์)

4. พิธีกรรม

พิธีกรรมเป็นส่วนประกอบของศาสนา ซึ่งประชาชนให้ความสนใจมาก และพยายามปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พิธีกรรมบางอย่างอาจมีลักษณะผสมผสานระหว่างศาสนา และไสยศาสตร์หรือมีส่วนประกอบของหลายศาสนาผสมกันทั้งในระดับความเชื่อ และการปฏิบัติ หรือการประสานความเชื่อต่าง ๆ เข้าด้วยกันจนเกือบจะเป็นเนื้อเดียวกัน คนโดยทั่วไปไม่สามารถแยกได้ว่าส่วนใดเป็นส่วนของศาสนาใด และในทางปฏิบัติตามสภาพความเป็นจริงก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะแยกให้ชัดเจน (อมรา พงศาพิชญ์. 2537 : 41-46)

จารุบุตร เรื่องสุวรรณ (2528 : 176-187) ได้เขียน ฮีตสิบสองคองสิบสี่ของชาวอีสาน โดยกล่าวเป็นจารีตประเพณีที่ปฏิบัติกันแต่ละเดือนครบทั้ง 12 เดือน เป็นทำนองสรุปความ มีคำกลอนอีสานประกอบบ้างเล็กน้อย ประเพณีทั้ง 12 เดือน มีดังนี้

เดือนเจียง (เดือนอ้าย) ประเพณีนิมนต์สังฆเจ้าเข้ากรรมชวบ้านเลี้ยงผีและผีต่างๆ (บรรพบุรุษหรือบรรพบุรุษผู้ล่วงลับ) การนิมนต์พระสงฆ์เข้ามาเข้าปริวาสกรรมหรือเข้ากรรมนั้นเป็นพิธีกรรมเพื่อให้พระภิกษุผู้กระทำความผิดได้สารภาพต่อหน้าคณะสงฆ์ (มิใช่การล้างบาป) เป็นการฝึกความรู้สึกสำนึก วิจัยต่อความบกพร่องของตัวเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับสังคมสมัยนี้ที่มีแต่โทษทะนาลถึงความชั่วความผิดของผู้อื่นข้างเดียว

เดือนยี่ ประเพณีทำบุญคูณข้าว ทำบุญ "คูณข้าว" มีพระสวดมนต์เย็นถึงเช้า เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ข้าวเปลือก เมื่อพระฉันเช้าแล้วก็ทำพิธีสู่ขวัญข้าว (ทำขวัญหรือสูตรขวัญ) นอกจากนั้นในเดือนนี้ชาวบ้านจะต้องเตรียมสะสมเชื้อเพลิงหาฟืนและถ่านมาไว้ในบ้าน

เดือนสาม ประเพณีบุญข้าวจี่ ให้ทำบุญข้าวจี่และบุญมาชะบูชา เริ่มพิธีทำบุญข้าวจี่ในตอนเช้าโดยใช้ข้าวเหนียวปั้นหุ้มน้ำอ้อยเอาไปปิ้งหรือจี่พอเกรียมแล้วชุบด้วยไขลงไฟจนสุกแล้วใส่ภาชนะไปตั้งไว้ในหัวแจก (ศาลาวัด) นิมนต์พระรับศีล แล้วเอาข้าวจี่ใส่บาตรนำถวายแด่พระภิกษุสงฆ์พร้อมด้วยอาหารอื่น เมื่อพระฉันเสร็จแล้วมีการแสดงพระธรรมเทศนาข้าวจี่ที่เหลือจากพระฉันก็แบ่งกันรับประทานจะถือว่าโชคดี



เดือนสี่ ประเพณีทำบุญพระเวส ฟังเทศน์มหาชาติ มูลเหตุเนื่องมาจากพระคัมภีร์ มัลลยหีนและมัลลยแสน ว่าผู้ใดปรารถนาที่จะได้พบพระศรีอริยเมตไตรย์ หรือเข้าถึงศาสนาของพระ พุทธองค์แล้วจงอย่าฆ่าตีบิดามารดา สมณพราหมณาจารย์ อย่ายุ่งให้สงฆ์แตกสามัคคีกันกับให้ผู้อื่น ฟังธรรมเทศนาเรื่องพระมหาเวสสันดรชาดกให้จบสิ้นภายในวันเดียวกัน ในงานบุญนี้มักจะมีผู้นำของมา ถวายพระซึ่งเรียกว่า “กัณฑ์หลอน” หรือถ้าจะเจาะจงถวายเฉพาะพระนักเทศน์ที่ตนนิมนต์มาก็ เรียกว่า “กัณฑ์จบ” เพราะต้องแอบซุ่มดูให้แน่เสียก่อน นอกจากนั้นในเดือนนี้ยังมีการทำบุญ โดยหาคอกไม้มาตากไว้ด้วย

เดือนห้า ประเพณีตรุษสงกรานต์ หรือวันขึ้นปีใหม่ไทยสงกรานต์พระพุทธรูปไปเก็บ ดอกไม้ป่ามาบูชาพระในระหว่างบุญนี้ทุกคนจะหยุดงานธุรกิจประจำวัน โดยเฉพาะมีวันสำคัญดังนี้ คือ วันสังขารลวง เป็นวันแรกของงานจะนำพระพุทธรูปมาทำความสะอาดและตั้งไว้ ณ สถานที่อันสมควร แล้วพากันสงฆ์ด้วยน้ำหอม วันสังขารเนา เป็นวันที่สองของงาน พากันทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้บิดา มารดาที่ล่วงลับไปแล้ว วันสังขารขึ้น เป็นวันที่สามของงาน ทำบุญตักบาตรถวายภัตตาหารแด่ พระ-เณร แล้วทำการคารวะบิดามารดาและคนแก่ ส่งท้ายด้วยมีพิธีบายศรีสู่ขวัญ แล้วใช้น้ำที่เหลือใช้ จากการรดน้ำให้ผู้ใหญ่นำมารดให้แก่ผู้ร่วมงาน ภายหลังจึงแผลงมาเป็นการวิ่งไล่สาदनํ้ากลั่นแกล้งกัน

เดือนหก ประเพณีทำบุญวิสาขบูชา มีการเทศน์ตลอดวัน ตลอดกลางคืนมีการเวียน เทียนในเดือนนี้มีงานบุญสำคัญอีกบุญหนึ่งคือ บุญสัจจะ หรือบุญบังไฟเพื่อถวายเป็นพุทธรูปและขอฝน มีผลทางอ้อมเพื่อฝึกฝนให้รู้จักผสมดินปืนและให้ประชาชนมาร่วมสนุกสนานกันได้อย่างสุดเหวี่ยงก่อนจะ ลงมือทำนาซึ่งเป็นงานหนักประจำปี นอกจากนี้ก็มักจะมีการบวชนาคไปพร้อมกันด้วย ตอนกลางคืน มักจะมีการตีกลองเอาเสียงดังแข่งกันเรียกว่า "กลองเส็ง" บางตำราก็ว่าต้องมีพิธีสงฆ์นำพระพุทธรูปฝ่าย เทนือและฝ่ายใต้ตลอดจนมีการถือน้ำพระพิพัฒน์ต่อพระพุทธเจ้า พระธรรมเจ้า พระสงฆ์เจ้า และ ต่อแผ่นดิน

เดือนเจ็ด ประเพณีทำบุญบูชาเทวดาอารักษ์หลักเมือง เดือนเจ็ด ทำบุญบูชาเทวดา อาฮักหลักเมือง (วีรบุรุษ) ทำการเช่นสรวง หลักเมือง ผีพ่อแม่ ผีปู่ตา ผีเมือง (บรรพบุรุษ) ผีแขก (เทวดารักษานาไร่) ทำนองเดียวกันกับแรกนาขวัญ ซึ่งเป็นพิธีกรรมก่อนจะมีการทำนา สรุปลแล้วคือให้ รู้จักคุณของผู้มีพระคุณและสิ่งที่มีคุณจึงจะเจริญ

เดือนแปด ประเพณีทำบุญเข้าพรรษา ทำบุญตักบาตร ถวายภัตตาหารเช้าและ เพลแก่พระสงฆ์ บ่ายมีการฟังธรรมเทศนา กับมีการป่าวร้องให้ชาวบ้านนำขี้ผึ้งมาหล่อเทียนใหญ่ น้อย สำหรับจุดไว้ในโบสถ์เป็นพุทธรูปตลอดฤดูกาลเข้าพรรษา ในเมืองหลวงมีการถวาย “เทียนจำ” แก่อารามสำคัญ

เดือนเก้า ประเพณีทำบุญข้าวประดับดิน ทำบุญข้าว และอาหารคาวหวานพร้อมทั้ง หมากพลูหรือห่อด้วยใบตองกล้วยแล้วนำไปวางไว้ตามต้นไม้และพื้นหญ้า เพื่ออุทิศให้แก่บรรดาญาติ ผู้ล่วงลับไปแล้วโดยกำหนดทำใน วันแรมสิบสี่ค่ำเดือนเก้า ต่อมาภายหลังนิยมทำภัตตาหารถวายแก่ พระภิกษุสงฆ์ สามเณร แล้วอุทิศให้แก่ญาติผู้ล่วงลับไปแล้วตามด้วยการหยาดน้ำ (กรวดน้ำ) ทั้งนี้เกิด จากความเชื่อตามนิทานชาดก และเป็นที่มาของการแจกข้าวด้วย

เดือนสิบ ประเพณีบุญข้าวสาก หรือข้าวสาก (สลากภัตร) ในวันเพ็ญ เป็นการอุทิศ ส่วนกุศลให้แก่ผู้ตายเช่นเดียวกับบุญข้าวประดับดิน โดยมีเวลาห่างกัน 15 วัน เป็นระยะเวลาที่พวกเขาเปรต จะต้องกลับคืนไปเมืองนรก (ตามนิทานชาดก) โดยผู้ที่ถวายทานจะเขียนชื่อของตนไว้ในภาชนะที่ใส่



ของท่านไว้ แล้วเขียนชื่อของตนใส่กระดาษนำไปใส่ไว้ที่บาตร เมื่อภิกษุสามเณรรูปใดจับได้สลากของ
ผู้ใดก็จะเรียกให้เจ้าของสลากนำเอาของถวาย ครั้นพระเถรฉันแล้วก็ประชุมกันฟังเทศน์ บรรยายนิทาน
วัตถุและภษิตต่าง ๆ ทั้งอันสงฆ์สลากภัตด้วยชววันกับคืนหนึ่งจึงเลิก

เดือนสิบเอ็ด ประเพณีบุญออกพรรษา หรือสังฆเจ้าออกวัสสปวารณาฯ มีการตาม
ประทีปโคมไฟเรียกว่าทำบุญจุดประทีป ถ้าไม่ใช่โคมแก้วโคมกระดาษก็มักจุดเปลือกลูกตุ้มกาให้ไฟหรือ
จุดเปลือกลูกฟักทองให้ไฟบางทำเป็นโคม ใช้น้ำมันมะเขือหรือมะพร้าวมีไส้ลอยอยู่มีหูหิ้วและนำไปแขวน
ไว้ตามต้นไม้เต็มวัด นอกจากนั้นบางหมู่บ้านก็ทำรั้วลวดลายไปเรียกว่าศิริวงกฏ และมีการทำปราสาทผึ้ง
ถวายพระด้วย

เดือนสิบสอง ประเพณีบุญกฐิน เดือนสิบสอง เป็นเดือนส่งท้ายปีเก่าตามคติเดิม
มีการทำบุญกฐิน ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันแรมหนึ่งค่ำเดือนสิบเอ็ดถึงกลางเดือนสิบเอ็ดถึงกลางเดือนสิบสอง
แต่ชาวอีสานครั้งก่อนนิยมเริ่มทำตั้งแต่วันแรมหนึ่งค่ำเดือนสิบสอง จึงมักเรียกว่าบุญกฐินว่าเป็นบุญ
เดือนสิบสอง มีทั้งมหากฐิน (กองใหญ่) และบุญจุลกฐิน (กองเล็ก) ซึ่งทำกันโดยด่วน วัตถุประสงค์ที่
จำเป็นต้องทอดเป็นองค์กฐิน ขาดมิได้คือบาตร สังฆาฏิ จีวร สบง มีดโกนหรือมีดตัดเล็บ สายรัดประคด
ผ้ากรองน้ำ และเข็ม นอกจากนั้นเป็นเพียงองค์ประกอบ หลังจากวันเพ็ญเดือนสิบสองแล้วจะทอดกฐิน
ไม่ได้อีก จึงต้องทำบุญกองบัง (บังสกุลหรือทอดผ้าป่า) และทำบุญกองอัฐฐะ คือการถวายอัฐฐะ
บริหารแปดอย่างแก่พระสงฆ์ บุญเดือนสิบสองที่สำคัญของชุมชนริมแม่น้ำก็คือการ “ช่วงเฮือ”
(แข่งเรือ) เพื่อบูชาอุสุภยานาค 15 ตระกูล รำลึกถึงพระยาฟ้าจุ่มที่นำพระไตรปิฎกขึ้นมาแต่เมือง
อินทปัตถนคร (เขมร) (จารุบุตร เรื่องสุวรรณ. 2549 : 54-55)

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึง คลองสิบสี่ เป็นการถอดจากสำนวนเดิม คลองสิบสี่
แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) สำหรับพระราช ผู้ปกครอง 2) สำหรับพระสงฆ์ และ 3) สำหรับบุคคล
ธรรมดา

ธิดา โมสิกรัตน์ (2531 : 758) ได้กล่าวถึงพิธีกรรมเกิดจากมูลเหตุหลายประการ
ได้แก่ สภาพสังคม ความเชื่อของคนไทย การนับถือศาสนา การรับวัฒนธรรมชาติอื่น ๆ ประวัติ
ความเป็นมาของชาติไทย สิ่งมีอิทธิพลทำให้พิธีกรรมเปลี่ยนไป พิธีกรรมมีลักษณะสูญหายเปลี่ยนแปลง
ลักษณะใดก็ตามย่อมเกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ของชุมชน เป็นเครื่องผูกพันของคนในชาติ และเป็นสิ่งที่
สามารถดำรงความเป็นชาติไว้ได้ พิธีกรรมเป็นสมบัติของสังคม มีความงามสัมพันธ์กับชีวิต และสังคม
มาโดยตลอดมีบทบาทต่อมนุษย์หลายประการ ดังนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ เป็นสิ่งควบคุม
ความประพฤติการปฏิบัติของคนในสังคมเป็นเครื่องผูกพันความเป็นพวกเดียวกันเป็นวิธีการผสมผสาน
ความเชื่อ และเป็นสัญลักษณ์ที่ชี้แนะให้เข้าใจสาระสำคัญของชีวิต

สุเมธ เมธาวิทยากุล (2532 : 1-3) ได้กล่าวว่า พิธีกรรม คือการกระทำที่
คนเราสมมติขึ้นเป็นขั้นตอนมีระเบียบวิธี เพื่อให้เป็นสื่อ หรือหนทางที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จในสิ่งที่
เราคาดหวังไว้ ซึ่งจะทำให้เกิดความสบายใจ และมีกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตต่อไป ลักษณะของพิธีกรรม
มี 2 ลักษณะ คือพิธีกรรมเป็นสื่อสัญลักษณ์แสดงถึงความเป็นจริง เช่น กราบไหว้ การคำนับเป็นสื่อ
สัญลักษณ์แสดงความอ่อนน้อม ยำเกรง และเน้นเรื่องจิตใจเป็นสำคัญ คือ จุดมุ่งหมายใหญ่ทำให้เกิด
คือ ความเชื่อในอำนาจเหนือธรรมชาติที่ใจเท่านั้นที่จะสัมผัสได้ พิธีกรรมแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้
พิธีกรรมตามปฏิทิน (Chronological Ritual) เป็นพิธีกรรมที่ทุกคนปฏิบัติเป็นประจำ พิธีกรรม



หัวเลี้ยวหัวต่อแห่งชีวิต (Ritual of the Lifecycle) เช่นหนุ่มสาวเปลี่ยนสถานภาพจากโสด เป็นสถานภาพสมรส พิธีกรรมพิเศษเป็นพิธีกรรมจัดจากสองพิธีกรรมที่กล่าวมา เช่น ทอดผ้าป่า

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2532 : 99-101) กล่าวถึงประเพณี พิธีกรรมว่า คือ การกำหนดกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ของคนด้านต่าง ๆ โดยจะมีความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง และความสัมพันธ์กับธรรมชาติ และมีการสร้างสถาบันต่าง ๆ ขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์เหล่านี้ อาทิ สถาบันทางการเมืองสำหรับจัดระเบียบในสังคม และสถาบันศาสนาที่มีนักบวชเป็นผู้มีอำนาจ ซึ่งได้กำหนดความสัมพันธ์ถ่ายทอดผ่านทางประเพณี พิธีกรรม อันถือเป็นอาณัติที่ละเมิดได้ยาก รวมทั้งยังมีหลักความเชื่อที่ช่วยเสริมพลังของลักษณะที่มีอยู่ให้ดำเนินต่อไปได้

นิธิ เอียวศรีวงศ์ (2532 : 104) กล่าวว่า พิธีกรรมเป็นหนึ่งในกระบวนการควบคุมสังคมให้อยู่ในระบบระเบียบที่คนส่วนใหญ่ให้การยอมรับ และยึดถือปฏิบัติสืบทอดต่อกันมา และเรียกพิธีกรรมว่า เป็นบรรทัดฐานทางสังคมประเภทหนึ่ง โดยเห็นว่า ทั้งงานพิธี พิธีการ และพิธีกรรม มีลักษณะที่คล้ายกัน คือทำให้คนรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน และสนับสนุนความกลมเกลียวสามัคคีในกลุ่มงานพิธีเหล่านี้ มักจะเกี่ยวข้องกับพิธีกรรมของชีวิต ได้แก่ การเกิด การแต่งงาน การตาย รวมทั้งพิธีที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับตำแหน่งสำคัญ และการครบรอบอายุ

ธวัช ปุณโณทก (2532 : 35) ได้กล่าวถึง ความเชื่อพื้นบ้านว่ามีส่วนสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชาวอีสาน ความเชื่อ คือ การยอมรับอันเกิดจากจิตใต้สำนึกของมนุษย์ต่อพลังอันเหนือธรรมชาติ ที่เป็นผลดีผลร้ายต่อมนุษย์ และสังคมนั้น แม้ว่าพลังเหนือธรรมชาติเหล่านั้นไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นความจริง แต่มนุษย์ในสังคมหนึ่ง ๆ ยอมรับ และให้ความเคารพเกรงกลัวสิ่งเหล่านี้ จึงเรียกว่าความเชื่อ

ปราณี วงษ์เทศ (2536 : 324) ได้กล่าวถึง พิธีกรรมที่ปฏิบัติกันทั่ว ๆ ไปในสังคมภายในรอบปีหนึ่งจำแนกออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ 1) พิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำมาหากิน 2) พิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิต 3) พิธีกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชน หรือสังคม พิธีกรรมประเภทต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดเทศกาลต่าง ๆ ขึ้นมา และมีส่วนสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการละเล่นชนิดต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสอดคล้องกับความเชื่อทางศาสนาจะมีเช่นบวงสรวง บูชา หรือตำนาน

ฉลาดชาย รมิตานนท์ (2537 : 5-6) กล่าวถึงพิธีกรรมว่า คือการแสดงออกที่เป็นรูปแบบของศาสนา และการแสดงพิธีกรรมก็มักจะมี ความเชื่อทางศาสนาเป็นส่วนประกอบอยู่ เบื้องหลังควบคู่กันไปเสมอ และให้ความเห็นว่า พิธีกรรมทางศาสนาที่พบเห็นกันอยู่ทุกวันนี้เป็นลัทธิความเชื่อที่อยู่ในระดับ มีพระ หรือนักบวชเป็นผู้ประกอบพิธี โดยฉลาดชายเห็นว่า ควรมีการแบ่งระดับความเชื่อทางศาสนา และพิธีกรรม ออกเป็น 4 ระดับคือ 1) ระดับปัจเจกชน 2) ระดับหมอผี 3) ระดับชุมชน 4) ระดับพระหรือนักบวช เป็นผู้สืบทอด และประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ซึ่งในระดับสุดท้ายนี้ เป็นระดับที่อยู่บนยอดสุดของการพัฒนาการทางด้านความเชื่อทางศาสนา และพิธีกรรมของมนุษย์ และปรากฏเป็นศาสนาหลักต่าง ๆ อยู่ในปัจจุบันนี้ โดยในระดับนี้จะมีพระหรือนักบวช หรือบุคลากรทางศาสนา ผู้ทำหน้าที่ปลุกฝังความเชื่อ และประกอบพิธีกรรมเป็นงานประจำ

รุ่งทิพย์ กล้าหาญ (2539 : 123) กล่าวว่า พิธีกรรมที่ยึดถือปฏิบัติในชุมชนนั้น เมื่อมีการจัดพิธีขึ้น ก็มักจะอ้างถึงความเชื่อต่าง ๆ เพื่อเป็นการแสวงหาแนวทาง และคำตอบในสิ่งที่สงสัยและให้สอดคล้องกับรากฐานความเชื่อของคนในชุมชน เป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งต่าง ๆ และจะได้นำมาใช้เป็นกุศโลบายในการขัดเกลา หรือเป็นระเบียบปฏิบัติให้คนในสังคม



ชุมชนประเพณีปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มสังคมนั้น โดยในพิธีกรรมแต่ละประเภทก็จะมีแนวคิดและจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป เช่น พิธีกรรมเกี่ยวกับผี พิธีกรรมเกี่ยวกับพระพุทธศาสนา และในแต่ละพิธีกรรมก็ยังมีหน้าที่สำคัญ คือ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยว สร้างพลังใจให้แก่บุคคล และกลุ่มในการดำรงชีวิตต่อไป

สุเทพ สุนทรเกษม (2540 : 140-181) กล่าวถึงความเชื่อของชาวอีสานว่า ชาวอีสานจะเชื่อเรื่องผี โดยเฉพาะผีปอบตา ซึ่งเป็นตัวแทนของบรรพบุรุษ และเป็นผีประจำหมู่บ้าน เชื่อในเรื่องเกี่ยวกับบาปบุญ ผลกรรมตามหลักพระพุทธศาสนา เชื่อว่าทำดีได้ดี ทำชั่วย่อมได้ชั่ว

ราชบัณฑิตสถาน (2542 : 788) ให้ความหมายของคำว่า พิธี หมายถึง งานที่จัดขึ้นตามลัทธิ หรือความเชื่อถือตามขนบธรรมเนียมประเพณี เพื่อความขลัง หรือความเป็นสิริมงคล เช่น พระราชพิธีจรดพระนังคัลแรกนาขวัญ พิธีมงคลสมรส พิธีประสาทปริญญา ส่วนพิธีกรรม หมายถึง การบูชาแบบอย่างหรือแบบแผนต่าง ๆ ที่ปฏิบัติในทางศาสนา

งามพิศ สัตย์สงวน (2543 : 53-54) ได้จัดพิธีกรรมให้อยู่ในกลุ่มวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ (Non-Material Culture) แต่จัดให้อยู่แยกกลุ่มออกจากสถาบันศาสนา โดยระบุว่าเนื่องจากต้องการจะเน้นเฉพาะพิธีที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอนของประเพณีต่าง ๆ เช่น ในงานศพอันประกอบไปด้วยพิธีที่ต้องกระทำในช่วงเวลาที่แตกต่างกันออกไป พิธีบางอย่างทำก่อนพิธีอื่น เป็นลำดับตามระเบียบขั้นตอน ในขณะที่ศาสนานั้นเป็นเรื่องของสถาบันที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมสังคม งามพิศ จึงได้จัดเอาศาสนาและความเชื่อให้อยู่ในกลุ่มของวัฒนธรรมประเภทที่เกี่ยวกับการควบคุมสังคม และช่วยในการจัดระเบียบสังคม งามพิศมองว่าในหลักศาสนาจะมีข้อห้ามประการต่าง ๆ ศาสนาจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในการช่วยควบคุมพฤติกรรมของคนทางสังคม ช่วยให้สังคมเกิดความสงบสุขขึ้น

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2544 : 5-24) ได้ให้ความสำคัญของพิธีกรรมทางศาสนาว่า 1) พิธีกรรมถือเป็นจุดเริ่มต้น หรือจุดนัดหมายให้สมาชิกในสังคมได้รับรู้ว่าการกระทำกำลังจะเริ่มขึ้นเป็นจุดนัดพบให้ทุกคนที่ตอนแรกยังกระจัดกระจายรวมกันเป็นจุดเดียว และเป็นจุดนัดหมายว่าจะเริ่มเรื่องนั้นแล้ว 2) พิธีกรรมเป็นเครื่องฝึกวินัยหรือเป็นพื้นฐานในการที่จะฝึกฝนพัฒนาคนในด้านศีล เพื่อฝึกคนให้จัด หรือควบคุมพฤติกรรมของคนให้ลงตัวเข้าที่ 3) สองพิธีกรรมเป็นเครื่องน้อมนำศรัทธาที่จะพาให้เข้าถึงธรรมที่สูงขึ้น เนื่องจากบรรยากาศในบริเวณพิธีจะทำให้เกิดความสงบและศรัทธา 4) พิธีกรรมเป็นช่องทางที่ทำให้เกิดการให้ธรรมแก่คนทั่วไป และเป็นรูปแบบที่สามารถสื่อธรรมสำหรับคนหมู่มาก ทำให้สังคมมีความสงบร่มเย็นอีกด้วย

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2544 : 8-9) กล่าวว่า พุทธธรรมเป็นคำสอนที่มุ่งสำหรับคนทุกประเภท ทั้งบรรพชิต และคฤหัสถ์ คือครอบคลุมสังคมทั้งหมด การสั่งสอนธรรมของพระพุทธเจ้าทรงมุ่งผลในทางปฏิบัติ ให้ทุกคนจัดการกับชีวิตที่เป็นอยู่จริง ๆ ในโลกนี้ และเริ่มแต่บัดนี้ ความรู้ในหลักที่เรียกว่า มัชฌิมนธรรมเทศนา ว่าด้วยความจริงตามแนวเหตุผลบริสุทธิ์ตามกระบวนการของธรรมชาติดับการประทุติตามมรรคา ที่เรียกว่ามัชฌิมาปฏิปทา เป็นสิ่งที่ทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสภาพและระดับชีวิตอย่างไร สามารถจะเข้าใจ และนำมาใช้ประโยชน์ได้ตามสมควรแก่สภาพและชีวิตระดับนั้น ๆ ถ้าความห่วงใยในเรื่องชีวิตหลักจากโลกนี้มีอยู่ ก็จงทำชีวิตแบบที่ต้องการนั้นให้เกิดมีเป็นจริงเป็นจังขึ้นมาในชีวิตนี้ทีเดียว จนมั่นใจตนเองโดยไม่ต้องกังวลห่วงใยในโลกหน้าเลย



สรุป ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม มีความสัมพันธ์กันอย่างมากระยะไกลจะแยกออกจากกันได้ มีคุณค่าต่อบุคคลและสังคม เนื่องจากเป็นกฎเกณฑ์แบบแผนที่มีความสัมพันธ์และสำคัญกับชีวิตและสังคมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ เป็นสิ่งคุมการประพฤติและปฏิบัติของคนในสังคม เป็นเครื่องผูกพันยึดเหนี่ยวกลุ่มคนให้เป็นพวกเดียวกัน และเป็นสัญลักษณ์ที่ชี้แนะให้เข้าใจสาระสำคัญของชีวิต และเป็นที่มาของกฎหมายตลอดจนเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นความเจริญและความเสื่อมทางด้านจิตใจในแต่ละยุคของคนในสังคมอีกด้วย จากแนวคิดดังกล่าวนี้ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ของสังคมหรือชุมชนใดก็ตาม ย่อมเหมาะสมกับสังคมหรือชุมชนนั้น ซึ่งอาจที่จะไม่เหมาะสมกับอีกสังคมหรือชุมชนหนึ่ง นอกจากนี้แล้ว ความเชื่อประเพณีและพิธีกรรมยังเป็นพลังอย่างหนึ่งที่ทำให้ชาวไทยในฝั่งภาคอีสานรวมตัวกันช่วยสร้างศรัทธาและยึดมั่นในสิ่งที่บรรพบุรุษได้สร้างไว้ในอดีต ให้คงอยู่ตลอดไป โดยการที่จะช่วยกันอนุรักษ์และสืบสาน ถ่ายทอดให้กับบรรพชนรุ่นต่อไปให้คงอยู่ และนำไปเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและให้เกิดความผาสุก ตลอดไป (เจริญ บุญมา. 2554 : 15-30)

สรุปได้ว่า ความสำคัญของวัฒนธรรม คือ เครื่องบ่งชี้แสดงให้เห็นความแตกต่างของบุคคล กลุ่มชน ชุมชน คนกับสัตว์ เป็นตัวกำหนดปัจจัยสี่ เป็นตัวกำหนดการแสดงความรู้สึกทางอารมณ์และเป็นเอกลักษณ์ของเผ่าพันธุ์

3. ความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการ

บูรณาการ หมายถึง การนำศาสตร์หรือความรู้วิชาต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันนำมาเข้าด้วยกันหรือผสมผสานได้อย่างกลมกลืน เพื่อนำมาจัดเป็นการเรียนการสอนภายใต้หัวข้อเดียวกัน เชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการเน้นองค์รวมของเนื้อหามากกว่าองค์ความรู้ของแต่ละรายวิชา และเน้นการสร้างความรู้ของผู้เรียนที่มากกว่า การให้เนื้อหาโดยครูเป็นผู้กำหนด

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) และจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายในระบบการจัดการผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ อาทิ การจัดการเรียนการสอน การสอนแบบบูรณาการ ประกอบด้วย การเขียนแผนการสอนของผู้สอนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (การเขียนแผนแบบบูรณาการมีมากกว่านี้ ตามความเหมาะสม) ดังนี้ 1) การบูรณาการภายในวิชา มีจุดเน้นอยู่ภายในวิชาเดียวกันอาจนำวิชาต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันมาบูรณาการกันเองของวิชานั้นและไม่แยกหรือขยายไปกับวิชาอื่น 2) การบูรณาการระหว่างวิชา มีจุดเน้นอยู่ที่การนำวิชาอื่นเข้าเชื่อมโยงด้วยกันตั้งแต่ 2 วิชาขึ้นไป โดยภายใต้หัวข้อเดียวกันว่าวิชาใดที่สามารถนำเข้ามาบูรณาการด้วยกันได้ ไม่จำเป็นต้องต้องทุกวิชา หรือทุกกลุ่มประสบการณ์เข้าด้วยกัน หรืออาจครบทุกวิชาหรือทุกกลุ่มประสบการณ์ก็ได้

ลักษณะสำคัญของการสอนแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 1) เป็นการบูรณาการระหว่างความรู้ กระบวนการ และการปฏิบัติ 2) เป็นการบูรณาการระหว่างวิชาได้อย่างกลมกลืน 3) เป็นการบูรณาการระหว่างสิ่งที่เรียนกับชีวิตจริง 4) เป็นการบูรณาการเพื่อจัดความซับซ้อนของเนื้อหาต่างๆ 5) เป็นการบูรณาการให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างความคิดรวบยอดของวิชาต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย



การวางแผนการจัดทำแผนแบบบูรณาการ เป็นการนำวิชาการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน มาเชื่อมโยงกัน ซึ่งสามารถทำได้โดยการสร้างหัวข้อเรื่องที่มีความสอดคล้องกับวิชานั้น ๆ เข้าด้วยกัน ผู้สอนต้องคำนึงสิ่งต่อไปนี้ 1) การเลือกหัวข้อเรื่อง จากประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการเรียน เช่น ประเด็น แนวคิด ประเด็นของเนื้อหา เมื่อได้แล้วนำจุดประสงค์ของแต่ละรายวิชา ที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้ของผู้เรียน เข้ามาสร้างเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการ 2) การนำจุดประสงค์ของรายวิชาต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันมาสร้างเป็นหัวข้อเรื่องและนำมาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการ

ประโยชน์ของการบูรณาการ ได้แก่ 1) เป็นการนำวิชาหรือศาสตร์ต่าง ๆ เชื่อมโยงกัน ภายใต้อาจารย์เดียวกัน 2) ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนที่ลึกซึ้ง และมีลักษณะใกล้เคียงกับชีวิตจริง 3) ช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ความเข้าใจ ในลักษณะองค์รวม 4) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ ความเข้าใจ จากสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัว 5) เป็นแนวทางที่ช่วยให้ครูได้ทำงานร่วมกันหรือประสานงาน ร่วมกันอย่างมีความสุข 6) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูได้คิดวิธีการหรือนำเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้

ดังนั้นก่อนจะจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ผู้สอนจะต้องมีความมั่นใจและเข้าใจเป้าหมายของเรื่องที่จะนำมาบูรณาการตรงกัน ซึ่งผู้สอนจะต้องมีการวางแผนร่วมกัน โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนสามารถค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง โดยการลงมือปฏิบัติจริง เน้นการเชื่อมโยงวิชาต่าง ๆ หรือ อาจกล่าวได้ว่าคำตอบเกิดจากเนื้อหาทุกวิชาที่นำมาผสมผสานหรือบูรณาการกัน และยังคงต้องนำ ข้อมูลทรัพยากรท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่นมาบูรณาการเพื่อให้เกิดความรู้แบบองค์รวม (การบูรณาการคืออะไร. 2558 : เว็บไซต์)

การบูรณาการ คือ การที่สิ่งทั้งหลายซึ่งเป็นหน่วยย่อย จะต้องมาประสานสัมพันธ์ กลมกลืนกันให้ดีจึงจะเกิดความพอดีเป็นสมดุล และสิ่งนั้นจึงจะดำเนินไปได้ด้วยดี ในกรณีที่เป็นอย่างนี้ เมื่อเรามีความเกี่ยวข้องกับสิ่งทั้งหลายที่เป็นหน่วยย่อยเราจะทำอย่างไร เราก็มีหน้าที่ที่จะต้องนำเอามัน เข้ามาประมวลประสานเข้าหากันเป็นองค์รวม ในลักษณะอาการที่ทำให้เกิดความสมดุลให้ได้ซึ่งการกระทำ อันนี้เขาเรียกว่า บูรณาการ การกระทำให้สมบูรณ์โดยการนำหน่วยย่อยอันหนึ่งเข้ารวมกับหน่วยย่อย อื่น ภายใต้องค์รวมเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์หรือการประมวลหน่วยย่อยที่แยกกันให้รวมเข้าเป็นองค์ รวมที่ครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมทั้งปัจจัยทางสังคมทางกายภาพ และธรรมชาติแวดล้อมที่เกี่ยวข้องก็ เรียกว่าใช้วิธีบูรณาการ (สำราญ จุช่วย. 2550 : เว็บไซต์)

การพัฒนาเศรษฐกิจ ถ้าพัฒนาโดยมุ่งให้มนุษย์เป็นอยู่ดี ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทั้งทาง สังคมและนิเวศวิทยาที่เกื้อกูลก็เรียกว่าใช้วิธีบูรณาการ ถ้าเป็นการศึกษาการสอนโดยทำให้คนพัฒนาขึ้นมาเต็มตัวด้วยปัจจัยหลายอย่าง ก็เป็นการใช้วิธีบูรณาการ การจัดหลักสูตร และการสอนก็กระทำใน ลักษณะบูรณาการ เช่น เราจัดการเรียนการสอนในแต่ละวิชาให้เชื่อมโยงวิชาทั้งหลายทุกวิชาเข้าหากัน อาจจะตั้งเรื่องอะไรขึ้นมาเป็นหลักสักเรื่องหนึ่ง หรือเป็นแกนให้มีการเรียนรู้ แล้วก็โยงทุกวิชา ความรู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามา ตัวอย่างง่าย ๆ ได้แก่ ให้เรียนเรื่องข้าวเอาข้าวขึ้นมาเป็นหลักตั้งแล้วจากเรื่อง ข้าวนี้เราก็สามารถเรียนทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิทยาศาสตร์ ในแง่ชีววิทยาอาจจะให้เรียนรู้ว่าข้าวนี้เป็นพืช ตระกูลไหนแพร่พันธุ์อย่างไร ในด้านเกษตรกรรมต้องปลูกในฤดูไหนปลูกกันอย่างไร ภูมิศาสตร์ก็ให้ เรียนรู้ว่าข้าวนี้มีปลูกมากในถิ่นไหน เหมาะกับภูมิอากาศแบบใด ด้านเศรษฐกิจก็ให้รู้ว่าข้าวมีความสำคัญ ในทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างไร หรือให้รู้ว่าข้าวเป็นรายได้หลักของชาติ เป็นที่มาของเงินรายได้ ของประเทศ คณิตศาสตร์เช่นว่าปลูกข้าวได้ไร่ละ 50 ถัง ถ้ามีนา 18 ไร่ จะได้ข้าวกี่ถังหรือขายข้าว เกวียนละ 8,000 บาท มีข้าว 5 เกวียนจะได้เงินเท่าไร หรือในด้านศิลปวัฒนธรรมก็อาจจะร้องเพลง



เกี่ยวข้าวให้มีกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมหรืออาจจะให้วาดภาพทุ่งนาโดยให้ผู้เรียนจินตนาการทุ่งนาตลอดจนการเรียนการสอนเกี่ยวกับจริยธรรม ให้รู้จักว่าจะต้องกินข้าวอย่างไรจึงจะประหยัดหรือว่าถ้าเป็นเด็กชวานาก็แนะนำให้ไปช่วยพ่อแม่ทำนา ถ้าเป็นเด็กทั่วไปก็อาจจะให้รู้จักคุณค่าของข้าวที่ชวานาผลิตได้ ให้รู้จักมารยาทในการรับประทานอาหาร จากเรื่องข้าวเรื่องเดียวก็เรียนได้ครบทุกด้าน เรียกว่าเป็นการเรียนการสอนโดยวิธีบูรณาการ (สำราญ จุช่วย. 2550 : เว็บไซต์)

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546 : 2-10) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบูรณาการไว้ว่า ในความหมายทั่วไป หมายถึงการทำสิ่งที่บกพร่องให้สมบูรณ์ โดยการเพิ่มเติมส่วนที่ยังขาดอยู่เข้าไปหรือเป็นการรวมส่วนประกอบย่อยมารวมกันตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไปเพื่อทำให้เป็นส่วนหนึ่งของส่วนทั้งหมดที่ใหญ่กว่า การบูรณาการมาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Integration รากศัพท์จากภาษาละติน Integrate หมายถึง การทำให้รวมกันได้ทั้งหมด ไม่มีส่วนใดขาดหายไป การบูรณาการเป็นการเชื่อมโยงสิ่งหนึ่ง หรือ หลายสิ่งเข้าเป็นส่วนประกอบของอีกสิ่งหนึ่งเพื่อให้อันนั้นเกิดความสมบูรณ์ขึ้น มักเป็นการรวมกันของส่วนประกอบย่อยที่มีความแตกต่างกันตั้งแต่ 2 องค์ประกอบขึ้นไปให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของแกนหลักหรือส่วนทั้งหมดที่ใหญ่กว่า องค์ประกอบย่อยดังกล่าวโดยปกติจะแยกส่วนกันอยู่ อาจดูเหมือนไม่สามารถเข้ากันได้หรืออาจมีลักษณะที่ขัดแย้ง แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เข้าด้วยกันใหม่ภายใต้แกนร่วมเดียวกัน กลับสามารถรวมความแตกต่างเหล่านั้นเข้าด้วยกันได้ และส่งผลให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น คำในภาษาไทยที่มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การบูรณาการ ได้แก่

1. การเชื่อมโยง คำว่าเชื่อม หรือ เชื่อมโยง หมายถึง การทำให้ติดเป็นเนื้อเดียวกัน เปรียบเหมือนกับการที่สิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งมาเชื่อมกับสิ่งหนึ่งที่อยู่ในลักษณะแกนกลาง ทำให้เกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายที่แสดงถึงความเกี่ยวพัน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างกัน
2. การรวมกันหรือร่วมกัน การบูรณาการเป็นการรวมกัน เป็นการนำสองสิ่งขึ้นไปมาบวกกัน หรือรวมเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเพิ่มพูนในทางที่ดีขึ้นกว่าการอยู่อย่างแยกส่วนกัน การรวมกันสามารถตัดทอนความซ้ำซ้อน และใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ ร่วมกันได้
3. การผนวก การบูรณาการ มีลักษณะเหมือนการผนวก หรือเพิ่มเข้าเป็นการรวมสิ่งหนึ่งเข้าเป็นของอีกสิ่งหนึ่งอย่างสมบูรณ์เป็นการทำให้สิ่งที่มีอยู่ดีขึ้นในภาพรวมมากกว่าการแยกส่วนกัน
4. การประสาน การบูรณาการมีลักษณะเหมือนการประสาน ทำให้เข้ากันสนิท เชื่อมเป็นเสมือนการที่แต่ละสิ่งต่างทำหน้าที่ของตนภายใต้เป้าหมายเดียวกัน แม้มีความแตกต่างกัน แต่เป็นไปได้อย่างสอดคล้องในจังหวะเวลา หรือท่วงทำนองที่เหมาะสมไม่ขัดแย้งกัน เปรียบได้กับการขับร้องเพลงประสานเสียง
5. การเติมเต็ม การบูรณาการมีลักษณะเหมือนการเติมเต็มหรือเพิ่มสิ่งที่ยังบกพร่องยังขาดอยู่ให้สมบูรณ์ เปรียบได้กับการเติมคำให้ถูกต้องลงในช่องว่างที่เว้นไว้หรือเปรียบกับแผ่นภาพจิ๊กซอว์ที่วางอยู่บางส่วน แม้จะยังพอมองเห็นว่าเป็นภาพอะไร แต่ภาพนั้นยังขาดความสมบูรณ์ การบูรณาการเปรียบเหมือนการนำภาพจิ๊กซอว์ส่วนที่ขาดหายไปมาเติมให้เต็ม เพื่อให้ภาพนั้นมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



การบริหารเชิงบูรณาการ

สถานการณ์ของโลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และอิทธิพลทางการค้าเสรี ทำให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งวัฒนธรรม โลกจึงเข้าสู่ยุคของการแข่งขัน การบริหารจัดการในองค์กรจึงก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ที่เรียกว่า รูปแบบการบริหารจัดการยุคศตวรรษที่ 21 (Twenty First Century Management Model) คือ การบริหารจัดการที่ปรับตัวเองได้ตลอดเวลา (Adaptive) และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจึงต้องมีการกระจายอำนาจ (Decentralize) และมีระบบการติดตามผลและตรวจสอบได้ รูปแบบของการบริหารในยุคใหม่จึงต้องการผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความมุ่งมั่น สามารถตัดสินใจได้ทุกสถานการณ์ มีอุดมการณ์ที่เข้มแข็ง มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน สามารถทำงานได้เบ็ดเสร็จ รวดเร็ว อย่างกลมกลืน ที่เรียกว่าการบริหารเชิงบูรณาการแบบมีทิศทางอย่างเบ็ดเสร็จ (Automation of Public Expenditure Management Process-APEMP) เรียกว่ารูปแบบการบริหารแบบ CEO (Chief Executive Officer) หรือ (CEO Style) การบริหารที่เน้นการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นรูปแบบการบริหารที่เน้นให้ผู้นำสามารถเป็นผู้นำได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสและสถานการณ์ สามารถเป็นผู้นำที่เก่งรอบด้าน มีวิธีการทำงานอย่างบูรณาการและเบ็ดเสร็จในตัวคนเดียวกัน ลักษณะการเป็นผู้นำแบบนี้เป็นการผสมผสานความเป็นผู้นำของผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ คือ 1) ผู้นำแบบ ผู้บังคับบัญชา 2) ผู้นำแบบ ผู้จัดการ 3) ผู้นำแบบผู้บัญชาการ 4) ผู้นำแบบผู้นำ และ 5) ผู้นำแบบเป็นเจ้าภาพ ทั้งนี้ผู้ที่จะเป็นผู้นำได้จะต้องเป็นนักคิด นักอ่าน กล้าเสี่ยงและคิดบริหารจัดการในรูปแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งไม่นิยมที่จะเป็นผู้ตามหรือเป็นผู้บริหารตามรูปแบบของผู้อื่นจะนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ทางการบริหารอยู่เสมอ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ซึ่งบางครั้งความที่เชื่อมั่นในตนเองสูง อาจจะถูกมองว่าเป็นผู้ที่ค่อนข้างเผด็จการ แต่แท้จริงแล้วเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ จึงแสดงความเป็นผู้นำที่มุ่งมั่นทำงานรุกไปข้างหน้า และเมื่อมีผู้ทำงานไม่ประสบผลสำเร็จจะหาทางให้ไปทำงานอื่นทันทีโดยหาคนใหม่มาแทน

ลักษณะเด่นของผู้บริหารแบบ CEO มีดังนี้ 1) เป็นผู้นำเชิงบริหาร (Manager Leadership) คือพัฒนาริเริ่มวิธีการใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Innovate) และมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ (Develop) โดยรู้จักใช้วิธีการจูงใจ กระตุ้นให้คนทำงานด้วยความตั้งใจของตนเอง (Inspire) มีวิสัยทัศน์ไกล (Long-Term View) และหาแนวทางใหม่ๆ อยู่เสมอ (Challenge) 2) บริหารงานมากกว่าระเบียบ ถ้าระเบียบไม่ถูกต้องไม่ชัดเจนให้ปรับแก้ไขไม่นำระเบียบมาเป็นข้อจำกัดกรอบการทำงาน 3) สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงาน (Strategy Driven) และใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงาน เริ่มตั้งแต่กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และนำไปสู่โครงการหรือการปฏิบัติงานในเชิงบูรณาการ 4) มีเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถติดตามวัดผลงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะต้องมีระบบข้อมูลข่าวสารทันสมัยและวิธีการติดตามความก้าวหน้าของงานที่ดี 5) ต้องทำงานในเชิงรุกไม่ใช่ตั้งรับ เป็นการทำงานที่มุ่งไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง



ลักษณะของการทำงาน CEO Style จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) ต้องกล้าคิดนอกกรอบ 2) พิจารณาปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อองค์กร และการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรที่ดี 3) สามารถทำงานร่วมกันกับทุกฝ่าย โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันมุ่งไปสู่ผลสำเร็จและเป้าหมาย รวมทั้งสร้างเสริมความสัมพันธ์และขวัญกำลังใจ ลักษณะเด่นและลักษณะการทำงานแบบ CEO จึงเป็นลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งเอาผลประโยชน์ขององค์กรหรือประชาชนเป็นหลัก โดยการประมวลความคิด ศักยภาพของทีมงานขับเคลื่อนการทำงาน ผู้นำการบริหารจะทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพ ทำหน้าที่ชี้้นำความคิดจุดประกายความคิด โดยหากลยุทธ์ให้ทุกฝ่ายคิดร่วมกัน และรับผิดชอบงานร่วมกัน ในการบริหารงานจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานยุทธศาสตร์ (Strategies Unit) ในระดับงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ คือ 1) บูรณาการจากกระบวนการสร้างความเห็นพ้องต้องกันเพื่อสร้างวาระงานระดับพื้นที่ (Area Agenda) 2) มีการริเริ่มในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานในระดับหน่วยงานที่จะพัฒนางานได้ด้วยหน่วยงานเอง ไม่ต้องรอรับคำสั่งจากหน่วยงานอื่น 3) กำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงาน เลือกยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน 4) ลดภาระการทำงานหรือการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป

ความสำคัญของการบริหารแบบบูรณาการ การบริหารแบบบูรณาการ คือ มุ่งเอาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก กำหนด บทบาทของผู้นำเป็นแบบเจ้าภาพ คือ รับผิดชอบงานทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนงานสำเร็จ ในการทำงานจึงอาศัยความเป็นผู้นำที่เป็นฝ่ายกระทำ คือ ทำงานรวดเร็ว แต่ต้องอาศัยการรวบรวมข้อมูลที่ดี มีความคิดเป็นของตนเอง อาศัยการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทีมงานในลักษณะที่ทีมนำคิด ทีมกำกับการทำงานและทีมติดตามและประเมินผล โดยอาศัยวิธีการทำงานโดยใช้วิธีบริหารที่เป็นยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาหัวใจของการบริหารแบบบูรณาการแล้วการที่จะบริหารแบบนี้ให้สำเร็จผล ผู้บริหารจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ คือ 1) มีข้อมูลทันสมัยเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ 2) มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หลักและแผนยุทธศาสตร์ย่อย 3) มีการจัดระบบบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ 4) มีการติดตามและประเมินผลการบริหารอยู่ตลอดเวลา

ผลการบริหารแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 1) ได้รับรู้ปัญหา เพื่อสามารถตรวจสอบว่าถูกต้องตามความต้องการหรือเป็นปัญหาจริงหรือไม่ 2) ได้รับรู้เป้าหมายของการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญของปัญหา 3) การมีส่วนร่วมในการบริหารและการแก้ไขปัญหา 4) ตรวจสอบการทำงานของคณะผู้บริหารได้ 5) มีโอกาสรู้ล่วงหน้าของการทำงานของคุณะผู้บริหาร 6) มีโอกาสเรียนรู้กับการบริหารงานแบบใหม่ (ครูบ้านนอก.คอม. 2558 : เว็บไซต์)

การบริหารงานแบบบูรณาการ เป็นการบริหารที่ภาคเอกชน หรือธุรกิจขนาดใหญ่ ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม องค์กรเป็นหน่วยธุรกิจเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Business Unit) ที่สามารถวินิจฉัยข้อมูล ปัญหา อุปสรรค กำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาและดำเนินการให้เป็นไปตามที่ตัดสินใจได้อย่างครบวงจร โดยการปรับบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร (Chief Executive Officer : CEO) สามารถสั่งการบังคับบัญชาสั่งการให้ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามนโยบายและสนองต่อความต้องการและข้อเท็จจริงได้โดยตรง ปรับเปลี่ยนการบริหารงานจากแบบ Inside out approach เป็นบริหารแบบลดขั้นตอนการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วม รับฟังความคิดเห็นจากข้างนอกเข้ามาข้างใน (Outside in)



ความหมายการบริหารงานแบบบูรณาการ

สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภักษ์ (2533 : 48-49) ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงานหรืออีกนัยหนึ่ง การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2543 : 56-57) ให้ความหมายว่า การทำให้องค์กรรวมกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวที่มีความความครบถ้วนสมบูรณ์ในตัว “การบริหารงานแบบบูรณาการ” หมายถึง การบริหาร การจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถ เทคโนโลยี การประสานงานและวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยรวมกันทำหน้าที่อย่างกลมกลืนเป็นหนึ่งเดียว หรืออาจเรียกว่า เป็นการบริหารงานแบบ CEO การจัดระบบการบริหารต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกันเป็นเนื้อเดียวกันองค์กรนำมามาตรฐานการจัดการต่าง ๆ มาใช้ประยุกต์ใช้ในการบริหารธุรกิจ เช่น ด้านคุณภาพ ISO 9001 ด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 โดยการนำมาใช้รวมกันเป็นระบบการบริหารเดียวขององค์กร โดยทุกกระบวนการ ทุกหน่วยงานต้องทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การรวมเข้าด้วยกันเป็นเนื้อเดียวกัน เรียกว่า บูรณาการ (Integrated) เป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อรองรับการรวบรวมบริหารด้านอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในองค์กรและมีประสิทธิผล เช่น TQM, Six Sigma, Supply Chain Management, Lean Manufacturing, Just in Time, Balance Scorecard, Benchmarking เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2548 : 25-26) ให้ความหมายว่า การบริหารคือการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอา ทรัพยากรทางการบริหาร (Administration Resources) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration CEO) การจัดการแบบบูรณาการมุ่งเน้นการให้ความรู้และความเข้าใจ เพื่อส่งผลสำเร็จแก่องค์กร โดยเน้นให้ครอบคลุมสำหรับมาตรฐานทางด้านคุณภาพ ISO 9001 มาตรฐานทางด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 Environment และมาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ซึ่งนำมาใช้หลากหลายธุรกิจและมีองค์กรจำนวนมากนำมาประยุกต์ใช้ และได้รับการรับรองโดยหน่วยงานออกใบรับรอง ซึ่งต่อไปก็สามารถที่จะนำมาตราฐานหรือข้อกำหนดอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานระบบบริหารแบบบูรณาการทั้งหมดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนความหมายของการบูรณาการนั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า คือ การนำหน่วยที่แยก ๆ กัน มารวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน Longman Dictionary 1978 ให้ความหมาย Integrate ว่า to join to Something else so as to form, to join in society as a whole

ดังนั้นการทำให้ระบบบริหารแบบบูรณาการ จะทำให้เกิดประโยชน์ คือ 1) เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน 2) สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ บุคลากร ใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ 3) พนักงานทำงานโดยง่าย สะดวก มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะปรับอย่างต่อเนื่อง 4) ลดความสูญเปล่าซ้ำซ้อน ในการบริหาร 5) ลดค่าใช้จ่ายในการตรวจติดตาม และตรวจประเมิน 6) สร้างภาพลักษณ์ที่มีแก่องค์กร



แนวคิดระบบบริหารแบบบูรณาการ เพื่อทำความเข้าใจระบบบริหารแบบบูรณาการ เราควรรู้จักคำนิยามของระบบบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งกำหนดโดย Institution of Occupational Safety and Health: IOSH คือ “เมื่ออ้างถึงระบบบริหารแบบบูรณาการ หมายถึง การรวมเข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียวของโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ การจัดสรรทรัพยากร และกระบวนการตรวจและประเมินสมรรถนะ” ดังนั้น จึงควรครอบคลุมการกำหนดและจัดทำ ได้แก่ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กระบวนการธุรกิจ การบริหารและจัดสรรทรัพยากร ความรู้ ความสามารถและเทคโนโลยี การปฏิบัติให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร

การจัดทำระบบบูรณาการเน้นให้ทุกกระบวนการพิจารณาตามความต้องการ และข้อกำหนดต่าง ๆ นำมาจัดทำเข้าไปในทุกส่วนของการบริหาร ควบคุมเข้าติดตามและวัดผลของงานที่ได้รับผิดชอบอยู่ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ความแตกต่างของข้อกำหนด ISO 9001:2000, ISO 14001 : 2004 และ มอก. ISO 18001-2542 เพื่อให้มีความเข้าใจความแตกต่างและความสอดคล้องในแง่ของข้อกำหนด 2) การจัดทำระบบบริหารแบบบูรณาการ (Integrated Management System Development) เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการจัดทำระบบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง 3) การเตรียมการเพื่อการตรวจประเมิน (Integrated Management System Assessment) เพื่อช่วยให้ท่านสามารถเตรียมการให้พร้อมในการตรวจประเมินโดยผู้ออกไปรับรองผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารแบบบูรณาการ

การนำเอาแนวคิดระบบบริหารแบบบูรณาการเข้ามาใช้ในองค์กรสามารถส่งผลทั้งด้านที่เป็นประโยชน์ ดังนี้ 1) พนักงานสามารถทำงานได้ง่าย สะดวกและมีประสิทธิภาพ 2) เพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร 3) ทำให้กระบวนการตัดสินใจของทุกระดับในองค์กรง่ายและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น 4) สามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ 5) ลดความสูญเปล่า ข้ำซ้อน และลดปัญหาความสับสนของพนักงานในการควบคุมกระบวนการ 6) ลดค่าใช้จ่ายจากการตรวจติดตามและตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอก 7) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร และเช่นเดียวกัน ปัญหาซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องรับรู้ และหาทางป้องกันก่อนการดำเนินการจัดระบบบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถป้องกัน หรืออาจกลับกลายมาเป็นจุดแข็งขององค์กรได้ ถ้ามีการเตรียมการที่ดี พนักงานมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม การให้ความรู้ มีความเป็นผู้นำ และมีความมุ่งมั่นเพียงพอ ซึ่งผลกระทบหรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ได้แก่ 1) อาจทำให้สับสนและมองไม่ชัดเจนกว่ากระบวนการต้องการผลลัพธ์อะไร 2) ต้องการพนักงานที่มีทักษะหลายด้าน 3) พนักงานสับสนในผลที่ต้องการของกระบวนการ 4) ไม่สามารถรักษาระบบได้ เพราะพนักงานเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจอย่างแท้จริง 5) อาจเกิดการมองว่าเพิ่มงาน และเพิ่มภาระการจัดทำเอกสาร (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2558 : เว็บไซต์)

4. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา

แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา หมายถึง มนุษย์โดยธรรมชาติย่อมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่มีข้อยกเว้นที่มนุษย์อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง ได้แก่ ฤๅษี การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์อาจมีได้หลายลักษณะและเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า ครอบครัว (Family) เผ่าพันธุ์ (Tribe) ชุมชน (Community) สังคม (Society) และประเทศ (Country) และเมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ย่อมเป็นธรรมชาติ อีกทีในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” และ “ผู้ตาม” คือ ประชาชนหรือ



คนในกลุ่ม รวมทั้งมี “การควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” หรือ “การจัดระเบียบภายในกลุ่ม” ซึ่งอาจเรียกว่า การบริหารหรือการพัฒนาภายใน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความสุข และในบางกรณีการควบคุมดูแลอาจเกี่ยวข้องกับภายนอกด้วย ได้แก่ กรณีการติดต่อประสานงาน การต่อสู้หรือการทำสงครามกับกลุ่มอื่น สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ ได้แก่ ในระดับประเทศอาจเรียกว่า “นักบริหาร” หรือ “ผู้บริหาร” ขณะที่การควบคุมดูแล หรือการจัดระเบียบนั้น เรียกว่า “การบริหาร” ที่กล่าวมานี้ เป็นมุมมองในแง่ของนักบริหาร แต่ถ้าในมุมมองของนักพัฒนา อาจเรียกผู้บริหาร และการบริหารนั้นว่า นักพัฒนา และการพัฒนา ตามลำดับด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการพัฒนาได้ง่าย และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า “ที่ใดมีกลุ่ม ที่นั่นย่อมมีการพัฒนา” ในมุมมองของนักพัฒนา สภาพของกลุ่มในยุคเริ่มแรกซึ่งธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ อิทธิพลของธรรมชาติจะมีต่อมนุษย์ที่รวมกันอยู่ในกลุ่มมาก โดยการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของมนุษย์จะอยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ อีกทั้งธรรมชาติ และผู้นำเป็นตัวกำหนดแนวทางการพัฒนา ซึ่งครอบคลุมวิธีการประกอบอาชีพด้วย ลักษณะการพัฒนา และการประกอบอาชีพในยุคนั้นไม่ซับซ้อน และจำนวนประชากรก็มีไม่มาก ต่อมา เมื่อจำนวนมนุษย์ที่รวมตัวกันอยู่ในกลุ่มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้กลุ่มมีขนาดใหญ่ขึ้น เปลี่ยนเป็นชุมชน และเป็นประเทศ ในเวลาเดียวกัน ทรัพยากรธรรมชาติเริ่มเสื่อมโทรม ผู้นำและผู้ตาม คือ ประชาชน พยายามเอาชนะธรรมชาติ ได้ใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน (Folk Wisdom) และการลองผิดลองถูก (Trial and Error) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนา และการประกอบอาชีพ

เมื่อกลุ่มมีขนาดใหญ่ และมั่นคงขึ้นเป็นประเทศ ธรรมชาติ และทรัพยากรธรรมชาติ ได้ถูกนำมาใช้เป็นจำนวนมาก บางส่วนเสื่อมสลายถูกทำลาย และสิ้นสภาพไปเป็นจำนวนมาก ประกอบกับผู้นำ และผู้ตาม หรือประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญ เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น นำวิชาความรู้ที่เป็นศาสตร์ (Science) หรือความรู้ที่เป็นระบบ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น จำนวนประชากรได้เพิ่มมากขึ้น เกิดการแข่งขันกันระหว่างกลุ่ม ระหว่างประเทศ หรือหลายประเทศเพื่อเร่งปริมาณและเวลาในการทำงาน และการผลิต เหล่านี้ ทำให้ผู้นำประเทศต้องค้นหาแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อเอาชนะธรรมชาติ พึ่งพาธรรมชาติน้อยลง หรือไม่ต้องอยู่ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น เดิมมนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติทุกปีจะเกิดน้ำท่วม ต่อมามนุษย์มีวิชาความรู้มีความสามารถ และมีเทคโนโลยีสูงขึ้น ได้สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม และยังสามารถนำธรรมชาติไปใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น มนุษย์นำน้ำจากน้ำตกไปผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้า และมีหน่วยงานที่คอยเฝ้าระวัง และเตือนภัยเกี่ยวกับธรรมชาติ ได้แก่ กรมอุตุนิยมวิทยา สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น (Human Component) ถือว่าเป็น การประดิษฐ์คิดค้น หรือสร้างผลผลิตใหม่ (Innovation) เพื่อนำมาใช้แทนสิ่งที่ธรรมชาติสร้างขึ้น (Natural Component) หรือใช้แทนทรัพยากรธรรมชาติ (Natural Resource) ที่นับวันจะลดน้อยลง ที่กล่าวมานี้ ถือว่าเป็นวิวัฒนาการของแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาของมนุษย์ (ผู้นำและผู้ตาม) ที่ล้วนเกี่ยวข้องกับธรรมชาติ โดยเริ่มต้นจาก หนึ่ง การพัฒนาในสภาพที่มนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติ และวิวัฒนาการมาเป็น สอง การพัฒนาที่มนุษย์พยายามเอาชนะธรรมชาติ จากนั้น จึงเป็น สาม การพัฒนาที่มนุษย์เอาชนะธรรมชาติได้ และนำธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ ทั้งหมดนี้เป็นการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น (Better Change) ช่วยเพิ่ม



อัตราเร่งในการทำกิจกรรม หรือการผลิตให้รวดเร็วขึ้น (Better Speed) และทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น (Better Life) กว่าเดิมทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

คำว่า “การพัฒนา” มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2526 : 5) ให้ความหมายของคำว่า พัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change)

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 6) ให้ความหมายของคำว่า “พัฒนา” หมายถึง การกระทำให้เกิดขึ้น คือเปลี่ยนจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่า

วิทยากร เชียงกุล (2527 : 17-18) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึง การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจและความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการพัฒนาทางด้านการศึกษาล้างแวล้อมที่ตีการพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วยความต้องการทั้งหมดนี้ บางครั้งเราเรียกกันว่าเป็นการพัฒนา “คุณภาพ” เพื่อให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณสินค้าหรือการเพิ่มรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า

พัทยา สายหู (2554 : 586) เห็นว่า การพัฒนา แปลว่าการทำให้เจริญ การทำให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงปรารถนา

จากความหมาย การพัฒนา ที่ยกมาข้างต้นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี ก็ไม่เรียกว่าการพัฒนา ขณะเดียวกัน การพัฒนามิได้หมายถึงการเพิ่มขึ้นปริมาณสินค้าหรือรายได้ของประชาชนเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วยการพัฒนาอาจจัดแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ 1) การพัฒนาทางเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาด้านการผลิต การจำหน่ายจ่ายแจก การแลกเปลี่ยน การลงทุนเพื่อทำให้ประชาชนไม่ยากจน 2) การพัฒนาทางสังคม หมายถึง การพัฒนาด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมตลอดทั้งความสัมพันธ์ของคนในสังคม เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2554 : เว็บไซต์)

กลยุทธ์การพัฒนาโรงแรม

กลยุทธ์พลิกธุรกิจจากขาดทุนเป็นกำไร How to turn your Hotel Into A Winner เกียรติ สิมะกุล กล่าวว่า บางครั้งในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอาจทำให้โรงแรมที่เคยขายดีมีแขกพัก ในอัตราสูงกลับตกต่ำ จนต้องประสบกับภาวะขาดทุน เราจึงจะต้องมีกลยุทธ์ในการฟื้นฟูธุรกิจ ซึ่งทำได้โดยพิจารณาดูว่าปัญหาอยู่ตรงไหน ทำที่มพลิกธุรกิจ ตั้งงบประมาณ การตรวจนับทุกสิ่งทุกอย่าง ระดมสมองเพื่อให้ได้แนวคิดใหม่ กำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ทำแผนการตลาด ปรับปรุงระบบการฝึกอบรมพนักงาน ทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าหนี้สินกับมูลค่าหุ้น แผนการลงทุนปรับปรุงโรงแรมตลาด (เกียรติ สิมะกุล. 2549 : 10) เรื่องมาตรฐาน ISO9000 ก็มี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารธุรกิจโรงแรม เพราะนั่นหมายถึงคุณภาพของการให้บริการเพราะระบบ ISO9000 เป็นมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับกันจากประเทศชั้นนำอเมริกา ญี่ปุ่น หรือ กลุ่มองค์กร เช่น สมาคมการค้าเสรียุโรป (EFTA) สมาคมเศรษฐกิจยุโรป (EC) และการพัฒนาศิลปะ



และวัฒนธรรมเข้ามาปรับปรุงในธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ตัวมาตรฐานเองยังมีความหลากหลาย และมีความยืดหยุ่นในการนำไปประยุกต์ใช้งาน (ธราทร กุลภัทรนิรันดร์. 2550 : 10) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญที่ส่งผลต่อกลยุทธ์ในการบริหารงานโรงแรมให้ไปสู่ความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ การบริหารเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรก็จะส่งผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กรสร้างความสำเร็จให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมการที่องค์กรใดจะบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของการบริหารงานให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่ก่อนการจัดคนเข้าทำงาน ขณะปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากร และที่สำคัญขององค์กรต้องบำรุงรักษาบุคลากร ซึ่งจะต้องกระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องสัมพันธ์กัน (เอกชัย เหล่าอิสริยะกุล. 2554 : เว็บไซต์)

5. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์บนฐานวัฒนธรรมอีสาน

ในโลกปัจจุบันการพัฒนาของกระบวนการที่คนใหม่กำลังขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว รัฐบาลทั่วโลกต่างรับเอาแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์มาใช้ในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ระบบเศรษฐกิจรูปแบบใหม่และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคทั่วโลก อันเป็นผลจากการก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและวิถีการดำรงชีวิตรูปแบบใหม่ของคนในสังคม ได้นำมาซึ่งความต้องการใหม่ ๆ มากมาย ธุรกิจในปัจจุบันไม่สามารถที่จะเดินหน้าหรืออยู่ได้ด้วยสูตรทางการตลาดรูปแบบเดิมที่ตั้งอยู่บนหลัก 4P ได้อีกต่อไป ซึ่งหลัก 4P ดังกล่าวประกอบด้วย Product (ผลิตภัณฑ์) Price (ราคา) Place (ช่องทางการจำหน่าย) และ Promotion (เทคนิคการส่งเสริมการขาย) ซึ่งความต้องการรูปแบบใหม่ดังกล่าวยังรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลในด้านของทรัพยากรมนุษย์ ศักยภาพของคนกำลังทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นและกลายเป็นโอกาสที่เท่าเทียมกันสำหรับองค์กรขนาดใหญ่และบุคคลทั่วไปในการแข่งขันเพื่อที่จะประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

แนวทางพัฒนาธุรกิจหรือแนวทางพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะต้องครอบคลุมภาคเศรษฐกิจ และเชื่อมโยงกันทั้งด้านการเกษตร อุตสาหกรรมและบริการบนพื้นฐานของความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผนวกเข้ากับการใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม ทั้งนี้การพัฒนาจะต้องมุ่งสู่การเป็นเศรษฐกิจสร้างสรรค์และเศรษฐกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Creative and Green Economy) ประเทศไทยมีวัตถุดิบที่สามารถพัฒนาขึ้นเป็นสินทรัพย์สร้างสรรค์มากมายมหาศาล ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปธรรมหรือนามธรรมที่สามารถนำไปสร้างเสริม CE ได้เป็นอย่างดี ด้านรูปธรรม อาทิ พระบรมมหาราชวัง พระแก้วมรกต พระพุทธรูปปางงาม วัดวาอาราม เรือสุพรรณหงส์ อาหารไทย รำไทย นวดแผนไทย ข้าวไทย ผลไม้ไทย ผ้าไหมไทย แหล่งท่องเที่ยว เช่น อโยธยา สุโขทัย พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ เขาวราช เขาพระวิหาร เมืองโบราณ ฟาร์มจระเข้ เป็นต้น ซึ่งวัตถุดิบดังกล่าวกำลังรอการพัฒนาขึ้นเป็นสินทรัพย์สร้างสรรค์ (Creative Assets) หัวใจสำคัญของการพัฒนานี้คือ ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Ideas) ซึ่งมีได้ติดตัวทุกคนมาแต่เกิด หากเกิดขึ้นจากการมีทักษะในการคิด และการมีความคิดริเริ่ม (Originality) ซึ่งต้องมีการเรียนการสอนหรือการฝึกฝนอย่างจริงจัง (ทรงคุณ จันทจร. 2554 : 151-152)



นอกจากนี้รูปแบบการลงทุนยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ซึ่งในอดีตธุรกิจวัดกำลังกันด้วยขนาดสินทรัพย์ที่เป็นตัวเงิน ผู้ประกอบการรายย่อยที่มีต้นทุนต่ำแทบจะไม่มีโอกาสลงแข่งขันในตลาดโลกได้ แต่ในวันนี้ วัฒนธรรม คือสินทรัพย์ที่มีค่ารูปแบบใหม่อันเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ เพราะสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่ต้นทุนต่ำแต่สามารถนำมาสร้างมูลค่าได้สูง ทั้งยังยากที่จะลอกเลียนแบบและไม่มีใครยึดครองเอาไปเป็นเจ้าของได้โดยง่าย ความร่ำรวยทางวัฒนธรรมและพรสวรรค์ทางความคิดที่มากล้น คือ ศักยภาพของประเทศในแถบเอเชีย สำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่เหลือก็คือ วิธีการที่จะเชื่อมโยงและแปรสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ให้กลายเป็นมูลค่าทางเศรษฐกิจและการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

การบูรณาการแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในการพัฒนาธุรกิจชุมชนภาคอีสาน ได้มีการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ จำนวน ปริมาณ วิธีการผลิต การแปรรูป การตลาด ตลอดจนปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการการผลิต การบริหารกลุ่ม และการตลาดของศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านอีสาน 4 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และร้อยเอ็ด ซึ่งการวิจัยจะสามารถทำให้เข้าใจในแนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรและภูมิปัญญาให้สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของชุมชน รวมทั้งสนับสนุนการจัดการธุรกิจชุมชน พัฒนาระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศธุรกิจชุมชน และประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน ภาคประชาชน และชุมชน ในการส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนอย่างเป็นเอกภาพ

แนวทางการบูรณาการแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในการพัฒนาธุรกิจชุมชนภาคอีสาน

การบูรณาการแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในการพัฒนาธุรกิจชุมชนภาคอีสาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดในเรื่องปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจชุมชนประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวประกอบกับทฤษฎีทางวัฒนธรรม และกระบวนการจัดการทางการตลาดมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาได้ดังนี้ คือ

1. สร้างมาตรฐานในกระบวนการและขั้นตอนในการประดิษฐ์โดยเพิ่มความประณีตงดงามในทุกขั้นตอน และการควบคุมคุณภาพการผลิตให้ได้มาตรฐานเดียวกัน
2. การเพิ่มกำลังในการประดิษฐ์ จากกลุ่มเครือข่ายผู้สมาชิกในชุมชน โดยการสร้างเจตคติที่ดีว่า การผลิตศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นอาชีพที่มีคุณค่ามาจากภูมิปัญญาของบรรพบุรุษที่ควรถ่ายทอดรักษาไว้ และยังสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวได้อีกด้วย
3. การสร้างและพัฒนานักออกแบบงานหัตถกรรมรุ่นใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ซื้อที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และแก้ปัญหาการผลิตสินค้าหัตถกรรมที่ลอกเลียนแบบขาดเอกลักษณ์ของตนเอง ตลอดจนการที่ไม่สามารถนำภูมิปัญญาเฉพาะถิ่นมารังสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้เพิ่มมูลค่า และหลีกเลี่ยงการแข่งขันกับสินค้าหัตถกรรมนำเข้าราคาถูก จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างนักออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจศิลปะพื้นบ้าน ประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ในขณะที่ต้องเข้าใจพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องชี้ให้เห็นความจำเป็นของการสร้างความแตกต่างให้แก่สินค้าและการออกแบบ ส่งเสริมให้ผู้มีพรสวรรค์ในการออกแบบได้สนใจออกแบบงานหัตถกรรม โดยการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมในส่วนที่เกี่ยวข้องและจัดประกวดออกแบบให้บ่อยครั้ง ส่วนมาตรการระยะยาวควรจัดอบรมการออกแบบให้แก่ช่างฝีมือผู้ผลิตงานหัตถกรรมบรรจุวิชาการออกแบบงานหัตถกรรมให้เป็นวิชาเลือกในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น



4. ให้ความสำคัญกับการจัดและดูแลสถานประกอบกิจการ สมาชิกและลูกจ้างในกลุ่มให้มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของลูกจ้างมิให้ลูกจ้างได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัยให้ลูกจ้างมีหน้าที่ให้ความร่วมมือกับนายจ้างในการดำเนินการและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ลูกจ้างและสถานประกอบกิจการ

5. การหาแหล่งเงินทุนสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน กลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้ทุนส่วนตัวในการเริ่มลงทุน ต่อมาธุรกิจขยายบางครั้งต้องกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อให้เกิดสภาพคล่อง ภาครัฐ องค์กรส่วนท้องถิ่นควรหางบประมาณมาสนับสนุนอาจให้กู้โดยไร้ดอกเบี้ย มีเวลาผ่อนชำระยาวนาน เพื่อนำเงินดังกล่าวลงทุนในการซื้อวัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้เพียงพอ เช่น เทคโนโลยีการเผาเครื่องปั้นดินเผา การย้อมผ้าด้วยสีเคมี เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ

6. การขยายกลุ่มผู้บริโภค มีผลสืบเนื่องมาจากการขยายตลาดก่อนที่จะสามารถทำให้กลุ่มผู้บริโภคมากขึ้น และยอดในการผลิตเพิ่มขึ้นตามมาด้วยจากกลุ่มผู้บริโภคในภาคอีสานก็ต้องขยายสู่ภาคกลาง ภาคเหนือ และภาคใต้ให้เพิ่มขึ้น

7. กลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืนต้องอาศัยการสร้างความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการถ่ายทอดเทคโนโลยีการจัดการที่เหมาะสม ในด้านเทคโนโลยีการผลิต การออกแบบ การบริหารจัดการทุกด้าน โดยเฉพาะการใช้ข่าวสาร และแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยีด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจนได้ผล และการให้ความรู้ในด้านบริหารจัดการ ต้องอาศัยการเป็นพี่เลี้ยง เนื่องจากการจัดการมีปัญหาที่แตกต่างหลากหลาย และมักเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขทั้งเฉพาะหน้าและระยะยาว นอกจากนี้ยังเป็นปัญหานามธรรมที่ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีการจัดฝึกอบรมด้วยหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะสั้น ส่วนมาตรการระยะยาว กระทรวงศึกษาธิการ สถานศึกษา ควรจัดหลักสูตรการศึกษาอย่างเป็นทางการในระดับที่เหมาะสมในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญา หรือปริญญาตรี ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจหัตถกรรม และเจ้าหน้าที่ของรัฐและองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่

8. การพัฒนาให้เป็นเศรษฐกิจชุมชน ด้วยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและเจตคติที่ดีในการที่อยากจะเข้ามาเป็นกลุ่มผู้ผลิต โดยการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมสร้างรายได้ที่มั่นคง ขยายกลุ่มคนทำในชุมชนให้มากขึ้น

9. การโฆษณาและการวางแผนการตลาด กลุ่มผู้ประกอบการระดับค่อนข้างขาดความชำนาญและสนใจความทันสมัยของเทคโนโลยี จึงไม่ได้วางแผนโฆษณาหรือส่งข่าวสารทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นการโฆษณาและติดต่อสื่อสารกับชุมชนอื่นในวงกว้าง หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ควรยื่นมือเข้ามาช่วยดำเนินการให้ทันต่อโลกเทคโนโลยี

จากการสังเกต สัมภาษณ์ สันทนาการกลุ่ม และประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่ากลุ่มธุรกิจชุมชนใน 4 จังหวัด คือ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีผลิตภัณฑ์แตกต่างกันตามความถนัดแต่ละท้องถิ่น แต่ก็พบปัญหาในลักษณะเหมือนกัน คือ ขาดแคลนเงินทุน ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐ ขาดผู้สืบทอดอาชีพ ปัญหาการบริหารจัดการ และปัญหาด้านการตลาด ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหากลุ่มธุรกิจชุมชนอีกวิธีหนึ่ง



โดยที่คนในชุมชนและสมาชิกในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ต้องช่วยเหลือกันเพื่อให้การบริหารกลุ่มของตนมีความยั่งยืนตามแนวคิดพื้นฐานของเศรษฐกิจชุมชนพึ่งพาตนเอง โดยการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนที่ยั่งยืน ดังนี้

- 1) สร้างเวทีการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นก่อนอาจเป็นลักษณะของประชาคมตำบล อำเภอ ในลักษณะของร้านค้าชุมชน ตลาดนัดชุมชน
- 2) วิเคราะห์ศักยภาพ (ขีดความสามารถของท้องถิ่น)
- 3) วางแผนพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงตามขั้นตอนทฤษฎีใหม่ส่งเสริมการร่วมกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ เช่น กลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มอนุรักษ์ เป็นต้น และสร้างเครือข่ายองค์กรชุมชน
- 4) พัฒนาเทคโนโลยี (ความรู้เกี่ยวกับวิธี) การผลิต การคัดคุณภาพ การเก็บรักษาการแปรรูป การบรรจุหีบห่อ โดยรักษาเทคโนโลยีการผลิตเดิมไว้เพื่อการศึกษา หรือรักษากลุ่มลูกค้าที่ต้องการการผลิตแบบดั้งเดิม
- 5) พัฒนาระบบตลาด เช่น ตลาดท้องถิ่น ตลาดปลายทาง เป็นต้น ด้วยการสร้างเครือข่ายผู้ผลิต เชื่อมโยงผู้ผลิตกับตลาดปลายทาง เช่น ระหว่างกลุ่มผู้ผลิตกับผู้บริโภค กลุ่มผู้ผลิตกับโรงงานแปรรูป เป็นต้น มีฝ่ายการตลาดเพื่อขยายฐานและกลุ่มลูกค้า
- 6) พัฒนากิจกรรมเกี่ยวกับการศึกษา วัฒนธรรม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 7) ทำการวิจัยเพื่อให้การสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนสร้างศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจชุมชนแบบเบ็ดเสร็จในระดับอำเภอ จังหวัด โดยเน้นการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนท้องถิ่น
- 8) สร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาสถานที่ดูงาน
- 9) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจการทำธุรกิจชุมชน
- 10) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนออกสู่สังคมภายนอก
- 11) เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับกลุ่มลูกค้า
- 12) ควรมีการจัดทำระบบบัญชีเพื่อกำหนดต้นทุนการผลิต การคิดค่าจ้างแรงงาน ค่าการตลาด เช่น การโฆษณา การบรรจุหีบห่อ การขนส่ง การจัดเก็บสินค้า การกระจายสินค้า ค่าภาษี
- 13) ควรมีการจดลิขสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น
- 14) อาจมีการส่งเสริมหรือพัฒนาเพื่อจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชน (บมจ.) เพื่อระดมทุนและนำระบบหันมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจชุมชนให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกันจากต่างประเทศได้

จะเห็นได้ว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไทย (Creative Thailand) นั้นไม่ควรผลิตสินค้าที่มีเอกลักษณ์แตกต่างจากผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ของประเทศอื่นเท่านั้น แต่ยังต้องยกระดับเอกลักษณ์แห่งความเป็นไทยให้เข้าสู่ระดับเอกลักษณ์ยิ่งยวด (Originality) ที่จะทำให้ลูกค้าจากทั่วทุกมุมโลกยังคงเป็นผู้ซื้อที่รักดีมีเสื่อมคลาย ทฤษฎีการสร้างสรรค (Creativity Theory) ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย แต่เดิมเชื่อกันว่า ความสร้างสรรค์ของศิลปินเกิดจาก “อัจฉริยภาพ” ที่เป็นมาแต่กำเนิด หากทว่าในภายหลังได้เริ่มมีการโต้แย้งว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ โดยเฉพาะเมื่อผ่านขั้นตอนการฝึกฝนอย่างลึกซึ้ง (Deliberate Practice) นานนับ 10,000 ชั่วโมง ในสภาวะที่เต็มไปด้วยวิถิตัดดับแห่งแรงบันดาลใจ (Creative City)

จากหลักฐานมากมายที่วิทยาศาสตร์สมัยใหม่ได้ยกขึ้นมาพิสูจน์ ย่อมเป็นที่เชื่อได้ว่าภาวะสร้างสรรค์ (Creativity) ของศิลปินและนักวิทยาศาสตร์อัจฉริยะทั้งหลายนั้น เกิดจากความชาญฉลาดในการหยิบยืมและเชื่อมโยง (Copy and Connect) สิ่งที่แตกต่างกันหลากหลายได้ผสมผสานกันในวิถิต่างที่แปลกใหม่และบ้าบิ่น ภายใต้การทดลองหยิบโน้นผสมนี้ที่ล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่าในที่สุด อัจฉริยภาพแห่งความเพียรพยายามก็พานพบความสำเร็จเป็นผลงานสร้างสรรค์ที่หลุดพ้นจากรูปลักษณ์และขีดจำกัดของสิ่งเดิม



การสร้างสรรคสิ่งใหม่จากการผสมปนเปสิ่งเก่า จนกระทั่งสามารถสังเคราะห์รูปแบบโครงสร้างที่ไม่เหลือเค้าสิ่งเดิม จึงทำให้คนส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่า การสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่เกิดจากการรู้แจ้งหยั่งเห็นของศิลปิน เพราะรูปร่างของสิ่งเดิมได้สลายเข้าไปรวมเป็นเนื้อเดียวกับโครงสร้างของสิ่งใหม่อย่างแยกย่อย

การพิสูจน์ว่า “ความคิดสร้างสรรค์” ไม่ได้เป็นการรู้แจ้งจากภายใน แต่เกิดจากการเชื่อมโยงสรรพสิ่งภายนอกที่แตกต่างหลากหลายในแนวทางที่บ้าบิ่น ย่อมเป็นความรู้ใหม่ที่ปฏิบัติวงการและสร้างแรงกระตุ้นล้าลึก (Lignite) ในการพัฒนาตนเองให้เป็นยอดอัจฉริยะ แต่วิทยาศาสตร์ก็ยังไม่สามารถค้นพบสูตรสำเร็จในการ “เชื่อมโยง” ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่เหนือธรรมดาได้ ถ้าฟังเพียงการบอกว่า “ทดลองไปเรื่อย ๆ ยิ่งล้มเหลวมาก ก็ยิ่งสำเร็จมาก” ย่อมไม่เพียงพอสำหรับการฝึกฝนเพื่อเป็นศิลปินที่ยิ่งใหญ่

นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไทย (Creative Economy) จึงต้องเข้าใจในแหล่งกำเนิดและกระบวนการในการผลิตความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Theory) อย่างถ่องแท้ จึงจะสามารถวางยุทธศาสตร์และทุ่มกำลังไปในจุดที่ได้เปรียบประเทศอื่น ประการแรก คือ อัจฉริยะที่สร้างสรรค์ทุกสิ่งจากญาณหยั่งรู้ภายในย่อมไม่มีอยู่จริงหรือหาได้ยากยิ่ง การสนับสนุน Creative Economy จึงต้องมุ่งไปที่การพัฒนาสิ่งแวดล้อมสร้างสรรค์ (Creative Ecology) ที่มีความโดดเด่นหลากหลาย เพื่อให้พนักงานสร้างสรรค์ทั้งหลายสามารถหิบบ่มและเชื่อมโยงไปสู่ความสร้างสรรค์ได้ด้วยตัวอย่าง เช่น การสร้างชุมชนและบทสนทนาจากผู้คนในทุกซอกหลืบสังคม การออกแบบผังเมือง สิ่งก่อสร้าง และวัตถุใช้สอยที่บรรเจิดบรรจง ที่สำคัญยังต้องจัดวางสิ่งแวดล้อมสร้างสรรค์ให้อยู่ในย่านใจกลางเมือง เพื่อให้ข้อมูลสร้างสรรค์ได้ไหลบ่าเชื่อมร้อยไปสู่คนไทยได้มากที่สุด ประการที่สอง คือ กระบวนการสร้างสรรค์มาจากการหิบบ่มและเชื่อมต่อวัตถุดิบและข้อมูลที่หลากหลายรอบตัวเรา แต่กระนั้นการเชื่อมต่อที่ประสบความสำเร็จเป็นสินค้าสร้างสรรค์ที่ปฏิบัติวงการ ก็ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายที่ใครก็ทำได้ เป็นไปได้ว่าหากคนธรรมดาที่มีความอดทนในการเชื่อมต่อนับพันนับหมื่นครั้ง ก็อาจสำเร็จได้เท่ากับการทดลองของอัจฉริยะที่ล้มเหลวน้อยกว่า แต่เนื่องจากทรัพยากรของสังคมมีจำกัด การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไม่อาจรอช้า หากต้องรีบรุดหน้าเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง ดังนั้น นโยบายที่ดีที่สุดคือ การทุ่มทรัพยากรร้อยละ 80 ไปที่อัจฉริยะซึ่งได้รับการพิสูจน์จากสังคมมาอย่างยาวนานแล้ว แต่ในเรื่องของสินค้าสร้างสรรค์ซึ่งมีธรรมชาติที่เป็นนามธรรมสูง ย่อมต้องมีความผันแปรไปตามรสนิยมผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว จึงควรเพื่อความปลอดภัยไว้โดยการจัดสรรทรัพยากรร้อยละ 20 สำหรับสนับสนุนอัจฉริยะรุ่นใหม่ให้ได้มีโอกาสแสดงฝีมือ แน่แน่นอนว่าหากอัจฉริยะรุ่นใหม่คนใดสามารถพิสูจน์ฝีมือตัวเองให้เป็นที่ประจักษ์ในวงการอย่างโดดเด่นแล้ว ผู้บริหารนโยบายสร้างสรรค์ก็ต้องรีบจัดชั้นให้ไปอยู่ในกลุ่มที่ไต่ระดับประมาณร้อยละ 80 เพื่อที่จะได้ใช้ความสร้างสรรค์ที่เหนือธรรมดาที่ได้รับการพิสูจน์ประจักษ์แล้วในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากอดีตอัจฉริยะสร้างสรรค์คนใดที่ทำผลงานไม่เข้าตาต่อเนื่องกัน ก็ควรรีบปรับลดชั้นมาอยู่ในกลุ่มทรัพยากรร้อยละ 20 และหากยังคงแสดงผลงานไม่เข้าท่าก็ควรเลิกสนับสนุนไป เพื่อเก็บทรัพยากรที่มีจำกัดไว้อุดหนุนเติมเต็มอัจฉริยะสร้างสรรค์รุ่นใหม่ที่มีความสามารถเปี่ยมล้นแต่ยังขาดโอกาสยิ่งใหญ่ในการแสดงฝีมือ



นักสร้างสรรค์อัจฉริยะส่วนใหญ่ย่อมต้องเคยผ่านพบความล้มเหลวนับพันนับหมื่นครั้ง แต่เมื่อได้รับการพิสูจน์ผลงานจนเป็นที่ยอมรับแล้ว ความผิดพลาดย่อมลดน้อยลงกว่าคนธรรมดา ดังนั้น การจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้ศิลปินมือสมัครเล่นและคนธรรมดาได้ทดลองซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพื่อหวังว่าสักวันหนึ่งจะก้าวสู่ความเป็นอัจฉริยะ จึงเป็นนโยบายที่ไม่สร้างสรรค์ยิ่ง เพราะ จุดมุ่งหมายของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ไม่ได้อยู่ที่การให้โอกาสทุกคนเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นนักสร้างสรรค์อัจฉริยะ แต่คือการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดสินค้าสร้างสรรค์ที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของตลาดโลกทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ประการสุดท้าย คือ วัฒนธรรมไทยมีความเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่อาจเลียนแบบได้ แต่ก็เช่นเดียวกับคนส่วนใหญ่ที่ต่างก็มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ไม่มีใครเลียนแบบได้ หากทว่ามีเพียงศิลปินและนักแสดงเพียงหยิบมือเดียวที่จะสร้างเอกลักษณ์ยิ่งยวด (Originality) ซึ่งนอกจากเลียนแบบไม่ได้แล้ว ยังสร้างความตื่นตะลึงหลงใหลที่ไม้อาจลืมเลือนได้ตลอดกาล

การสร้างเอกลักษณ์ยิ่งยวด (Originality) ให้กับผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ที่มาจาก วัฒนธรรมไทยจึงควรกระทำอย่างระมัดระวังยิ่ง โดยต้องระดมอัจฉริยะสร้างสรรค์ที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว และอัจฉริยะรุ่นใหม่ที่กำลังมาแรง เพื่อมาร่วมกัน “หยิบยืมและเชื่อมโยง” องค์ประกอบของความเป็นไทยที่กระจัดกระจายอยู่ในลมหายใจและวิถีชีวิตของผู้คน มาสังเคราะห์เป็นผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ที่โดดเด่นเหนือล้ำกว่าผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์จากเอกลักษณ์ของคู่แข่งที่วางขายอย่างเกลื่อนกลาดในสนามประลองเศรษฐกิจสร้างสรรค์โลก

นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการโรงแรม ธุรกิจโรงแรมถือว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญยิ่งประเภทหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบ และส่วนที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในฐานะเจ้าของผู้ประกอบการ พนักงาน ตลอดจนแขกผู้พักอย่างถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้องมีอยู่ 2 ส่วน คือ กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หมวด 3 ลักษณะ 10 ว่าด้วยการฝากทรัพย์ และพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้วางบทบัญญัติว่าด้วยความสัมพันธ์ ระหว่าง เจ้าสำนักโรงแรม และผู้พักอาศัยเป็นการเฉพาะเอาไว้ ในหมวดที่ 3 ของเอกเทศสัญญา ลักษณะที่ 10 ว่าด้วยฝากทรัพย์ ประกอบด้วย 6 มาตรา 674 ถึง มาตรา 679 บทบัญญัติเหล่านี้ มีหลักการที่สำคัญที่กำหนดให้เจ้าสำนักโรงแรม เกิดการสูญหายหรือบุบสลาย และในขณะเดียวกันก็มีบทบัญญัติที่ให้สิทธิแก่เจ้าสำนักโรงแรม สามารถยึดหน่วง และอาจขายทอดตลาดบรรดาทรัพย์สินที่ผู้เข้าพักอาศัย ได้นำเข้ามาในโรงแรม เพื่อบรรดาเงินที่ค้างชำระแก่ตนได้ ได้แก่ ค่าที่พัก ค่าอาหาร และค่าบริการต่าง ๆ ที่ผู้เข้าพักอาศัยได้ใช้ในโรงแรม

ในขณะเดียวกันในการประกอบกิจการโรงแรม ก็จำเป็นต้องให้ผู้ประกอบการโรงแรม ขออนุญาตประกอบการตามกฎหมายเสียก่อน จึงจะประกอบกิจการได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 หากฝ่าฝืนก็จะต้องได้รับโทษเช่นกัน นอกจากนั้นยังกำหนดหน้าที่ของผู้ได้รับอนุญาตประกอบการไว้ต้องดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ข้างต้น อาทิ เช่น การที่ต้องจดนามผู้พักและยื่นต่อนายทะเบียน การที่ต้องรักษาความสะอาดสถานที่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่า



กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการโรงแรม เป็นกฎหมายที่ประสงค์ที่จะควบคุมผู้ประกอบการโรงแรม เพื่อให้ความคุ้มครองประชาชนผู้มาใช้บริการโรงแรมให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและ จะทำให้เกิดความเป็นธรรมในการบริหารนั่นเอง

ขั้นตอนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2478

1. การขออนุญาตสร้างโรงแรม

ผู้ใดประสงค์จะขออนุญาตสร้างโรงแรม ให้ยื่นคำร้องตามแบบ ร.ร. 1 ต่อนายทะเบียน (ผ่านอำเภอท้องที่) พร้อมด้วยแบบแปลนแผนผังและรายการประกอบแบบแปลนของโรงแรมที่จะสร้างขึ้นจำนวน 2 สำรับ โดยไม่ต้องส่งรูปถ่ายเจ้าสำนัก เมื่อได้รับอนุมัติให้จัดสร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว จะต้องยื่นคำขอเปิดโรงแรมอีกครั้งหนึ่ง เมื่อนายทะเบียนได้รับคำร้องดังกล่าวแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คือ

1) แจ้งที่ทำการโยธาธิการจังหวัด หรือเจ้าหน้าที่พนักงานท้องถิ่นแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งส่งแบบแปลนแผนผังและรายการประกอบแบบแปลนของโรงแรม เพื่อดำเนินการตรวจสอบลักษณะความมั่นคงแข็งแรงของอาคารว่าเป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 หรือข้อบัญญัติท้องถิ่น หรือไม่

2) แจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งส่งแบบแปลนแผนผัง และรายการประกอบแบบแปลนของโรงแรม เพื่อดำเนินการตรวจสอบสุขลักษณะอนามัย การถ่ายเทของอากาศ ช่องระบายอากาศ ตลอดจนสถานที่ไม่ขัดกับอนามัย รวมทั้งมาตรการการป้องกัน และระงับอัคคีภัย

3) แจ้งนายอำเภอท้องที่ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขออนุญาตตามข้อ 1 แห่งคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 387/2528 ลงวันที่ 23 กันยายน 2528 และตรวจสอบว่าผู้ขออนุญาตเป็นบุคคลต้องห้ามตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 281 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2515 หรือไม่ ตลอดจนสืบสวนในทางลับว่าผู้ขออนุญาตมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างโรงแรมซึ่งมีลักษณะและพฤติการณ์อันขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีหรือไม่

4) สำหรับกรณีที่โรงแรมตั้งอยู่ริมแม่น้ำ ฝั่งทะเล ทะเลสาบ หรือชายหาด หรือที่อยู่ใกล้ หรือในอุทยานแห่งชาติ ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 80 ห้องขึ้นไป ผู้ขออนุญาตสร้างโรงแรม จะต้องจัดทำรายงานเกี่ยวกับการศึกษาและมาตรการป้องกัน และแก้ไขผลกระทบกระเทือนต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ในระยะเตรียมงาน และเสนอต่อนายทะเบียน เพื่อนายทะเบียนจะได้ส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการต่อไป

เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบพิจารณา พร้อมด้วยความเห็นให้ทราบแล้ว ให้ดำเนินการรวบรวมผลการพิจารณาดังกล่าว เสนอต่อคณะกรรมการพิจารณา กลั่นกรองการดำเนินการตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ของจังหวัด พิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรอง เสนอความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป หรือกำหนดวันนัดคณะกรรมการออกไปตรวจสอบสถานที่ก่อสร้างในคราวเดียวกันก็ได้ (เมื่อนายทะเบียนอนุญาตให้ก่อสร้างอาคารเพื่อใช้เป็นโรงแรมแล้ว จะต้องมีการตรวจสอบ ผู้ขออนุญาตได้สร้างอาคารตามแบบแปลนที่ขออนุญาตหรือไม่)



2. การขออนุญาตเปิดโรงแรม

ผู้ใดประสงค์จะขออนุญาตเปิด หรือจดทะเบียนโรงแรมให้ยื่นคำร้องตามแบบ ร.ร.1 ต่อนายทะเบียน (ผ่านอำเภอท้องที่) และรูปถ่ายของเจ้าสำนักขนาด 6 x 8 ซม. จำนวน 2 รูป พร้อมด้วยใบแจ้งความประสงค์ขอยื่นรายการอัตราค่าเช่าห้องพัก (แบบ ร.ร.13) สำหรับกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้สร้างอาคารไว้แล้ว และประสงค์จะใช้อาคารดังกล่าวเปิดดำเนินกิจการเป็นโรงแรม จะต้องแนบใบอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคารไปด้วย พร้อมแบบแปลนก่อสร้างอาคารจำนวน 2 สำหรับ และต้องยอม และให้ความสะดวกแก่นายทะเบียน หรือเจ้าพนักงานซึ่งนายทะเบียนแสดงความประสงค์เป็นหนังสือ ให้ไปตรวจ เข้าไปตรวจสถานที่ และเครื่องใช้ในโรงแรมนั้นได้ เมื่อนายทะเบียนได้รับคำร้องดังกล่าวแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คือ

1) แจ้งที่ทำการโยธาจังหวัด หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบสภาพการก่อสร้างอาคารว่า มีลักษณะความมั่นคงแข็งแรง เป็นไปโดยถูกต้องตามแบบแปลนหรือไม่ มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2478

2) แจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือเจ้าพนักงานท้องถิ่นแล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบสุขลักษณะอนามัย การถ่ายเทของอากาศ ช่องระบายอากาศ ความสะอาดเรียบร้อยของโรงแรม และสถานที่ไม่ขัดกับอนามัย ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2478 รวมทั้งมาตรการการป้องกัน และระงับอัคคีภัย

3) กรณีที่ผู้ขออนุญาตได้สร้างอาคารไว้แล้ว และประสงค์จะใช้อาคารดังกล่าวเปิดดำเนินกิจการเป็นโรงแรม ให้แจ้งนายอำเภอท้องที่ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขออนุญาตข้อ 1 แห่งคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 387/2528 ลงวันที่ 23 กันยายน 2528 และตรวจสอบว่า ผู้ขออนุญาตเป็นบุคคลต้องห้ามตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 281 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2515 หรือไม่ ตลอดจนสืบสวนในทางลับว่าผู้ขออนุญาตมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดดำเนินกิจการโรงแรม ซึ่งมีลักษณะพฤติการณ์อันขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีหรือไม่

4) สำหรับกรณีที่โรงแรมตั้งอยู่ริมแม่น้ำ ฝั่งทะเล ทะเลสาบ หรือชายหาด หรือที่อยู่ใกล้หรือในอุทยานแห่งชาติ ที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 80 ห้องขึ้นไป ให้นายทะเบียนส่งรายงานเกี่ยวกับการศึกษา และมาตรการการป้องกัน และแก้ไขผลกระทบกระเทือนต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการต่อไป เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบพิจารณาพร้อมด้วยความเห็นให้ทราบแล้ว ให้ดำเนินการรวบรวมผลการพิจารณาดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณากลับกรองการดำเนินการตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ของจังหวัดพิจารณาตรวจสอบ กลับกรอง เสนอความเห็นต่อนายทะเบียนเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป หรือกำหนดวันนัดคณะกรรมการออกไปตรวจสอบสภาพการก่อสร้างอาคารในคราวเดียวกันก็ได้ (เมื่อนายทะเบียนอนุญาตให้โรงแรมเปิดดำเนินกิจการได้แล้ว จะต้องมีการตรวจตราควบคุมไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่อเติมอาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน) (กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการโรงแรม. 2554 : เว็บบไซต์)



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ ธุรกิจหรือองค์กร แสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคล ที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงานเป็นหลักการชัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) และการบริหาร (Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's

ความหมายของการบริหารจัดการนั้น สามารถจำกัดออกมาตามความเข้าใจได้ โดย คำว่า “Management” อาจแปลว่า การจัดการหรือการบริหารหรือการบริหารจัดการก็ได้ซึ่งในหนังสือ องค์กรและการจัดการฉบับสมบูรณ์ โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18-19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ไว้ดังนี้

1. คำว่า “การบริหาร” (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้น ที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหาร รัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร การบริหาร คือกลุ่มของ กิจกรรมประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/Directing) หรือการอำนวยการ และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6 M's) เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญ ในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

2. คำว่า “การจัดการ” (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตาม นโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหาร ทรัพยากรและกิจการงานอื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร การบริหารจัดการ (Management) หมายถึงชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-Effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้ อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จ ของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (การบริหารจัดการ. 2554 : เว็บไซต์)

โครงสร้างการบริหารโรงแรม (Hotel Organizational Structure) ลูกค้าหรือแขก ที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมเป็นครั้งแรก อาจจะไม่เข้าใจการปฏิบัติงานประจำของโรงแรม และ อาจจะสงสัยในความสอดคล้องกันของกิจกรรมต่างๆ ที่พนักงานโรงแรมปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นการเปิด ประตูต้อนรับแขก การลงทะเบียน การต้อนรับของพนักงานห้องอาหาร การเสิร์ฟอาหาร และ เครื่องดื่ม ของพนักงานบริการในห้องอาหารของโรงแรม หรือการทำเตียงตลอดจนการทำความสะอาด ห้องพักของพนักงานทำความสะอาดห้อง (Room maid) ซึ่งดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนและ



สอดคล้องกันในทุกแผนกที่เกี่ยวข้องจนทำให้การปฏิบัติงานโดยรวมเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้เกิดการบริการที่ประทับใจโรงแรมที่สามารถให้บริการกับแขกอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้อง มีพนักงานที่ได้รับการอบรมให้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานทุกคนจะต้องเข้าใจ และทำงานเพื่อให้โรงแรมบรรลุผลสำเร็จในการบริการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่แขก ซึ่งจะทำให้แขกปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก หรือบอกเล่ากันต่อไปถึงการบริการที่ดีของโรงแรมเป็นการขยายผล การขายให้โรงแรมโดยโรงแรมไม่ต้องลงทุน

นอกเหนือจากการฝึกอบรมให้พนักงานเกิดทักษะในการทำงานแล้วความสำเร็จในการบริการของโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม พนักงานในโรงแรมทุกคนไม่ว่าจะทำงาน อยู่ในแผนกใดต้องเรียนรู้การประสานงานกับพนักงานในแผนกเดียวเท่า ๆ กับการประสานข้ามแผนก เพราะทุกแผนกในโรงแรมมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้นการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างแผนก ดังกล่าว เป็นกระบวนการ (Process) ของการกำหนดโครงสร้างของ โรงแรม (Hotel Structure) ซึ่งหมายถึงการแบ่งแยกภารกิจ (Tasks) ของโรงแรมออกไปเป็นหน้าที่ งานต่าง ๆ (Jobs) แล้วกำหนดให้มีแผนก หรือฝ่าย (Departments) กำกับดูแลหน้าที่แต่ละหน้าที่ หรือหลายหน้าที่พร้อมทั้งมอบหมายอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานที่ทำงานใน แต่ละแผนก ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับแผนกอื่น

ทุกแผนกในโรงแรมจะต้องทำงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโรงแรม เป็นหลักจึงทำให้กำหนดโครงสร้างของโรงแรม ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการทำธุรกิจ ในการกำหนด โครงการบริหารของโรงแรม (Hotel Structure) ฝ่ายบริหารจะต้องกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของ หน้าที่ (Job Specification) การควบคุมบังคับบัญชา และขอบเขตของการควบคุมงาน (Span of Control) ให้แก่บุคลากรในแต่ละแผนก เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมาย เมื่อได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบให้แก่แผนกต่างๆ แล้ว สิ่งที่จะต้องติดตามมาก็คือการกำหนดความสัมพันธ์ของงาน ในแต่ละแผนก ตลอดจนการกำหนดสายการบังคับบัญชา (Line of Command) ภายในแผนกด้วย เมื่อกำหนดเรียบร้อยแล้วจึงจะได้โครงสร้างการบริหารงานของแต่ละแผนก และเมื่อรวมทุกแผนกแล้วก็ จะได้โครงสร้างของทั้งโรงแรม (Hotel Structure)

ลักษณะเฉพาะของโรงแรม (Hotel Characteristics) เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐาน ในการจัดโครงสร้างของการบริการโรงแรมจึงต้องทราบลักษณะเฉพาะของสถานที่พักแรม หรือโรงแรม เพื่อที่จะสามารถจัดโครงสร้างได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะโรงแรมแต่ละแห่ง ลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ที่สำคัญของโรงแรม มีดังนี้

1. โรงแรมมีธุรกิจหลักที่สำคัญที่สุดคือ การให้เช่าห้องพักรั่วคราว
2. โรงแรมมีขนาด (Size) หรือ จำนวนห้องพักรั่วครวต่างกันอาจจะเริ่มต้นจาก จำนวนห้องพักรั่วเพียง 10 ห้อง จนถึงหลายร้อยห้อง
3. โรงแรมมีหลายประเภทและแต่ละประเภทจะมีลักษณะเฉพาะดังกล่าวแตกต่างกันออกไป และการบริการก็แตกต่างกันด้วย ได้แก่ โรงแรมในเมือง โรงแรมนอกเมือง โรงแรมใกล้ สนามบิน รีสอร์ท หรือโมเต็ล
4. โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันทั้งประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก และความมากมายเพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้บริการแก่แขก โรงแรมบางแห่งให้บริการ เฉพาะห้องพักไม่บริการอาหาร และเครื่องดื่ม โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย

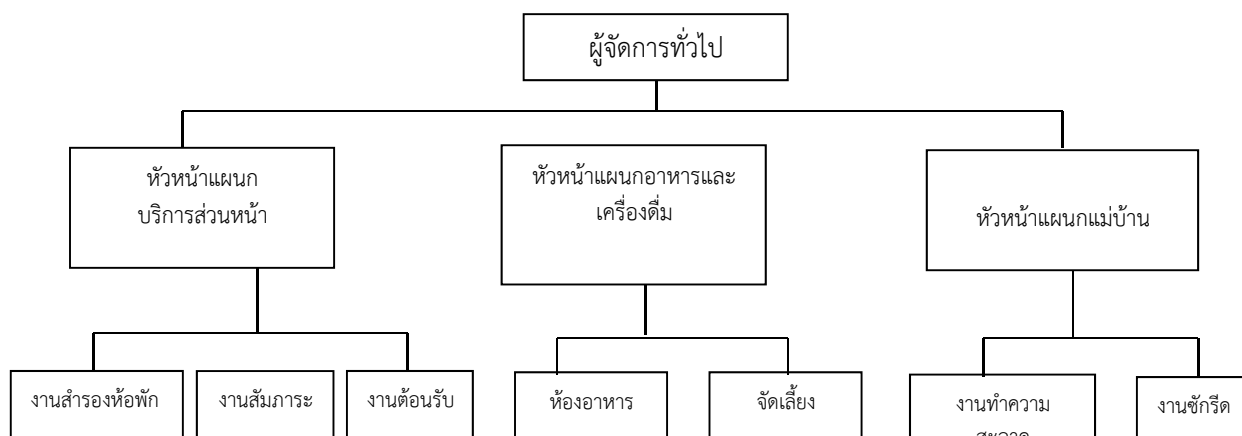


นอกจากนั้นโรงแรมจำนวนมากยังให้ความสำคัญความสะดวกสบายแก่แขกด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงหลายรูปแบบ ได้แก่ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ ไนท์คลับ หรือคาราโอเกะ โรงแรมมีระดับของการบริการแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นบริการประเภทเดียวกัน ตัวอย่างเช่น โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารบนห้องพัก (Room Service) 24 ชั่วโมง แต่บางโรงแรมให้บริการงานห้องพักตั้งแต่ 7.00 น. จนถึงเพียง 22.00 น. เท่านั้น และบางโรงแรมไม่มีการบริการอาหารบนห้องพัก

จากลักษณะเฉพาะและความแตกต่างดังกล่าวแล้วจะเป็นผลให้การจัดองค์กร (Organization) ของโรงแรมแต่ละแห่งแตกต่างกันออกไป จนสามารถจะกล่าวได้ว่า โครงสร้างการบริการของโรงแรมไม่มีสูตรสำเร็จ แต่ละโรงแรมจะต้องจัดองค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละโรงแรมนอกจากนั้นแล้ว โรงแรมที่มีที่แตกต่างกันก็จะมีโครงสร้างต่างกัน เช่น โรงแรมในเมืองจะมีโครงสร้างการบริหารแตกต่างจากประเภท รีสอร์ท อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใด หรือมีลักษณะเฉพาะตัวอย่างไร โรงแรมก็จะต้องมีการจัดองค์กรให้เหมาะสมเพื่อจุดมุ่งหมายต่อไปนี้

1. เพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมเข้าด้วยกันให้สามารถปฏิบัติการได้อย่างราบรื่นทุกขั้นตอน เพื่อดึงดูดใจ และบริการแขกให้แขกมีความพึงพอใจ หรือประทับใจ
2. สร้างกำไรที่เหมาะสมกับการลงทุนของแต่ละโรงแรม กล่าวคือ เมื่อโรงแรมได้มีการลงทุนมากก็จำเป็นต้องผลักดันให้เกิดผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment : ROI) เพื่อให้สามารถคืนทุนในระยะเวลาที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้ (Pay-Back Period : PB) ดังนั้นการลงทุนจึงมีบทบาทกำหนดโครงสร้างของโรงแรมด้วย โรงแรมที่มีการลงทุนมากโครงสร้างจะแตกต่างจากโรงแรมที่มีการลงทุนน้อย แม้ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทเดียวกันเมื่อได้มีการจัดองค์กรตามความเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะตัวของโรงแรมแล้วสิ่งที่ได้ก็คือ โครงสร้างของโรงแรมซึ่งเป็นโครงสร้างการบริหาร และสามารถแสดงได้ด้วยผังโครงสร้างการบริหารโรงแรม (Organization Chart) ซึ่งในผังของโรงแรมดังกล่าวนี้ เมื่อใครก็ตามได้เห็นก็สามารถระบุให้ลักษณะที่เด่นชัดของโรงแรมแต่ละโรงแรมได้หลายประการดังนี้ โรงแรมมีกิจกรรมอะไรบ้าง เช่น มีการบริการห้องพักเพียงประการเดียว หรือมีการบริการอาหารหรือบริการอื่นด้วย ที่สำคัญคือกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวได้มีการมอบหมายให้แผนกใดเป็นผู้รับผิดชอบ โรงแรมมอบหมายให้พนักงานในตำแหน่งใดเป็นผู้บริหารงานของแต่ละส่วนงานโรงแรม มีกำหนดให้มีการรายงานตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) อย่างไร หรือกล่าวโดยง่ายว่าในแต่ละกิจกรรมโรงแรมกำหนดให้ใครเป็นผู้บังคับบัญชา และใครเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างของผังองค์กรของโรงแรม (ตัดตอนแสดงเฉพาะแผนกที่สำคัญ)





ภาพประกอบ 2 ผังองค์กรของโรงแรม

จากผังการบริหารของโรงแรมข้างบนนี้สามารถจะอธิบายได้ ดังนี้

1. โรงแรมนี้มีกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม คือ บริการส่วนหน้า อาหารและเครื่องดื่ม และแม่บ้าน
2. กิจกรรมบริการส่วนหน้าที่ผู้รับผิดชอบสูงสุด คือ หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า กิจกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ผู้รับผิดชอบสูงสุดคือ หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และกิจกรรมแม่บ้านมีผู้รับผิดชอบสูงสุด คือหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (หรือแม่บ้าน) ในแต่ละกิจกรรมดังกล่าวทั้ง 3 กิจกรรม จะมีกิจกรรมย่อยภายใต้ความรับผิดชอบของแต่ละกิจกรรมหลัก ได้แก่ งานสำรองห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้า งานห้องอาหารของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และงานทำความสะอาดของแผนกแม่บ้าน ที่ยกตัวอย่างแสดงให้เห็นดังกล่าวแสดงเพียง 3 แผนก แต่ความเป็นจริงมีจำนวนแผนกมากกว่านี้ การบังคับบัญชาแสดงด้วยแผนผังข้างต้น คือ หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาของหัวหน้างานต้อนรับ หัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าแผนกจัดเลี้ยง และแม่บ้านเป็นผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานทำความสะอาด จะสังเกตเห็นได้ว่าทุกแผนกจะมีผู้บังคับบัญชาสูงสุดในโรงแรม คือ ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานประจำ (Day-To-day Activities) ของโรงแรม (โครงสร้างการบริหารโรงแรม. 2554 : เว็บไซต์)

2. แนวคิดการตลาดและการประชาสัมพันธ์

แนวคิดการตลาด การทำธุรกิจจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ธุรกิจนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย และนำมาซึ่งผลกำไร รวมทั้งจะต้องทำการวิเคราะห์ และวางแผนงานการจัดองค์กรของกิจกรรมการปรับปรุงขยายงาน เพื่อส่งเสริมการขายให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค วิธีการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อให้การซื้อองค์ประกอบของตลาด (Marketing mix) ที่เหมาะสม และรู้จักแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้บริการ และผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในตลาด และในบริษัทหรือองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อวิธีการต่าง ๆ หรือการตัดสินใจที่จะนำมาใช้ ซึ่งผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่ายต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของลักษณะของสังคมนั้น ขบวนการตลาดในด้านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การบริการ ผลกำไรนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสิ่งหนึ่ง การทำกิจการให้เกิดผลกำไร อาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีรวมกันในการเพิ่มการขาย



หรือเพื่อให้ขายได้ในราคาที่สูงกว่าต้นทุน และค่าใช้จ่ายวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อเกิดผลกำไรแก่กิจการ ได้แก่ การโฆษณา การให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การเพิ่มประเภทของผลิตภัณฑ์ ที่จะขายในตลาด การเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้ผลิต

แนวความคิดด้านการตลาด (Concept of Marketing) ปัจจุบันได้แตกต่างจาก แนวความคิดดั้งเดิมไป เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งธุรกิจผลิตภัณฑ์ จากน้ำผึ้งจึงมีปัจจัยเพิ่มเติมจากแนวความคิดเดิม แนวความคิดเดิมของการตลาดมีหลักใหญ่อยู่ 3 ประการคือสินค้ามีคุณภาพดี สินค้ามีราคาถูก มีการบริการหลังการขายมากพอและบริการได้อย่างทั่วถึงซึ่งถ้าทำได้ครบ 3 ประการนี้แล้ว จะนำมาซึ่งผลกำไรต่อสินค้านั้น ในปัจจุบันนอกจากปัจจัย 3 ข้อ ดังกล่าวข้างต้น ยังต้องคำนึงถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีต่อความต้องการของผู้บริโภค ได้แก่ รูปแบบของผลิตภัณฑ์ วิธีการใช้หรือความสะดวกในการใช้ การส่งเสริมการขายด้านอื่น และยังต้องคำนึงถึงอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อกิจการ ดังนั้นอาจจัดเรียงลำดับ แนวความคิดของการตลาดผลิตภัณฑ์ในปัจจุบันได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดี ประสิทธิภาพสูง มีความปลอดภัยในการใช้
2. ราคาไม่แพงจนเกินไป หรือไม่แพงกว่าผลิตภัณฑ์ในประเภทเดียวกัน
3. มีผู้แทนแนะนำผลิตภัณฑ์ รูปแบบ (Design Form) ของผลิตภัณฑ์นั้นเหมาะสมกับวิธีการใช้ หรือเป็นที่นิยมของผู้ใช้ มีความสะดวกในการใช้ สี สัน กลิ่น และรสชาติของผลิตภัณฑ์
4. มีการส่งเสริมการขายด้านอื่น อาทิเช่น การโฆษณา (Advertising) ในสื่อโฆษณาต่าง ๆ ได้แก่ วารสารทางไปรษณีย์ (Direct Mail) หรือมีการจัดการแนะนำผลิตภัณฑ์นอกสถานที่
5. คำนึงถึงสภาวะแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกดำเนินการด้านการตลาด ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค ขนบธรรมเนียมประเพณีของผู้บริโภค กฎหมาย หรือข้อจำกัดเกี่ยวกับการประกอบกิจการนั้น
6. การดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก
7. มีการหาข่าวสาร หรือข้อมูลเกี่ยวกับการตลาดจากแหล่งต่าง ๆ หรือทำการวิจัยด้านการตลาดเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับปริมาณความต้องการของตลาด ลักษณะ หรือรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ตลาดนิยมความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง
8. มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในด้านสินค้าการบริการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
9. พัฒนาหรือจัดหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ หรือมีความสามารถที่จะดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้
10. มีการร่วมงานกันอย่างประสานงานกัน และได้ผลดีในทุกแผนก ทุกแผนงาน
11. การตัดสินใจในการปฏิบัติการ (Decision Making) ควรถือเอาผลปฏิบัติของทุกแผนกมาพิจารณา ซึ่งจะต้องสัมพันธ์หรือโยงใยที่ประสานต่อกันได้อย่างดี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : ไม่มีเลขหน้า)



การตลาดธุรกิจโรงแรม

1. ข้อมูลพื้นฐานทางการตลาดของ Phillip Kotler เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด จำเป็นที่จะต้องตั้งคำถาม 6 ข้อ ซึ่งแยกประเด็น ดังนี้ คือ

1.1 ใครคือกลุ่มเป้าหมาย (Who is in the Market) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงเป้าหมายว่าเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใด ชาวไทย หรือต่างประเทศ หญิงหรือชาย มีรายได้แต่ละเดือนประมาณเท่าไร และประกอบอาชีพอะไร

1.2 ตลาดต้องการสินค้าอะไร (What Dose the Market Buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ ในที่นี้คือ การที่ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวต้องการให้บริการที่พักแรมแบบโรงแรมระดับ 5 ดาว 3 ดาว และรายละเอียดของการบริการแบบใด

1.3 เวลาที่ตลาดต้องการ (When Dose the Market Buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงจังหวะ โอกาสในการซื้อของผู้บริโภค โดยโอกาสในการใช้บริการ อาจแบ่งเป็น 1) ช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูใดของปี เช่น Low Season หรือ High Season 2) ช่วงวันใดของเดือน เช่น วันที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน 3) เทศกาลพิเศษ เช่น วันขึ้นปีใหม่ หรือช่วงสงกรานต์

1.4 ใครคือผู้ที่เกี่ยวข้องในการซื้อ (Who is Involved in the Buying) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นผู้ร่วมเดินทางได้แก่ พ่อแม่ ญาติ เพื่อน คู่รัก และอื่น ๆ โดยที่บทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจมีดังนี้ 1) เป็นผู้ตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ 2) เป็นผู้มามีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ 3) เป็นผู้ซื้อหรือใช้บริการ

1.5 เพราะเหตุใดจึงเกิดการซื้อหรือใช้บริการ (Why Dose the Market Buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงวัตถุประสงค์ เหตุผล หรือปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจซื้อ หรือให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค มีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม 2) ปัจจัยด้านสังคม 3) ปัจจัยด้านบุคลลากร 4) ปัจจัยด้านจิตวิทยา

1.6 การซื้อเกิดขึ้นได้อย่างไร (How Dose the Market Buy) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงกระบวนการซื้อของผู้บริโภค แสดงถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่จูงใจให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ซึ่งอาจแบ่งเป็นขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ ได้ดังนี้ 1) การตระหนักถึงปัญหา 2) การค้นหาข้อมูล 3) การตัดสินใจ 4) ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

ตัวแบบพฤติกรรมของ Phillip Kotler เป็นการเน้นถึงทางเลือกของพฤติกรรม ซึ่งได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อ หรือการให้บริการกับการตอบสนองการซื้อ หรือการให้บริการ โดยผ่านช่องทางและกระบวนการของผู้บริโภค นั่นคือ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการที่พักแรมของผู้บริโภค ได้แก่ ราคา คุณภาพของสินค้าและบริการ การมีสินค้าและบริการอย่างเพียงพอ การบริการแบบทางเลือก และจินตภาพของสินค้า จะถูกส่งถึงผู้บริโภค โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ คือ สื่อโฆษณา พนักงาน คนรู้จัก หรือคนคุ้นเคย ครอบครัว หรือการสังเกตบุคคล เมื่อผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว ก็จะผ่านกระบวนการวิเคราะห์ โดยตัวของผู้บริโภคเอง ก่อให้เกิดการตอบสนองซื้อสินค้า หรือบริการนั้น ๆ โดยพิจารณาจาก



ผลิตภัณฑ์ ตรายสินค้า ผู้ขาย ปริมาณ และความถี่ในการซื้อสินค้าหรือบริการ ประกอบในการตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการหนึ่ง ๆ (พันตรี ปัดเสน. 2547 : 42-43)

การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Marketing for Tourism Industry) ธุรกิจท่องเที่ยวต้องมีส่วนประกอบหลัก ดังนี้ 1) มีจุดสนใจ (Attraction) 2) มีจุดหมาย(Destination) 3) สามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) 4) สิ่งปลูกสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) 5) ความสะดวกสบาย (Facilities) (คอตเลอร์, ฟิลลิป. 2545 : 194)

การตลาดและการท่องเที่ยว (Tourism and Marketing) จัดตามหลัก 4P (Product, Price, Place, Promotion) ดังนี้

1. Product (สินค้า) สินค้าทางการท่องเที่ยว นั้น แตกต่างจากสินค้า ในกลุ่มธุรกิจอื่นโดยสิ้นเชิง สินค้าจากการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Product) ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าอื่นที่สามารถจับต้องได้ (Tangible Product) หรือทดลองใช้ หรือสัมผัสก่อนการตัดสินใจซื้อของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่น และความต้องการของลูกค้าโดยตรง ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวนี้คือการซื้อความคาดหวัง (Expectation) เท่านั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547 : 251-257)

2. Price (ราคา) มีปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดราคาดังต่อไปนี้ 1) ฤดูกาล (Seasonal) 2) มาตรฐานการบริการ (Service Standard)

3. Place (Distribution) ช่องทางการจัดจำหน่าย 1) จัดจำหน่ายโดยตรงให้กับลูกค้า (Direct Sale) หรือ (B to C-Bussiness To Customer) 2) จัดจำหน่ายโดยผ่านตัวกลาง หรือ (B to B – Bussiness to Bussiness) 3) การจัดจำหน่ายโดยการแต่งตั้งตัวแทนจำหน่าย หรือ (B to B to C – Bussiness to Bussiness to Customer) (บริษัท ไทยทัวร์อินโฟ จำกัด. 2554 : เว็บไซต์)

4. Promotion การจัดการส่งเสริมการขาย 1) การจัดส่งเสริมการขาย แบบเน้นในตัวสินค้าเอง (Product Promotion) 2) การจัดส่งเสริมการขายแบบร่วมกับสินค้าอื่น (Joint Promotion) 3) การจัดส่งเสริมการขายแบบการเน้นที่เครื่องหมายการค้า (Brand Awareness) (วิทยา นาควิษระ. 2544 : 191-192)

แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ แปลมาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Public Relations โดย คำว่า Public แปลเป็นภาษาไทยคือ ประชา ซึ่งหมายถึง หมู่คน และคำว่า Relations แปลเป็นภาษาไทย คือ สัมพันธ์ ซึ่งหมายถึง การผูกพัน ดังนั้นคำว่า การประชาสัมพันธ์เมื่อแปลตามตัวอักษร ก็จะได้ความหมายว่า “การเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน”

การประชาสัมพันธ์ มีความหมาย 3 ประการ ด้วยกัน คือ 1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ 2) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ และวิธิดำเนินงานของสถาบัน 3) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมายและวิธิดำเนินงานของสถาบัน



การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแบบแผน และการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบัน และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ ให้สถาบันนั้นดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประจักษ์เป็นแนวบรรทัดฐานสำคัญด้วย

นอกจากนี้ ยังมีสมาคม สถาบัน ตลอดจนนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์อีกเป็นจำนวนมาก ต่างก็ให้ความหมาย และคำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ ไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความแตกต่างกันในถ้อยคำ และรายละเอียดปลีกย่อย แต่แนวความคิด และความหมายจะอยู่ในแนวเดียวกันทั้งสิ้น

โดยสรุป “การประชาสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจ อันดีระหว่างองค์กร หรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือ และสนับสนุนจากประชาชนนั่นเอง” ศาสตร์และศิลป์ของการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์อาจพิจารณาได้ว่าเป็น ทั้งศาสตร์และศิลปะไปพร้อมกันในตัวเอง โดยสามารถอธิบายความละเอียด ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ที่เป็นศาสตร์ ศาสตร์ในที่นี้หมายถึงวิทยาการ ความรู้ ความเชื่อถือที่กำหนดไว้เป็นระบบระเบียบที่ฟังเชื่อถือได้ และสามารถศึกษาค้นคว้าหาความจริงได้อย่างมีระเบียบ แบบแผนและมีระบบ วิชาการประชาสัมพันธ์ เป็นวิชาที่มีระเบียบแบบแผน มีเหตุมีผล และอาจศึกษาเรียนรู้ได้จากตำรับตำราต่าง ๆ เป็นการศึกษาค้นคว้าหาหลัก และทฤษฎีที่น่าเชื่อถือได้ไว้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีการศึกษาค้นคว้าถึงกระบวนการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ของมนุษย์ เพื่ออธิบาย และวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในสังคม รวมทั้ง การศึกษาวิจัยถึงประจักษ์ และความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มบุคคลกับองค์กรสถาบันที่เกี่ยวข้อง สิ่งเหล่านี้สามารถศึกษา เรียนรู้วิธีการ และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นได้ ฉะนั้นจึงกล่าว ได้ว่า วิชาการประชาสัมพันธ์อยู่ในขอบเขตของศาสตร์ทางด้านสังคมวิทยา

การประชาสัมพันธ์ที่เป็นศิลปะ หมายถึง การประชาสัมพันธ์มีลักษณะการดำเนินงาน ที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ รวมทั้งประสบการณ์ และทักษะของแต่ละบุคคล ทั้งยังต้อง ประกอบด้วยเทคนิคการประชาสัมพันธ์บางอย่างที่เป็นความสามารถเฉพาะตัว ได้แก่ ความสามารถ และทักษะในการสื่อสาร ซึ่งถ่ายทอดและลอกเลียนแบบกันได้ยาก ทั้งนี้เนื่องจาก 2 ข่าวสาร (Message) คือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งสารต้องการส่ง ซึ่งเนื้อหาสาระดังกล่าวนี้สามารถสื่อความหมาย หรือความหมาย ให้เกิดความเข้าใจได้ ในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ป้องกันไฟป่านั้น ข่าวสาร ได้แก่ ความรู้ เรื่องไฟป่า ผลกระทบที่เกิดจากไฟป่า วิธีการป้องกันไฟป่า วิธีการดับไฟป่า

สื่อ หรือ ช่องทาง (Media or Channel) คือหนทางหรือวิถีทางที่จะนำเอาข่าวสาร จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หากปราศจากสื่อ หรือช่องทางแล้ว ข่าวสารก็ไม่อาจไปถึงผู้รับได้ ช่องทาง ในการสื่อสารมีมากมาย ได้แก่ การพูด การเขียน การส่งสัญญาณควีน สัญญาณเสียงกลอง ไปจนถึง ช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยในปัจจุบัน ได้แก่ การพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และระบบ อินเทอร์เน็ต

ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร และเป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร โดยเป็นผู้รับข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งมาให้โดยผ่านทางสื่อ หรือ ช่องทาง ผู้รับสารจึงเป็นผู้ที่ส่งสารพยายามที่จะสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสาร ประสงค์ หรือปรารถนา ในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ป้องกันไฟป่านั้น ผู้รับสาร คือ ประชาชน



หน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ที่ผู้ส่งสารต้องการให้ข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องปัญหาไฟฟ้า และให้เกิดความร่วมมือในการป้องกันไฟฟ้า

สื่อประชาสัมพันธ์ คือหนทาง หรือวิถีทางในการนำข่าวสารที่ต้องการประชาสัมพันธ์จากผู้ส่งไปสู่ผู้รับ ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมาย และหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลก อย่างไรก็ตามสามารถแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สื่อบุคคลนี้คือสื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจ เนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การสนทนาพบปะพูดคุย การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การโต้เถียง การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษต่าง ๆ แต่สื่อบุคคลก็มีข้อจำกัดคือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และเป็นสื่อที่ไม่ถาวร หากแก่การตรวจสอบและอ้างอิง นอกจากนี้จะมีผู้บันทึกคำพูดนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือบันทึกเสียงเอาไว้

2. สื่อมวลชน จากข้อจำกัดของสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร และเกิดเป็นสื่อมวลชนเพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ สื่อหนังสือพิมพ์ และนิตยสารมีความคงทนถาวร สามารถนำข่าวสารมาอ่านใหม่ได้ซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่มีข้อจำกัดสำหรับบุคคลที่ตาบอด หรืออ่านหนังสือไม่ออก ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ส่งไปได้ไกลเพราะใช้คลื่นวิทยุ ไม่มีข้อจำกัดด้านการขนส่งเหมือนหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร และสามารถรับฟังในขณะที่ทำงานอย่างอื่นไปด้วยได้ แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้ฟังไม่สามารถย้อนกลับมาฟังได้ใหม่อีก ดังนั้นหากมิได้ตั้งใจฟังในบางครั้งก็ทำให้ได้ข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหว และได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจน และมีประสิทธิภาพยิ่ง แต่มีข้อจำกัดคือต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

3. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย ด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิต และรูปแบบของสิ่งพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่ได้เย็บเล่ม ได้แก่ แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว หรือที่เย็บเป็นเล่ม ได้แก่ วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี ปัจจุบันความนิยมในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์นี้มีอยู่มาก และมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย ได้แก่ ในรูปปฏิทิน รูปลอก สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานนาน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการนำเสนอเนื้อหาซึ่งต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ แผ่นพับที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชนในชนบท อาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้เลย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2532 : ไม่มีเลขหน้า)



4. สื่อโสตทัศน เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถรับได้ทั้งภาพ และหรือเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศนแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสื่อวัสดุ และส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ โดยสื่อวัสดุอาจจะสามารถใช้ได้ด้วยตัวเองโดยตรง ได้แก่ ภาพวาด แบบจำลอง หรือของตัวอย่าง หรืออาจต้องนำไปใช้ร่วมกับสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ फिल्मภาพยนตร์ แผ่นดิสเก็ต แผ่นซีดีรอม ส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องเล่น เทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมแล้ว สื่อโสตทัศนมีข้อดี คือ มีความน่าสนใจ เป็นสื่อที่คงทนถาวร นำมาใช้ได้บ่อยครั้ง และสามารถคัดลอกเพื่อนำไปใช้ที่อื่นได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือต้องใช้อุปกรณ์ซึ่งบางประเภทมีราคาแพง และต้องมีความรู้ในการใช้ และจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่เป็นแหล่งพลังงาน ในปัจจุบันนี้ คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการติดต่อสื่อสาร และในงานประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม (Multi-Media) ได้รับความนิยมน้อย่างกว้างขวาง เพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดีเนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงที่สมจริงเป็นธรรมชาติ และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วม และตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ ส่วนข้อจำกัดคือมีความยุ่งยากในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ผู้รับต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควร และต้องใช้ไฟฟ้า หรือแบตเตอรี่เป็นแหล่งพลังงาน

นอกจากนี้ ในยุคที่โลกไร้พรมแดน การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ และจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของพลโลกในอนาคตอันใกล้นี้ โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

5. สื่อกิจกรรม ปัจจุบันสื่อนี้มีความหมายขยายขอบเขตกว้างขวางไปถึงกิจกรรมที่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิด ความรู้ อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ สื่อประเภทกิจกรรมมีได้มากมายหลายรูปแบบ ได้แก่ การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดริ้วขบวน การจัดนิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาส และสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัด คือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นเท่านั้น ความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน เทคนิคอย่างหนึ่งที่นักประชาสัมพันธ์หนึ่งนำไปใช้แล้วประสบผลสำเร็จ หากนักประชาสัมพันธ์อีกผู้หนึ่งนำไปใช้อาจไม่ได้ผล และประสบความล้มเหลวก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตัว ความเหมาะสมของสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เวลา และสถานที่ โดยที่การประชาสัมพันธ์เป็นการนำเอาหลักการ ความรู้ที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้ จึงมีลักษณะเป็นศิลปะ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จะยึดถือกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนที่ตายตัวไม่ได้ แต่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีการให้สอดคล้องเหมาะสมกับเงื่อนไขของสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ทั้งนี้ ศิลปะของการประชาสัมพันธ์จะต้องใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวเป็นหลัก ดังนั้น คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ทำงานประชาสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานประชาสัมพันธ์นั้น



การติดต่อสื่อสาร ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร หรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือ และสนับสนุนจากประชาชนนั่นเอง ซึ่งความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อนำข้อมูลหรือเนื้อหาสาระจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

การติดต่อสื่อสาร คือ “กระบวนการในการส่งผ่าน หรือ สื่อความหมายระหว่างบุคคล” หรือคือ “ศิลปะแห่งการถ่ายทอดข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง” สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกมีพฤติกรรมความต้องการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ทั้งนี้โดยที่มนุษย์มีความสามารถในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ ต่างจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญยิ่งในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมของมนุษย์

องค์ประกอบของการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือผู้ส่งสาร (Sender) คือผู้ที่เริ่มต้นกระบวนการสื่อสาร อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันก็ได้ ในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ป้องกันไฟป่า ผู้ส่งสารคือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์ควบคุมไฟป่า สถานีควบคุมไฟป่า หรือถ้าเป็นบุคคลก็ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ป้องกันไฟป่า

แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations) พนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับแขกถือได้ว่ามีบทบาทในเชิงประชาสัมพันธ์อยู่ด้วย แต่ในบางโรงแรมเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงเรียกว่า ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม บางฝ่ายบริหารก็เอาหน้าที่นี้ไปฝากไว้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในหน้าที่อื่นอยู่แล้ว เช่น เลขานุการผู้จัดการใหญ่ (การประชาสัมพันธ์. 2554 : เว็บไซต์)

หน้าที่หลักของประชาสัมพันธ์ คือ 1) ดูแลเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแขกที่สำคัญ หรือที่นิยมเรียกกันว่า แขก V.I.P (Very Important Person) 2) ติดต่อและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขกของโรงแรมให้มากที่สุด ให้การต้อนรับอย่างดีและตรวจสอบว่าทุกอย่างเป็นไปตามความปรารถนาของแขก 3) ติดต่อและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน โดยให้มีข่าวออกสู่สาธารณชนตลอดเวลา ได้แก่ ข่าวจากสื่อมวลชน การแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ และการเปิดแถลงข่าว (การจัดองค์กรและหน้าที่ของงานโรงแรม. 2554 : เว็บไซต์)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structural Functional Theory)

ความเป็นมาของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม นับเป็นทฤษฎีแม่บทที่ยิ่งใหญ่ที่สุดทฤษฎีหนึ่งในบรรดาทฤษฎีแม่บททั้งหลายทั้งในแง่ของความเก่าแก่มีชีวิตยาวนานมาจากอดีต และความนิยมของนักสังคมวิทยา ช่วงที่ทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ หลังจากนั้นความนิยมก็ลดลงบ้าง แต่ก็ยังมีอิทธิพลไม่น้อยจนปัจจุบัน นักมานุษยวิทยา รุ่นเก่า ๆ โดยใช้วิธีการทางประวัติศาสตร์สืบย้อนเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาในช่วงกลางของศตวรรษที่ 20 การศึกษาวัฒนธรรมได้ขยายขอบข่ายไปมากเพราะเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย วิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์ก็ได้แตกแขนงไป



มากมายเช่นกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านมานุษยวิทยาวัฒนธรรมนั้นได้เกิดแนวคิดและวิธีการศึกษาใหม่ ๆ ขึ้นหลายแนวคิด แนวทางศึกษาวัฒนธรรมแบบใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นในช่วงนี้ นั่นก็คือศึกษาพฤติกรรมของคนในสังคมในรูปบูรณาการ (Integration) ซึ่งจะต้องศึกษาหน้าที่ของโครงสร้างของสังคมมาก ๆ แต่ละโครงสร้างเราต้องมองเห็นความสัมพันธ์กันจึงจะเข้าใจสังคมหนึ่ง ๆ ได้อย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ ในสังคมหนึ่ง ๆ ประกอบขึ้นด้วยโครงสร้างต่าง ๆ โครงสร้างของสังคมก็คือส่วนหนึ่งของสังคมนั้นเอง แต่ละโครงสร้างจะทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กัน ถ้าขาดโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งสังคมก็จะล้มหรือล่มสลายหรือหากโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งล่ม หรือ เสื่อมสลายลงโครงสร้างนั้นก็ทำหน้าที่ไม่ได้ดีจะเป็นผลกระทบไปยังโครงสร้างอื่น ๆ เป็นลูกโซ่สุดท้ายทำให้สังคมนั้นเสื่อมทรามหรือล่มสลายลงไปแต่ความเป็นจริงแล้วสังคมจะไม่เคยล่มสลายเลย มันจะมีวิธีการปรับตัวของมันเองอาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งของสังคมเกิดเสื่อมทรามลง และทำงานล้มเหลว หรือ ล่มสลายไปสังคมจะหยุดชะงักระยะหนึ่งและจะมีการเยียวยารักษา หรือ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้ทำหน้าที่ที่ดีดังเดิมเสียก่อนสังคมจึงจะก้าวเดินต่อไป สังคมจะมีการขยับขับเคลื่อนโครงสร้างที่บกพร่องเสมอ สังคมจึงไม่ตายแต่อาจเกิดการชะงักงันไปชั่วระยะหนึ่งก่อนจะก้าวเดินต่อไปลักษณะนี้เป็นการปรับสมดุลของตัวเองคือมีการเคลื่อนไหว และไม่หยุดนิ่ง (Dynamics) ของสังคมหรือที่เรียกว่าการเคลื่อนสมดุล (Moving Equilibrium) (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 17-18)

โครงสร้างและหน้าที่สัมพันธ์ของทฤษฎีนี้ เป็นแนวคิดของ A.R. Radcliffe-Brown นักมานุษยวิทยาชาวอังกฤษ Radcliffe-Brown ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีไว้ในข้อเขียนของเขาชื่อ On Social Structure (1940) และในหนังสือชื่อ Structure and Function in Primitive Society ซึ่ง Radcliffe-Brown (1952) กล่าวว่า ทฤษฎีเปรียบเสมือนอินทรีย์ซึ่งมีชีวิต มีการเกิด เจริญเติบโต อาหาร เจริญเติบโตได้เยียวยารักษาได้ เมื่อหายแล้วก็จะก้าวเดินต่อไปได้ ร่างกายมนุษย์มีอวัยวะเป็นส่วนประกอบเพื่อการคงอยู่ สังคมก็มีโครงสร้างเพื่อการดำรงตนทั้งอวัยวะของคน และโครงสร้างของสังคมต่อกันทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กันเพื่อผลดูร่างกาย และสังคมหากสังคมเกิดความขัดแย้งกันในโครงสร้างอันเนื่องมาจากการขัดกันในการทำหน้าที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้สังคมชะงักงันหรือ พัฒนาไปได้ช้า สังคมก็จะหาทางแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างของตนเองเพื่อดำรงอยู่ หรือ พัฒนาก้าวหน้าต่อไป ร่างกายมนุษย์นั้นเมื่อเจ็บป่วยลงสามารถเยียวยาได้เช่นกัน อวัยวะในร่างกายบางส่วนก็สามารถปรับเปลี่ยน และแทนที่ได้แต่ก็ทำไม่ได้ทั้งหมดทุกส่วนโครงสร้างหลัก ๆ ไม่สามารถจะเปลี่ยนได้ เช่น ตับ ลำไส้ สมอง เป็นต้น คนจึงตายได้แต่สังคมไม่มีวันตายหลังจากที่ได้รับปรับตัวให้พัฒนาขึ้นแล้วสังคมจะก้าวเดินต่อไปได้ (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 18-20)

นักทฤษฎีสำคัญ ได้แก่ Emile Durkheim Bronislaw Malinowski และ A.R. Radcliffe-Brown ทฤษฎีนี้มองว่า สังคมเหมือนกับสิ่งมีชีวิต (Biological Organism) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกันแม้ว่าจะไม่มีการบูรณาการที่สมบูรณ์ แต่โดยพื้นฐานแล้วระบบสังคมมีสภาพเป็นดุลยภาพเชิงพลวัต การปรับตัวสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกมักจะเป็นการเปลี่ยนแปลงขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นภายในระบบ แนวโน้มหลักจึงมุ่งสู่การมีเสถียรภาพ A.R. Radcliffe-Brown เชื่อว่าการศึกษาคอนกรีตทางสังคมเพียงโครงสร้างเดียว ไม่สามารถเข้าใจสังคมทั้งระบบได้ จึงควรศึกษาสังคมในเชิงความสัมพันธ์ของหน้าที่ตามโครงสร้างแบบองค์รวม (Holistics) (นิยพรณ (ผลวัฒน์) วรณศิริ. 2540 : 109) เช่น ถ้าจะศึกษาโครงสร้างของสังคมไทย ก็ต้อง



ศึกษาระบบครอบครัว เครือญาติ การศึกษา การสาธารณสุข เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ค่านิยม ความเชื่อศาสนา จะทำให้มองภาพของสังคมไทยได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

Talcott Parsons (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2546 : 101 ; อ้างอิงมาจาก Talcott Parsons. 1990) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับระบบสังคมว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้กระทำ (Actor) สถานการณ์ (Situation) เป้าหมาย (Goals) วิธีการ (Means) และแนวคิดของผู้กระทำ (Actor's Orientation) จะเห็นได้ว่าผู้กระทำเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ต่างๆ และรู้จักควบคุมสถานการณ์ มีวิธีการต่าง ๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น และแนวคิดของผู้กระทำหมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และความคิดอื่น ๆ ที่ผู้กระทำรู้จัก และมีอิทธิพล ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้กระทำ ดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายภายใต้สถานการณ์นั้น นอกจากนี้ Parsons ยังได้กล่าวถึงระบบสังคม ที่มีหน้าที่รักษาความมีเสถียรภาพทางสังคมไว้ดังนี้ สถาบันครอบครัวว่า เป็นสถาบันที่มีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อความอยู่รอดของสังคม เพื่อให้สมาชิกในสังคมอยู่ได้อย่างสงบสุขด้วยกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) สถาบันการปกครองจะต้องมีการบูรณาการรวมหน่วย (Integration) เพื่อสร้างความเข้าใจการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และเพื่อป้องกันภาวะความตึงเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระบบสถาบันศาสนาเป็นระบบที่จะต้องจัดการกับความตึงเครียดในสังคม (Tension Manager or Latency) ทั้งความเครียดจากบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรในชุมชน เพื่อก่อให้เกิดความสงบสุขขึ้นในชุมชน

หลักสำคัญของทฤษฎี

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม เห็นว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นโครงสร้างทางจิตของมนุษย์โดยมีการศึกษาวิจัยวัฒนธรรมเน้นศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมในสังคมที่ต่างกัน วิธีการศึกษาเปรียบเทียบองค์ประกอบวัฒนธรรมของทุกชนชาติ แสดงให้เห็นขบวนการทางจิตของมนุษย์ชาติในโลกซึ่งเป็นขบวนการทางจิตที่เป็นแบบเดียวกัน สะท้อนให้เห็นโครงสร้างทางความคิดร่วมกันของมนุษย์ชาติ ลักษณะธรรมชาติของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ ได้มีข้อสมมติที่สำคัญกล่าวถึง ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ดังนี้ คือ 1) ทุกสังคมประกอบขึ้นด้วยการบูรณาการรวมหน่วย (Integration) ของหน่วยต่าง ๆ หรือ ส่วนประกอบ หรือ องค์ประกอบทางสังคม 2) ทุกองค์ประกอบของสังคม แต่ละส่วนจะทำหน้าที่ หรือ ทำประโยชน์ซึ่งกัน และกันเพื่อความสมบูรณ์ และความอยู่รอดทางสังคม 3) ทุกสังคมมีแนวโน้มที่จะรักษาสมดุลภาพ 4) ทุกสังคมจะมีความมั่นคง เนื่องจากสมาชิกภายในสังคมมีความสอดคล้อง และเข้าใจซึ่งกันและกันในเรื่องของสถานการณ์ ค่านิยม เป็นทฤษฎีหน้าที่นิยมเป็นแนวความคิดที่พัฒนา และเผยแพร่วิทยาการด้านสังคม และพฤติกรรมศาสตร์เน้นความสำคัญ ในการศึกษาวัฒนธรรม ด้านที่เป็นระบบบูรณาการแต่ละระบบองค์ประกอบวัฒนธรรมทำหน้าที่ช่วยเหลือกัน สนับสนุนเชื่อมโยงระหว่างกันทั้งระบบแนวความคิดดังกล่าวไม่ใช่เป็นของใหม่ เป็นแนวความคิดที่มีอยู่ก่อนแล้ว ได้แก่ ปรัชญาสังคม

วัฒนธรรมยุคคลาสสิก โดยนักคิดทางสังคมหลายคนในยุคนั้น มาลี นอสกี (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2544 : 113 ; อ้างอิงมาจาก Malinowski. 1995 : 194) ได้เสนอความคิดในทฤษฎีหน้าที่นิยม โดยมีความเห็นร่วมกันว่าสังคมต้องมีโครงสร้างที่ดีเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบต่าง ๆ ในโครงสร้างต้องเอื้ออำนวยระหว่างกันตามวิถีที่ควรจะเป็น เพื่อรักษาคุณภาพของระบบส่วนรวม ดังนั้น ขนบธรรมเนียมประเพณี และสถาบันต่าง ๆ ควรมีหน้าที่สนับสนุนระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ประการที่สำคัญ คือ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ควรมี



หน้าที่เป็นสื่อกลางให้สมาชิกในสังคมสามารถปรับตัวจนเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ควรทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้สมาชิกในสังคมสามารถปรับตัว จนเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ควรทำหน้าที่เป็นสื่อกลางให้สมาชิกในสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมทำงาน ทำกิจกรรมทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ตาม นักทฤษฎีหน้าที่นิยมก็ยอมรับว่า ยังมีความไม่สมดุล และความขัดแย้งภายในสังคมอยู่บ้าง

อาจสรุปได้ว่า ทฤษฎีหน้าที่นิยมมีความเชื่อว่า สังคมมีแนวโน้มจะรักษาเสถียรภาพ และพยายามสร้างความผูกพันภายในสังคมให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

Malinowski (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Malinowski. 1884 : 1942) ได้นำเสนอแนวคิดหลักของทฤษฎีหน้าที่นิยมวัฒนธรรมสนองความต้องการความจำเป็นของปัจเจกบุคคล วัฒนธรรมเติบโตมาจากความต้องการจำเป็น 3 ประเภทของมนุษย์ คือ 1) ความจำเป็นต้องการพื้นฐาน (Basic Biological and Psychological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ ได้แก่ ความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีพเพื่อให้มีชีวิตอยู่ ได้แก่ ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน การเจริญเติบโต และการสืบพันธุ์ 2) ความจำเป็นต้องการด้านสังคม (Instrumental Needs) จะเกี่ยวกับการร่วมมือกันทางสังคม เพื่อแก้ปัญหาพื้นฐาน และทำให้ร่างกายได้รับการตอบสนองความต้องการจำเป็นเบื้องต้นได้ ได้แก่ การแบ่งงานกันทำ การแจกจ่ายอาหาร การป้องกันภัย การผลิตสินค้า การบริการ และการควบคุมทางสังคม 3) ความต้องการทางด้านจิตใจ (Symbolic Needs) คือ ความต้องการจำเป็นของมนุษย์เพื่อความมั่นคงทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการสงบทางใจ ความกลมกลืนกันทางสังคม และเป้าหมายชีวิต ระบบสังคมที่สนองความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ กฎหมาย ศาสนา นิยาย ประมวลปราชญ์ ศิลปะ และเวทมนต์คาถา โดยทั่วไปเวทมนต์คาถาทำหน้าที่ที่ทำให้คนเราอบอุ่นใจเพราะงานบางอย่างที่มนุษย์ค่อนข้างยากลำบาก และมนุษย์สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดผลอย่างไรบ้าง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจ จึงต้องพึ่งเวทมนต์คาถาช่วย เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้นส่วนนิยาย ประมวลปราชญ์ให้อ่านจนชินขึ้นปกครอง และให้ค่านิยมทางสังคม

พาร์สัน (Parson. 1966 : 352) นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน มีบทบาทสำคัญมากเกี่ยวกับทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ (Structural and Functional Theory) ผลงานที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีดังกล่าวปรากฏในหนังสือ Essay in Sociological Theory (1949) กับ (The Social System) (1951) พาร์สัน (Parson) ได้ให้ข้อสมมติเกี่ยวกับสังคมว่า การที่มนุษย์เข้าไปอยู่ในสังคม และสังคมมีการจัดระเบียบขึ้นนั้น เนื่องจากสมาชิกในสังคมมีความสมัครใจที่จะเข้าไปทำกิจกรรมในสังคมนั้น บุคคลในสังคมมีคติความสมัครใจ (Voluntarism) พาร์สัน (Parson) ได้เสนอแนวความคิดว่า การกระทำ (Action) มีความสำคัญอย่างมากในการอธิบาย และศึกษาระบบสังคม การกระทำ คือ การกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างผู้กระทำ (Action) สถานการณ์ (Situation) จุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) วิธีการ (Means) และแนวคิดของผู้กระทำ (Actor's Orientation) เมื่อขยายความให้กระจ่าง ผู้กระทำหมายถึง บุคคลที่ประสบปัญหาและรู้จักควบคุมสถานการณ์ มีวิธีการเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้สถานการณ์ต่างไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น และแนวคิดของผู้กระทำ หมายถึง ค่านิยมบรรทัดฐานและความคิดอื่นที่ผู้กระทำได้รับอิทธิพล ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้กระทำดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายภายใต้สถานการณ์นั้น ข้อสมมติของทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่สำคัญ คือ สังคมต้องมีความมั่นคงไม่ต้องการสนใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง เพราะเชื่อว่า ถ้าส่วนประกอบใดของสังคมเปลี่ยนไป ส่วนประกอบอื่นจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปด้วย เพื่อที่จะให้



สังคมส่วนรวมมีความมั่นคงต่อไป และพาร์สัน (Parson) ได้กล่าวอีกว่า กระบวนการทั้งหมด เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง แต่อาจจะแตกต่างกับกระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง แต่อาจจะแตกต่างกับกระบวนการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่มาจาก โครงสร้างทางสังคม หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นแบบของกระบวนการเฉพาะซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางสังคม แบบของกระบวนการ ตามความคิดของ พาร์สัน (Parson) มีอยู่ 3 แบบ คือ 1) สมดุลภาพ (Equilibrium) เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายในระบบ 2) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของระบบความแตกต่างทาง โครงสร้าง (Structural Differentiation) เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในระบบแต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลง ในระบบทั้งหมด 3) วิวัฒนาการ (Evolution) เป็นกระบวนการที่บรรยายการพัฒนาแบบแผนของ สังคมที่ผ่านมาจากจนถึงปัจจุบัน

การนำทฤษฎีไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยมไปใช้ประกอบในการเก็บข้อมูล ตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีและการวิจัยชัดเจน ได้แก่ ปัญหาการวิจัย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูล การตีความข้อมูล การอภิปรายผล สรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ

2. ทฤษฎีสัมพันธสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction Theory)

ความเป็นมาของทฤษฎีสัมพันธสัญลักษณ์

William James (1842-1910) นักจิตวิทยาชั้นนำคนหนึ่งผู้ซึ่งมีแนวคิดและวิเคราะห์ ว่า บุคคลใช้สัญลักษณ์ในการสรุปหรือทำความเข้าใจประสบการณ์ของพวกเขาได้ โดยสัญลักษณ์ สามารถทำให้บุคคลคิดคำนึงเกี่ยวกับบุคคลอื่นหรือสิ่งของใด ๆ แม้ว่าคนหรือสิ่งของนั้น จะไม่อยู่ใน ขณะนั้นก็ตาม ตัวเราเองก็ให้สัญลักษณ์ตัวเราเองด้วย (คิดถึงตัวเองว่าเป็นคนอย่างไร เช่น เป็นหนุ่ม วัยรุ่น รูปร่างดี สง่างาม) แล้วเราก็จะทำสิ่งต่าง ๆ ไปตามสัญลักษณ์ที่เรากำหนดขึ้น

Charles Horton Cooley (1864-1929) ได้เสนอว่า การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ก่อให้เกิดสิ่งที่เราเรียกว่า ตัวตนเชิงกระจกเงา (Cooking Glass Self) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) เราคิดว่าตัวเราเป็นอย่างไรในการปรากฏตัวต่อบุคคลอื่น 2) เราคิดว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อ ภาพลักษณ์ของตัวเราที่ปรากฏออกไปอย่างไร 3) เราารู้สึกอย่างไรต่อความรู้สึกของคนอื่นที่มีต่อ ภาพลักษณ์ของตัวเรา (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 83-84)

Herbert Blumer กล่าวไว้ว่า “สังคมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีการกระทำระหว่างกัน ในหมู่สมาชิกที่เข้ามาประกอบกันเป็นสังคม (Human Interaction) การกระทำระหว่างกันของบุคคล นอกจากจะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ตัว คนที่ได้กล่าวแล้วในเบื้องต้น ยังเป็นลักษณะของการตีความ สัญลักษณ์ที่บุคคลอื่นแสดงออกมาแล้ว จึงแสดงโต้ตอบโดยวัตถุหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1) วัตถุทางกายภาพ (Physical Object) 2) วัตถุทางสังคม (Social Object) 3) วัตถุทางนามธรรม (Abstract Object) วัตถุหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เหล่านี้บุคคลจะเรียนรู้ได้ โดยการกระทำระหว่างกันทางสังคมกับบุคคลอื่น (Self) ในลักษณะต่าง ๆ และจะนำมาตีความเมื่อ เข้าร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ แล้วจึงแสดงการกระทำโต้ตอบออกไป (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 85)



การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระหว่างการกระทำระหว่างกันนั้น อาจมาจากบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคลที่มีความกล้าที่จะเปลี่ยนบทบาทของตนหรือไม่ เป็นการแสดงพฤติกรรมบทบาทแท้จริงของตนออกมา กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ สังคมที่มนุษย์แสดงละครต่อกันนั้นจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามการกระทำระหว่างกันของบุคลิกภาพของปัจเจกบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลนั่นเอง เราสามารถที่จะสรุปเกี่ยวกับข้อสมมติที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้ 1) เนื่องจากพฤติกรรมเป็นการตอบโต้ หรือ ปฏิกริยาของกระบวนการที่บุคคลต่าง ๆ ได้แปลความหมาย ประเมินผล ให้ความหมายตามเนื้อหาสาระที่บุคคลได้กระทำต่อการจัดระเบียบทางสังคมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการมากกว่าที่จะเป็นโครงสร้าง 2) โครงสร้างทางสังคมเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นทันที โดยไม่ทำให้การกระทำของปัจเจกบุคคลหยุดชะงัก การที่จะเข้าใจแบบแผนของการจัดระเบียบทางสังคม จะต้องยอมรับว่าแบบแผนต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นพฤติกรรมปลีกย่อยของปัจเจกบุคคล 3) ขณะที่การกระทำมีลักษณะเป็นการกระทำที่ซ้ำกัน และมีโครงสร้าง ในเรื่องการกระทำนั้น โดยการนิยามสถานการณ์ และการคาดหวังที่เห็นได้อย่างเด่นชัด ธรรมชาติ ของสัญลักษณ์แสดงให้ทราบถึงความสามารถของการใช้สัญลักษณ์ใหม่ ผลก็คือทำให้มีการแปลความหมายใหม่ การประเมินผลใหม่ การนิยามใหม่ และการกำหนดพฤติกรรมใหม่เกิดขึ้นได้เสมอ โครงสร้างทางสังคมที่มีอยู่เดิมจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วย ทั้งนี้ก็เพราะเป็นการกระทำ ระหว่างกัน 4) แบบแผนของการจัดระเบียบทางสังคม จึงเป็นตัวแทนของปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นทันทีทันใด ซึ่งสามารถรักษาไว้เสมือนเป็นเรื่องราวต่าง ๆ ที่นิยามสถานการณ์ของผู้กระทำ อย่างไรก็ตามกระบวนการสัญลักษณ์ต่างก็ก่อให้เกิด และสนับสนุนแบบแผนเหล่านี้สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงตลอดจนสามารถเปลี่ยนแปลงแบบแผนนั้นด้วย 5) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นลักษณะของธรรมชาติ เนื่องจากการกระทำระหว่างกันก็เป็นการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้ว สังคมเองจะหารูปแบบที่เหมาะสมที่สุดว่าจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบใด และการเปลี่ยนแปลงจะไม่มีการยุติในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ในสมัยหนึ่ง จากแบบแผนการกระทำระหว่างกันนั้น อาจจะแตกต่างไปจากระบบแบบแผนการกระทำระหว่างกันในอีกสมัยหนึ่งก็ได้

การอธิบายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมตามทฤษฎีสัญลักษณ์สัมพันธ์ อาจกล่าวได้ว่า สามารถที่จะวิเคราะห์ได้ดีในระดับทางการกระทำระหว่างกันของปัจเจกบุคคล และได้ชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม เกิดจากการกระทำของปัจเจกบุคคล เนื่องจากปัจเจกบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความสัมพันธ์เกิดจากการกระทำระหว่างกัน จึงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถที่จะมองอยู่กับที่ การกระทำระหว่างกันทางสังคมจึงเป็นเรื่องของธรรมชาตินั่นเอง เปรียบเสมือนกับเวลาและกระแสน้ำไม่คอยใคร แบบแผนพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการกระทำระหว่างกันจึงมีการสะสม มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่การกระทำระหว่างกันทางสังคมอื่นต่อเนื่องกันไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ถ้าหากจะวิเคราะห์ในระดับสถาบันทางสังคม อาจกล่าวได้ในทำนองเดียวกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงสถาบันการปกครองจากอดีตจนถึงปัจจุบันในสังคมไทยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการกระทำระหว่างกัน พยายามที่จะหารูปแบบที่เหมาะสมกับคนส่วนใหญ่ภายในประเทศ การเปลี่ยนรัฐบาลยุคหนึ่ง ๆ ก็มองว่าเป็นการกระทำระหว่างกัน ระหว่างสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ นำไปสู่รัฐบาลอีกชุดหนึ่ง บทบาทและสถานภาพของสมาชิกในสถาบันได้มีการกระทำตลอดเวลา ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ และบทบาทอย่างเหมาะสม ในทัศนะของสมาชิกที่มีการกระทำต่อกันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวการณ์อย่างเป็นธรรมชาติไม่ถือว่า



มีการขัดแย้งกัน ถ้ามองในระดับเล็กถึงบทบาทของสามี และภรรยาที่เปลี่ยนไป อาจจะทำให้บทบาทของสามีและภรรยาได้มีการกระทำระหว่างกัน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลามาเป็นบทบาทของสามีและภรรยา ที่ได้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันและอาจแตกต่างกันในอนาคตก็ได้ (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 86-87)

การจัดระเบียบทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การที่จะเข้าใจทฤษฎีสัญลักษณ์สัมพันธ์นั้น เราจะต้องมีความเข้าใจธรรมชาติหรือลักษณะของทฤษฎีนี้ในการอธิบายการจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งจะทำให้เราเข้าใจการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมได้ภายหลัง นักสังคมวิทยาที่ศึกษาการจัดระเบียบทางสังคมในด้านสัญลักษณ์สัมพันธ์มีอยู่หลายคน อาทิ George Herbert Mead, Herbert Blumer และ Erving Goffman ทฤษฎีนี้เน้นถึงการกระทำระหว่างกันของบุคคลในสังคม เนื่องมาจากสัญลักษณ์ โดยเฉพาะภาษาเป็นสื่อการติดต่อที่สำคัญที่สุดที่ทำให้มนุษย์มีความผูกพัน และสัมพันธ์กันจนสร้างเป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในสังคม ทำให้สังคมมีการจัดระเบียบขึ้น

George Herbert Mead ได้รวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับสัญลักษณ์สัมพันธ์สาระสำคัญกล่าวถึงการจัดระเบียบทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลในสังคมนั้นอยู่ที่การมี และการใช้ความหมายร่วมกัน (Shared Meaning) การกระทำระหว่างกันของบุคคลในสังคมจนเกิดเป็นความสัมพันธ์กันขึ้นนั้น เป็นเพราะใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน มีดัด กล่าวว่า มนุษย์กับสังคมมีความสัมพันธ์ต่อกัน มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในสังคม และสังคมก็จำเป็นต้องมีมนุษย์อาศัยอยู่และมีการกระทำต่อกัน ทั้งมนุษย์และสังคมจึงพึ่งพาอาศัยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อความอยู่รอดของทั้งสองฝ่าย เพราะฉะนั้นกระบวนการของการกระทำระหว่างกัน (Social Interaction) จึงมีความสำคัญมากในทฤษฎีของสัญลักษณ์สัมพันธ์ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2544 : 36)

ทฤษฎีสัมพันธ์สัญลักษณ์อธิบายการจัดระเบียบทางสังคมในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม ซึ่งเน้นในเรื่องการกระทำระหว่างกัน มีดัดบอกว่ากระทำต่อกันจะต้องมีความตั้งใจด้วย ในตัวบุคคลหนึ่งจะประกอบด้วยส่วนประกอบ I กับ Me เพื่อแก้ไขปัญหาหรือกระทำต่อคนอื่นหรือการตัดสินใจในเรื่องใด I เป็นความต้องการเฉพาะตัว เป็นส่วนของตนที่ฝังรากอยู่ในลักษณะทางชีวภาพของแต่ละคน ส่วน Me นั้น บุคคลคิดว่าตนเองมีพฤติกรรมอย่างไร และประกอบด้วยทัศนคติของบุคคลอื่นซึ่งตัวเองเข้าใจ หรือการคาดหวังคนอื่นในสังคมที่มีต่อตัวเอง มีดัดกล่าวถึง I ก่อนข้างจะอิสระ ส่วน Me ประกอบด้วยทัศนคติของบุคคลอื่น ซึ่งตัวเองไม่เข้าใจ โดยทั่วไปเรารู้จัก I ในนามของเสรีภาพ การสร้างสรรค์ ความรู้สึกภายใน ก่อให้เกิดพฤติกรรมซึ่งอาจขัดแย้งกับธรรมเนียมประเพณีของสังคม อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ในสังคม ส่วน Me นั้น ได้แก่ทัศนคติทั้งปวง บทบาท ความกดดันจากสังคมค่านิยม ซึ่งสังคมได้ถ่ายทอด และรับไว้ในตัวเอง เพราะฉะนั้นในบุคคลหนึ่ง ๆ จะมี I กับ Me ประกอบกันเรียกว่า ตน (Self) จะเห็นได้ว่าบุคคลจะตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับ I กับ Me ฝ่ายใดจะมากกว่ากัน จนเราอาจจะเรียกว่าเป็นการแสดงออกด้านบุคลิกภาพ



เมื่อพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงสถาบันในระดับชุมชน เราอาจจะกล่าวได้ว่า แต่ละชุมชนสถาบันที่ตนได้เป็นสมาชิก หรือแม้แต่การมีพฤติกรรมตามแบบอย่างวิถีชีวิตประจำวัน เป็นไปในลักษณะความเข้าใจ ทศนคติ ค่านิยม และการใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน เมื่อมองในระดับของ สถาบันย่อมจะมีการกระทำระหว่างสถาบันในชุมชน และเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด แต่เมื่อเรา วิเคราะห์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจจะได้เห็นว่าบางสถาบันอาจจะมีลักษณะเด่นหรือเหนือกว่า สถาบันอื่นในชุมชน การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากการกระทำระหว่างสมาชิกในชุมชนของต่างสถาบัน เมื่อมีการสะสมบทบาทหรืออำนาจจากการกระทำระหว่างกัน ย่อมจะส่งผลให้เกิดการกระทำสิ่งใหม่ ขึ้นได้ตลอดเวลาในสถาบัน และระหว่างสถาบันในชุมชน

หลักสำคัญของทฤษฎี

- 1) มนุษย์จะมีการกระทำต่อสิ่งต่าง ๆ โดยยึดพื้นฐานของความหมายของสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ที่ปรากฏออกมาต่อเขา
- 2) ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์รับรู้จะเกิดจากการที่มนุษย์ได้มีการกระทำ ระหว่างกันทางสังคมกับบุคคลอื่น
- 3) ความหมายต่าง ๆ เหล่านี้ บุคคลจะนำมาขยายโดยกระบวนการตีความใน ลักษณะต่าง ๆ

ลักษณะของการศึกษาด้วยทฤษฎีนี้จึงเป็นแบบอุปนัย (Inductive) นั่นคือ การศึกษา กรณีเฉพาะก่อนหลาย ๆ กรณีก่อนแล้วจึงสรุปรวมเป็นหลักใหญ่ ดังนั้นการศึกษาเฉพาะกรณีจึงไม่ได้ มุ่งให้เป็นตัวแทนหากเพียงจะบอกว่า นี่คือตัวอย่างหนึ่งของเรื่องพวกเดียวกัน เช่น ศึกษาชุมชนชนบท ไทยอย่างหนึ่ง ไม่ได้บอกว่าเป็นตัวแทนของชุมชนชนบทไทยทั้งหมด การศึกษาลักษณะนี้จึงเป็นแบบ ศึกษาเพื่อยืนยันสถานะ (Confirming the Statement) ว่าเป็นเช่นนั้นหรือไม่แต่ถ้าจะมีการอธิบาย เรื่องหนึ่งเรื่องใด ก็จะไม่สรุปไว้ตอนท้ายจึงเป็นการศึกษาเพื่อหาสมมติฐาน (Inventory Research) มากกว่าการพิสูจน์สมมติฐาน

สรุปได้ว่า หลักพื้นฐานความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสัมพันธ์สัญลักษณ์เชื่อว่าการกระทำ และพฤติกรรมของคนสอดคล้องกับคำกล่าวของ ทรงคุณ จันทจร ว่าเป็นทฤษฎีมุ่งเน้นความเข้าใจ เกี่ยวกับสัญลักษณ์และกระบวนการตีความของการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของบุคคลกับลักษณะ ต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และเป็นตัวสร้างสังคมและกฎระเบียบของ สังคม ที่มีอิทธิพลต่อการกระทำ และพฤติกรรมของคนที่โดยหลักพื้นฐานดังกล่าวข้างต้นสามารถตอบ ปัญหาว่าทำไม สังคมทุกวันนี้จึงแตกต่างจากสังคมในอดีต เนื่องจากการดำเนินชีวิต การบริโภค ความ เป็นอยู่แตกต่างจากสังคมในอดีต เพราะความเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลผลิตจากการกระทำของคนที่ได้ สร้างสัญลักษณ์ในการติดต่อแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (ทรงคุณ จันทจร. 2549 : 10-11)

การนำทฤษฎีไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีสัมพันธ์สัญลักษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์กับสัญลักษณ์และกระบวนการตีความของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับ ลักษณะต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการกระทำและพฤติกรรมมนุษย์ และการดำเนินชีวิต การใช้บริการ ของผู้เข้าพักในโรงแรมและการให้บริการลูกค้าของโรงแรมแต่ละแห่ง



3. ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม (Diffusion Theory)

ความเป็นมาของทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม

ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม เน้นถึงกระบวนการทางประวัติศาสตร์ที่ใช้ อธิบายการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมเรียกว่า “ลักษณะเฉพาะทางประวัติศาสตร์” (Historical Particularism) นักมานุษยวิทยาในแนวความคิดนี้ คือ ฟรานซ์ โบแอส (Franz Boas) เป็นนัก มานุษยวิทยาชาวเยอรมันทำงานในตำแหน่งอาจารย์ในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เน้นว่า “การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่มีลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมหนึ่ง แพร่กระจายไปสู่อีกวัฒนธรรมหนึ่ง โดยปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่” นอกจากนี้ ยังเป็นผู้สนับสนุนให้เกิดแนวคิดที่เชื่อว่า “วัฒนธรรมสามารถวัดได้โดยนำวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมา เปรียบเทียบกันและพิจารณาคุณลักษณะที่สูงกว่าหรือต่อยกว่าของแต่ละวัฒนธรรม แต่ยังคงเชื่อว่า วัฒนธรรมนั้นไม่มีวัฒนธรรมใดที่ดีกว่าหรือเลวกว่ากัน”

H.G. Barnett นักมานุษยวิทยาชาวอเมริกันผู้ซึ่งสนใจศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวกับ นวัตกรรม (Innovation) ที่ถือว่าเป็นตัวแทนจากวัฒนธรรมหนึ่งและการถ่ายทอดไปยังวัฒนธรรมอื่น ในงานเขียนชื่อ “Innovation : The Basis of Cultural Change” (1953) กล่าวไว้ว่านวัตกรรมก็คือ ความคิดหรือพฤติกรรมหรือสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นของใหม่ เพราะมันแตกต่างทางด้านคุณภาพไป จากรูปแบบที่มีอยู่ บาร์เนท เชื่อว่า “วัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปเพราะนวัตกรรม แต่ขณะเดียวกันวัฒนธรรม บางวัฒนธรรมอาจเป็นตัวถ่วงหรือไม่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมก็ได้ ฉะนั้น เขาจึงเสนอว่าจำเป็นต้อง มีวิธีการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในสังคมหรือวัฒนธรรม”

Everett M. Rogers ผู้เขียนงานชื่อ “Diffusion of Innovations” ได้เน้นว่า “การเปลี่ยนแปลงทางสังคมส่วนใหญ่เกิดจากการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมจากภายนอกเข้ามา มากกว่าเกิดจากการประดิษฐ์คิดค้นภายในสังคม และนวัตกรรม (Innovation) ที่ถ่ายทอดกันนั้น อาจเป็นความคิด (Idea) ซึ่งรับมาในรูปสัญลักษณ์ (Symbolic Adoption) ถ่ายทอดได้ยาก หรือ อาจเป็นวัตถุ (Object) ที่รับมาในรูปการกระทำ (Action Adoption) ซึ่งจะเห็นได้ง่ายกว่า” โรเจอร์ ยังได้กล่าวอีกว่า “นวัตกรรมที่จะยอมรับกันได้ง่ายต้องมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) มีประโยชน์มากกว่าของเดิม (Relative Advantage) 2) สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมที่รับ (Compatibility) 3) ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมาก (Less Complexity) 4) สามารถแบ่งทดลองรับมา ปฏิบัติเป็นครั้งคราวได้ (Divisibility) และ 5) สามารถมองเห็นเข้าใจง่าย (Visibility) นอกจากนี้ โรเจอร์ยังได้นำเสนอขั้นตอนการตัดสินใจ รับเอานวัตกรรมใหม่อีก 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนในการรับรู้นวัตกรรม (Awareness) 2) เกิดความสนใจในนวัตกรรมนั้น ๆ (Interest) 3) ประเมินค่านวัตกรรม (Evaluation) 4) ทดลองใช้นวัตกรรม (Trial) และ 5) การรับหรือไม่รับเอานวัตกรรม (Adoption or Rejection) โดยผู้รับนวัตกรรมอาจมีทั้งผู้รับเร็วหรือช้าแตกต่างกันไป”

ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมนี้จะช่วยอธิบายวิธีการ ขั้นตอนของการแพร่ วัฒนธรรมหนึ่งไปสู่อีกวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งจะต้องคำนึงถึงข้อเหมือนและข้อต่างของวัฒนธรรมทั้งสอง เป็นสำคัญ



หลักสำคัญของทฤษฎี

หลักของการแพร่กระจาย วัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จะแพร่กระจายไปยังแหล่งอื่น ๆ ได้ต้องยึดหลักว่า วัฒนธรรม คือ ความคิดและพฤติกรรม (ผลของความคิด) ที่ติดตัวบุคคล บุคคล ไปถึงที่ใดวัฒนธรรมจะไปถึงที่นั่น ดังนั้นการแพร่กระจายของวัฒนธรรมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้ (ยศ สันตสมบัติ. 2537 : 35)

1. หลักภูมิศาสตร์ ต้องไม่มีอุปสรรคทางภูมิศาสตร์ขวางกั้น เช่น ไม่มีภูเขาสูง ทะเลกว้าง ทะเลทราย แหล่งหิมะ ป่าทึบ เป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของ คนที่มีวัฒนธรรมติดตัว

2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การที่ผู้คนที่ต้องเดินทางติดต่อไปมาหาสู่กันส่วนมาก เนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจ บ้างก็ต้องการไปติดต่อค้าขาย หรือแสวงหาโอกาสที่ดีกว่าทางเศรษฐกิจ บ้างก็ต้องการไปเที่ยวเตร่ดูสิ่งแปลกใหม่ แต่ก็ต้องมีเงินทองจึงจะไปเที่ยวยังถิ่นอื่นได้ คนที่มีเศรษฐกิจดี จึงมีโอกาสนำวัฒนธรรมติดตัวไปสังสรรค์กับวัฒนธรรมอื่นได้

3. ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การตั้งใจไปแลกเปลี่ยนวิธีการ พฤติกรรมใหม่และความรู้ เป็นต้น การไปศึกษายังถิ่นอื่น จึงเป็นการแพร่กระจายวัฒนธรรมโดยตรง การรู้จักรักใคร่ และแต่งงานกับคนต่างวัฒนธรรม การไปร่วมปฏิบัติตามพิธีกรรมทางศาสนาและการอพยพโยกย้ายถิ่น เพราะเกิดภัยทางสังคม เช่น เกิดสงครามและความขัดแย้ง การประสพภัยธรรมชาติ เช่น ข้าวยาก หมากแพง แห้งแล้ง และการยึดครองโดยผู้ว่างานเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยให้เกิดการแพร่กระจาย ทางวัฒนธรรมทั้งสิ้น

4. การคมนาคมขนส่งที่ดี เป็นปัจจัยเอื้อต่อการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม เช่น ถนนดี พาหนะ สำหรับการโดยสาร และการเดินทางในระยะทางไม่ไกลเกินไปนักแล้ว แต่เป็นอัตราเร่งการแพร่กระจายที่ดีด้วย

กลุ่มคนที่มีวัฒนธรรมคล้ายกันจะเป็นกลุ่มคนที่มีความสนิทสนมและมีความสัมพันธ์กันมาก่อนวัฒนธรรมหรือระบบสัญลักษณ์แพร่กระจายออกไปเพราะคนย้ายถิ่นและนำเอาวัฒนธรรมเก่าติดตัวไปด้วย หรือเพราะคนจากถิ่นอื่นมาติดใจวัฒนธรรมของคนกลุ่มนี้ และ ขอยืมวัฒนธรรมไปใช้ ไม่เชื่อว่าคน 2 กลุ่มที่อยู่ห่างไกลกันต่างค่านคิดวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงเหล่านี้ขึ้นมาเอง

แนวความคิดของโครเบอร์ (Kroeber)

โครเบอร์ กล่าวว่า รูปแบบของวัฒนธรรม (Culture Pattern) นั้นสำคัญที่สุด สิ่งประกอบของวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ สนใจเกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดวัฒนธรรม บุคคลหรือวัฒนธรรมเป็นเหตุให้เกิดอารยธรรม บุคคลอาจจะเป็นเหตุให้เกิดอารยธรรมได้แต่ตัว วัฒนธรรมก็สำคัญ ๆ เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะจุดสูงสุดของความเจริญและความก้าวหน้าของอารยธรรม คือ ช่วงระยะเวลาที่ส่วนประกอบของวัฒนธรรม (แนวความคิด วิถีชีวิต ค่านิยม เป็นต้น) มีลักษณะที่เหมาะสมและเข้ากันได้อย่างสอดคล้องที่สุด เชื่อว่าวิวัฒนาการของวัฒนธรรมในแต่ละพื้นที่เกิดขึ้นเอง ในลักษณะเฉพาะสำหรับแต่ละสังคมและแต่ละชุมชน กลุ่มคนที่มีลักษณะการวัฒนธรรมเหมือนกันก็รวมอยู่ในเขตวัฒนธรรมเดียวกันไม่สนใจในบทบาทของสภาพแวดล้อมที่มีต่อลักษณะและการกำหนดขอบเขตวัฒนธรรม



แนวความคิดของโลอี (Lowie)

กฎเกณฑ์ทางธรรมชาติที่ทำให้สังคมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะเดียวกัน หรือมีระบบคล้ายกัน (Regularity) วัฒนธรรมไม่ได้เป็นตัวกำหนดลักษณะของสังคมแต่กฎเกณฑ์ทางธรรมชาติต่างหากที่เป็นตัวกำหนดลักษณะของสังคมไม่ใช่วัฒนธรรม ปัจจัยทางเศรษฐกิจไม่มีบทบาทต่อสภาพโครงสร้างของสังคม เพราะปัจจัยอื่น ๆ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมพร้อม ๆ กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ

กรอบแนวคิด

1. สนใจทางด้านโครงสร้างของระบบเครือญาติ
2. เป็นการวิจารณ์หรือบรรยายเกี่ยวกับสังคมต่าง ๆ และสะท้อนให้เห็นการพิจารณาสังคมต่าง ๆ ในแนววิวัฒนาการ

ฐานคติ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้มนุษย์สร้างวัฒนธรรมเฉพาะขึ้นในสังคมนั้นได้

ความสำคัญ 1) วัฒนธรรมไม่ได้เป็นตัวกำหนดลักษณะและสังคม 2) กฎเกณฑ์ทางธรรมชาติเป็นตัวกำหนดลักษณะของสังคม 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

แนวความคิดของวิสเลอร์ (Wissler)

จุดเริ่มของศูนย์กลางวัฒนธรรมขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเชื้อชาติมากกว่าทางภูมิศาสตร์ และการเลือกที่ตั้งของศูนย์กลางก็ไม่ได้มีกฎเกณฑ์อะไร แต่หลังจากนี้ได้มีการตั้งรกรากและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมแล้ว สภาพแวดล้อมจะเป็นตัวยึดเหนี่ยววัฒนธรรมให้มั่นคง

กรอบแนวคิด สนใจในเรื่องเขตวัฒนธรรม และลักษณะทางวัฒนธรรม

ฐานคติ มนุษย์แต่ละเชื้อชาติสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดวัฒนธรรมในสังคม

ความสำคัญ

1. ปัจจัยทางเชื้อชาติเป็นจุดเริ่มของศูนย์กลางวัฒนธรรม
2. สภาพแวดล้อมจะเป็นตัวยึดเหนี่ยววัฒนธรรมให้มั่นคง

ข้อวิจารณ์ ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางเชื้อชาติว่าเป็นจุดเริ่มต้นของวัฒนธรรม เป็นแนวคิดที่ไม่เหยียดหยามดูถูกในความแตกต่างของเชื้อชาติ มองแต่ละเชื้อชาติมีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกันหมด (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 68)

แนวความคิดของริเวอร์ส (W.H.R.Rivers), สมิท (G.Elliot Smith) และเพอร์รี่ (U.S. Perry)

ศูนย์กลางวัฒนธรรมเริ่มที่อียิปต์ เมื่อประมาณ 6,000 ปีมาแล้ว ก่อนหน้านั้นยังไม่รวมกันและไม่มีศูนย์กลาง มีความเป็นอยู่อย่างกระจัดกระจาย เมื่อเกิดการคิดสร้างเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น หม้อดิน ตะกร้า เสื้อผ้า และมีการเลี้ยงสัตว์ วัฒนธรรมเหล่านี้จึงแพร่กระจายออกไป ศูนย์กลางวัฒนธรรมมีอยู่เพียงแห่งเดียว และการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมเป็นสาเหตุที่ทำให้คนที่อาศัยอยู่ในที่ต่าง ๆ กันมีขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมเหมือนกันได้



กรอบแนวคิด

1. สนใจด้านศูนย์กลางวัฒนธรรม
2. เชื่อในเรื่องการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม

ฐานคติ มนุษย์ส่วนใหญ่ในสังคมต่าง ๆ มักไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
ไม่รู้จักคิดค้นสิ่งใหม่ แต่จะคอยลอกเลียนจากผู้อื่นเสมอ

ความสำคัญ

1. ศูนย์กลางวัฒนธรรมมีอยู่เพียงแห่งเดียว
2. การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมเป็นสาเหตุให้วัฒนธรรมในที่ต่าง ๆ เหมือนกัน

วิจารณ์ นักทฤษฎีกลุ่มนี้จะมองว่าการที่วัฒนธรรม 2 แห่งเหมือนกันเกิดจากการ
แพร่กระจายทางวัฒนธรรมเพียงด้านเดียว ไม่เชื่อว่าในเรื่องความเป็นไปได้จะมีการคิดประดิษฐ์สิ่ง
เดียวกันในสังคมที่อยู่ใกล้กัน เป็นทัศนะมองด้านเดียว ซึ่งแตกต่างกับนักทฤษฎีมานุษยวิทยาที่เชื่อ
ทั้ง 2 ด้าน (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 69)

แนวความคิดของแคทเชิล (F.Katzel), เกรบเนอร์ (Grabner) และสมิท (Schmidt)
วัฒนธรรมแพร่กระจายออกจากจุดศูนย์กลางเป็นวงกลมซ้อน (Culture Cried) มีชั้นของการ
แพร่กระจายทางวัฒนธรรมซ้อนกันอยู่หลายชั้น สังคมที่เจริญน้อยก็มีชั้นน้อย และสังคมที่เจริญมาก
ก็มีชั้นของการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมหลายชั้น จุดศูนย์กลางของวัฒนธรรมนั้นมิได้มีเพียงจุดเดียว
หากแต่มีหลายจุด แต่ละจุดก็แพร่กระจายวัฒนธรรมของคนออกไปรอบ ๆ เป็นวงกลม

กรอบแนวคิด เป็นการรวมมานุษยวิทยากับภูมิศาสตร์

ฐานคติ : มนุษย์ส่วนใหญ่ในสังคมต่าง ๆ มักไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์
ไม่รู้จักคิดค้นสิ่งใหม่ แต่มักจะคอยลอกเลียนจากผู้อื่นเสมอ

ความสำคัญ

1. วัฒนธรรมแพร่กระจายออกจากจุดศูนย์กลางเป็นวงกลมซ้อน
2. จุดศูนย์กลางของวัฒนธรรมมีหลายจุด
3. ชั้นของการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม จะมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความเจริญของ

สังคม

สรุปได้ว่า การศึกษาเรื่องการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม นอกจากการเก็บข้อมูล
เกี่ยวกับลักษณะการทางวัฒนธรรมแล้ว ยังเป็นเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมรวมของท้องถิ่นต่อมา
การศึกษาวัฒนธรรมท้องถิ่นได้รับความนิยมและถือเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ
สังคมและปรากฏการณ์ของมนุษยชาติ แม้ในการศึกษาวัฒนธรรมของสังคมเดียวกัน ข้อแตกต่าง
ระหว่างวัฒนธรรมศูนย์กลางและวัฒนธรรมชายขอบยังมีให้เห็นชัดเจน เรดฟิลด์ (Robert Redfield)
ได้เสนอว่า ในการศึกษาวัฒนธรรมจะต้องแยกออกเป็นวัฒนธรรมหลัก (Great Tradition) และ
วัฒนธรรมชาวบ้าน (Little Tradition) โดยอาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมหลักคงเกิดขึ้นที่จุดศูนย์กลาง
วัฒนธรรม และมีการแพร่กระจายออกไปสู่ส่วนนอกรายละเอียดของวัฒนธรรมจะผิบบนไปจากการ
ถ่ายทอดเป็นไปอย่างไม่สมบูรณ์ แต่ในขณะเดียวกันมีการผนวกวัฒนธรรมอื่นที่มีอยู่เดิมเข้าไปด้วย
ลักษณะของวัฒนธรรมย่อยจึงมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมชาวบ้าน



การใช้ประโยชน์ของทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม

ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนได้ดังนี้

1. ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม เกิดจากสาเหตุสำคัญ คือ การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมภายนอกสังคม ถ้าหากจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนก็คือ การขยายผลของชุมชนที่ประสบความสำเร็จโดยใช้ชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเป็นแบบอย่าง หรือเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้ชุมชนที่ ยังไม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเกิดความตื่นตัวและสมาชิกร่วมกันพัฒนาชุมชนของตน

2. ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม พบว่า การแพร่กระจายทางวัฒนธรรม เกิดจากการติดต่อสื่อสารระหว่างสังคมที่ต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ โดยต้องจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในชุมชนและกับชุมชนอื่นอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งการสร้างเครือข่ายชุมชนกับชุมชนต่าง ๆ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาร่วมกัน

3. ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม พบว่า ในกระบวนการแพร่กระจายนั้น สังคมที่มีวัฒนธรรมด้อยกว่าอาจจะรับวัฒนธรรมของสังคมที่เจริญก้าวหน้ากว่าหรือไม่ก็ได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนไปสู่ชุมชนที่ยังไม่ประสบความสำเร็จนั้น ไม่ได้ผลเสมอไป จึงต้องนำวิธีการพัฒนาชุมชนอื่น ๆ มาใช้ด้วย จึงจะประสบความสำเร็จ

4. ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม พบว่า สังคมที่มีวัฒนธรรมเจริญก้าวหน้ามากกว่าอาจจะรับวัฒนธรรมของสังคมที่ด้อยกว่าก็ได้ นับว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนมากเพราะทำให้ทราบว่าชุมชนมีการพัฒนาแล้ว หรือมีระดับการพัฒนาสูงกว่า เมื่อมีการติดต่อสื่อสารกับสังคมที่มีระดับการพัฒนาต่ำกว่า อาจจะรับวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตเข้าไปใช้ในชุมชนของตน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องมีการป้องกัน การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าวไว้ล่วงหน้า (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 59-70)

การวิจัยครั้งนี้จะนำทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสังเกต การสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรม มาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจ โรงแรมในภาคอีสาน

4. ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ (Aesthetics)

ความเป็นมาของทฤษฎีสุนทรียศาสตร์

คำว่าสุนทรียศาสตร์ สุนทรียภาพ หรือสุนทรียะนั้น มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

สุนทรียศาสตร์ (Esthetics) เป็นปรัชญาแขนงหนึ่งที่ว่าด้วยความงามหรือศิลปะ หรือเป็นวิทยาการ เรียกว่า “ลาวัลยวิทยา” แทนคำว่า Aesthetics ในภาษาอังกฤษ แต่คำนี้ไม่ติดในภาษาไทย ทั้งที่บัญญัติคำนี้มีความไพเราะ และมีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษมาก จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสุนทรียะ ซึ่งสรุปได้ว่า สุนทรียภาพ หมายถึง ความงาม ความไพเราะ หรือลักษณะอันสุนทร ซึ่งมีอยู่ในธรรมชาติหรือแม้ในศิลปะวรรณกรรมต่าง ๆ ความงามเป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุกับจิตใจ ความงามอยู่ตามลำพังในวัตถุจึงไม่มีความหมายอะไร ความงามจึงมีความหมายสมกับ



ความงาม เพราะจิตใจรับรู้ และชื่นชมด้วย แต่การที่เราจะแลเห็นความงามของสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่าง
 เข้าใจนั้น จำเป็นต้องฝึกฝนอบรมกับการชื่นชมคุณค่าความงาม จึงแลเห็นความงามนั้นได้อย่างซาบซึ้ง
 จากทัศนะของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า สุนทรียศาสตร์ หรืออาจกล่าวได้ว่า
 สุนทรียศาสตร์ หมายถึง วิชาหรือศาสตร์ที่ว่าด้วยความงาม มีคุณค่ามีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ของ
 มนุษย์ที่มนุษย์แต่ละคนจะรับรู้ เข้าใจ และรู้สึกได้ด้วยประสบการณ์และการรับรู้ของแต่ละคนสามารถ
 สืบให้ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพของสังคมวัฒนธรรม
 (ประชิด สกฤษณ์พัฒน์. 2548 : 192)

สุนทรียศาสตร์กับความงาม ความงาม หมายถึง ความมหัศจรรย์ ความเหมาะสม
 กับสัดส่วน การเรียนแบบธรรมชาติหรือความงาม เป็นความสุข ความเพลิดเพลิน เมื่อเรารับรู้ถึงสิ่งงาม
 อาจจะได้ว่า ความงาม หมายถึง สิ่งมหัศจรรย์ การเลียนแบบมีสัดส่วนที่เหมาะสม มีความ
 บริสุทธิ์ชัดเจน และยังให้ความรู้สึกที่เพลิดเพลินพอใจและมีความสุข สำหรับความงามตามทัศนะของ
 นักสุนทรียศาสตร์ในยุคปัจจุบัน มักมีความเชื่อว่าความงามขึ้นอยู่กับคุณค่าในตัวของผลงานศิลปะนั้น ๆ
 ซึ่งเป็นผลมาจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์ แหล่งเกิดความงามทางสุนทรียะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท
 คือ 1) ความงามในธรรมชาติ ความงามของธรรมชาติมีอยู่อย่างอุดมสมบูรณ์ในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา
 ไม่ว่าจะเป็นความงามของแสงระยิบระยับของดวงดาวบนท้องฟ้าในยามราตรี ท้องฟ้าสดใสในยามเช้า
 น้ำตกซัดซ่ากระทบโขดหิน คลื่นซัดชายฝั่งทะเล ความเขียวสดใสของใบไม้แรกผลิ ดอกไม้บานในทุ่ง
 กว้าง ผีเสื้อพลีกล้วยบินอยู่ข้างริมทาง และฝูงปลาสีสดใสแหวกว่ายมาอยู่ข้างก้อนหินอันกลมเกลี้ยง
 จะเห็นได้ว่า ความงามในธรรมชาติมีอยู่มากมาย และสามารถเลือกชื่นชมได้ตามความพอใจของแต่ละ
 บุคคล อย่างไรก็ตาม แม้ความงามในธรรมชาติจะให้ความรู้สึกถึงสุนทรียะ แต่ก็มีใช้ความงามในศิลปะ
 ซึ่งมนุษย์นำมาเป็นต้นแบบสำหรับสร้างสรรค์ความงามศิลปะเท่านั้น 2) ความงามศิลปะหรือสิ่งที่มนุษย์
 สร้างขึ้น จากการที่มนุษย์มีความสามารถมากกว่าสัตว์ชนิดอื่นในโลกมนุษย์จึงสามารถสังเกตเข้าใจ
 สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราจะสามารถสะสมความรู้ สร้างสิ่งต่าง ๆ ขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของ
 ตน มนุษย์ในยุคแรกเริ่มสร้างสิ่งต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก ต่อมาเมื่อมีความสามารถมากขึ้น
 มนุษย์จึงหันมาสนใจเรื่องของความงามควบคู่กันไปกับประโยชน์ใช้สอย ได้แก่ การทำเครื่องปั้นดินเผา
 เครื่องจักรสาน เครื่องลายคราม และผ้าทอ เป็นต้น และพัฒนาไปสู่ยุคการสร้างศิลปะ ที่มุ่งเน้นเพียง
 ความงามอันบริสุทธิ์ หรือศิลปะเพื่อศิลปะ (Art for Art) ซึ่งความงามอันอ่อนช้อยของพระพุทธรูปปาง
 ลีลาสมัยสุโขทัย ความงามของภาพดอกไม้ หรือความงามของภาพเขียนทิวทัศน์ และยังรวมไปถึง
 ศิลปะเพื่อชีวิต (Art for Life) ซึ่งความงามอยู่ที่สะท้อนความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมเพื่อกระตุ้นให้
 จิตใจแสวงหาจริยธรรม ความดีงามในสังคม ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นอีก
 ทั้งศิลปะในปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่ศิลปะจินตทัศน์ (Imagine Art) ที่มุ่งเน้นการใช้ปัญญา หรือความคิด
 มากกว่ารูปแบบ และศิลปะอาจเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบในทุกหนทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นข้างถนนหรือข้างใน
 เครื่องมือสมัยใหม่ ซึ่งความงามจะปรากฏออกมาในรูปแบบของความคิดมากกว่ารูปแบบของศิลปะสมัย
 นั้น มนุษย์สร้างสรรค์งานขึ้นมาเพื่อความจำเป็นทางกาย โดยเกิดขึ้นด้วยความรู้สึกรักจากแรงผลักดัน
 ทางร่างกายที่มีอยู่ตามธรรมชาติของมนุษย์



ความต้องการพื้นฐานด้านอาหาร น้ำ อากาศ สิ่งที่อยู่ร่วมกัน ความร้อนหนาว การพักผ่อน การออกกำลังกาย และความต้องการทางเพศ นับเป็นความจำเป็นพื้นฐานทางชีววิทยาสำหรับการมีชีวิตอยู่รอดทั้งของตนเอง และเผ่าพันธุ์ เครื่องมือหินเหล่านั้นได้มีการพัฒนาจากสภาพธรรมชาติมาสู่ การประดิษฐ์ขัดเกลาให้ได้รูปทรงต่าง ๆ กลายเป็นศิลปะประเภทแรกที่เกิดขึ้นสู่โลกมนุษย์ในเบื้องต้น นั้น จัดเป็นศิลปะจำพวกเครื่องใช้ภาชนะ เครื่องประดับ และของเล่น รวมเรียกว่า ประยุกต์ศิลป์ กระทั่งได้เป็นการก่อเกิดของวิจิตรศิลป์ในด้านประติมากรรมสืบมา ศิลปะในทุกสาขาล้วนมีป่เกิดจากความจำเป็นพื้นฐานในทางกายทั้งสิ้น เพียงเหตุแห่งการยังชีพ เหตุแห่งความสะดวกสบายล้วนเป็นแรงผลักดันให้เกิดการสร้างสรรคเครื่องใช้ทางกายเบื้องต้นต่อเมื่อความเป็นอยู่ดีขึ้น ความสะดวกสบาย จึงได้พัฒนาสร้างสรรคขึ้นเป็นศิลปะทางใจอีกทีหนึ่ง และความจำเป็นทางใจ แม้ว่าศิลปะจะไม่ใช้ความจำเป็นสำหรับการยังชีพก็ตาม แต่การสร้างสรรคผลงานศิลปะอีกส่วนหนึ่งก็มาจากสัญชาตญาณ ความพอใจในการเสพสแห่งความงามและสะท้อนอารมณ์กับความประทับใจ ความรู้สึกนึกคิดและความเห็นที่ดี นอกจากความพอใจของตนเองแล้วยังเพื่อดึงดูดจิตใจผู้พบเห็นเพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง บนความเพลิดเพลินปิติยินดี และความภาคภูมิใจของตนเองกับหมู่คณะ ความจำเป็นทางกายต้องการสิ่งสวย สิ่งดีงาม เป็นเครื่องบำรุงรักษาจิตใจและอารมณ์ จึงเป็นป่เกิดของศิลปะที่สำคัญยิ่งทางด้านวิจิตรศิลป์ ซึ่งการสร้างสรรคมีจุดประสงค์สนองความต้องการ ทางใจ ธรรมชาติของมนุษย์ ล้วนมีการรับรู้อารมณ์พื้นฐานร่วมในเรื่องของความงามหรือไม่งาม มนุษย์ทุกรูปนามมีสัญชาตญาณต้องการความพึงพอใจในการเสพสแห่งความงาม ความสะดวกเอนอารมณ์ องค์ประกอบที่ทำให้ชอบ หรือไม่ชอบเป็นเรื่องของความสวยงามเสียส่วนใหญ่ ยิ่งมีความเจริญมากขึ้นเพียงใด ยิ่งต้องการความงามที่วิจิตรมากขึ้นเพียงนั้น แม้ความงามทางศิลปะจะไม่สามารถหาข้อยุติได้ เพราะความงามนั้นแปรเปลี่ยนไปตามสภาพสังคม ทัศนคติ และวัฒนธรรมแห่งยุค แต่การสร้างศิลปะจะขาดเสียซึ่ง ความงามมิได้ งานศิลปะที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ชื่นชมได้ในเบื้องต้นและให้ความสะดวกเอนใจด้วยอารมณ์อันสุนทรียะต่องานศิลปะเป็นอันดับต่อไป ศิลปะเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อมนุษย์ด้วยกัน เพื่อแสดงออกซึ่งอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความงามผ่านผลงานศิลปะอันประกอบด้วย ความงามทางรูปทรง ความงามทางเนื้อหา รูปทรง คือสิ่งที่ศิลปินสร้างขึ้นให้มองเห็น มีการประสานสัมพันธ์อย่างมีเอกภาพของส่วนประกอบทางศิลปะ โดยรูปทรงที่เห็นจะให้ความรู้สึกพึงพอใจ ชื่นชม เป็นความสุขทางตา ขณะเดียวกันรูปทรงก็จะชี้นำอารมณ์ ความรู้สึก และปัญญา และความคิดที่เกิดขึ้นในใจรูปทรงเปรียบได้กลับกลายเป็นรูปธรรมของความงามในเบื้องต้น เนื้อหาจะเป็นสิ่งแสดงความหมายของศิลปะนั้นผ่านทางรูปทรงศิลปะ โดยเกิดจากการประสานกันของเรื่อง แนวเรื่องและรูปทรงที่รวมตัวกันอย่างมีเอกภาพ ทำให้เกิดอารมณ์สะดวกเอนใจ และพร้อมจะรับอารมณ์อื่น ได้แก่ รัก เศร้า โกรธ เนื้อหาจึงเปรียบเหมือนจิตวิญญาณของรูปทรงที่ให้ผู้ชื่นชมงานศิลปะความงามของรูปทรงกับความงามของเนื้อหาที่สัมพันธ์กัน มีแบบแผน และมีขอบเขตที่เป็นคุณค่าทางความงามของศิลปะ เพราะมนุษย์ต้องการอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่า เผ่าพันธุ์ หรือเป็นชาติเดียวกัน ภายใต้เงื่อนไขระยะเวลาอันยาวนาน จึงมีกิณิสัย ความคิด ความเชื่อ ความพอใจ โดยมีส่วนร่วมเป็นไปในแนวคล้ายกัน



ดังนั้นเมื่อสิ่งใดปรากฏออกมาเป็นวัตถุประสงค์ อาทิ งานศิลปะ การสร้างสรรค์สิ่งนั้น ย่อมมาจากพื้นฐานความคิด กิจนิสัย คติความเชื่อของหมู่ชนในสังคมนั้น ศิลปะที่แสดงออกถึงคุณค่าทางเชื้อชาติ จึงมีความสำคัญในรูปแบบที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจร่วมกัน และความเข้าใจร่วมกันถึงความ เป็นชาติเดียวกัน ซึ่งคุณค่าทางเชื้อชาติที่มีในศิลปะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการรวมความรู้สึกนึกคิด ร่วมกัน มนุษย์ในแต่ละสังคมจะมีวิธีการดำเนินชีวิตหรือวัฒนธรรมทางความคิด คติความเชื่อ ตลอดจน การทำมาหาเลี้ยงชีพที่แตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมสถานภาพทางทัศนคติที่ต่างไปตาม ลักษณะแห่งสังคมนี้เอง เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการสร้างวัฒนธรรม โดยเฉพาะศิลปะ ศิลปะทั้งอดีต และปัจจุบันได้รับการสร้างสรรค์ขึ้นมาเป็นรูปแบบ อันเสมือนสิ่งแทนความคิดเห็นและความเข้าใจที่ ได้รับการยอมรับในสมัยนั้น ซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงลักษณะขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม ความคิดซึ่งนำไปเกิดผลงานศิลปะและวัฒนธรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์แห่งสังคมสร้างขึ้นมาให้ปรากฏ เพื่อแสดงหาผลที่จะได้รับทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นทางจิตใจให้เกิดการยอมรับ เพื่อความเข้าใจ การตัดสินใจ และการกระทำที่ถูกต้องดังมาจากผู้ชื่นชมคุณค่าทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ในศิลปะ มิใช่วัตถุ ที่มีเพียงความงามทางศิลปะเท่านั้น แต่เป็นสัญลักษณ์องค์แห่งการรับรู้ ช่วยเผยแผ่ขยายพฤติกรรม ทางจิตใจให้เกิดมโนภาพ ความคิดรวบยอด จิตนาการ และเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งคุณค่าทาง วัฒนธรรมที่ให้มากกว่าเรื่องของความงามและความพึงพอใจ การประยุกต์งานศิลปะสู่เศรษฐกิจยอมรับ เป็นสากลว่าผลงานศิลปะที่ทรงคุณค่าซึ่งผลิตขึ้นมาเพียงขึ้นเดียวย่อมมีคุณค่ามหาศาล ได้แก่ ภาพ โมนาลิซ่า ที่คนทั่วโลกให้ความพึงพอใจชื่นชมใคร่สัมผัสเป็นเจ้าของ ผู้ชื่นชมเป็นจำนวนมากนั่นเองที่เป็น แรงจูงใจให้มีการผลิตซ้ำเชิงหัตถกรรมด้วยการคัดลอกตามต้องการ เมื่อมีผู้ชื่นชมมากอีกเป็นทวี ก็ผลิตซ้ำแบบงานอุตสาหกรรมด้วยระบบพิมพ์เพื่อให้ได้จำนวนมากแก่ความต้องการของผู้บริโภค บทบาทของศิลปะกับเศรษฐกิจ มนุษย์ที่อยู่ร่วมกันเป็นสังคมย่อมมีความต้องการที่จะทำให้อะไรสักอย่าง มีความสวยงาม ได้แก่ สถานที่และทรัพยากรอันวยประโยชน์ให้แก่ชีวิต เพราะศิลปะถูกใช้ในการ พัฒนาเศรษฐกิจมาแล้วในเบื้องต้น นับแต่การใช้สถาปัตยกรรมสร้างเมือง สร้างชุมชน เช่น ในปี พ.ศ. 2541 เราจัดเป็นปีแห่งการท่องเที่ยว หรือปีอะเมซซิ่งไทยแลนด์ (Amazing Thailand) ด้วยการใช้จ่ายจากผลงานศิลปะวัฒนธรรมที่บรรพบุรุษสั่งสมสร้างไว้ให้ และผลงานสร้างใหม่ใน ปัจจุบัน ศิลปะแฝงเร้นอยู่กับอาคาร สถานที่ ผลผลิตต่าง ๆ เพื่อผลทางการค้าจนดูเป็นธรรมดาหรือ ธรรมชาติที่คนทั่วไปลืมนึกถึงศิลปะเจริญเติบโตได้นั้น เพราะเศรษฐกิจแข็งแรงและเศรษฐกิจที่ดีเพราะ มีศิลปะช่วยพัฒนาคุณค่าของศิลปะร่วมกับเศรษฐกิจ การสร้างสรรค์งานศิลปะในแง่หนึ่งคือ การประกอบ อาชีพที่ผู้สร้างย่อมประสงค์และได้รับผลตอบแทน หลายประเทศอยู่ได้เพราะความสามารถทางศิลปะ ได้แก่ ญี่ปุ่นพัฒนาสินค้าด้วยการออกแบบซึ่งแฝงเคลือบไว้ด้วยงานศิลปะวัฒนธรรมอันประณีตเรียบง่าย และแฝงเร้นธรรมชาติเฉพาะของญี่ปุ่น จนกล่าวได้ว่า ญี่ปุ่นขายสินค้าและโฆษณาสินค้าพร้อมกับ ขายการออกแบบ ที่ส่งผลให้ญี่ปุ่นเป็นผู้นำเศรษฐกิจจะวันออก และการออกแบบที่ทั่วโลกยอมรับ

เนื่องจากความงามเป็นเรื่องของความรู้สึกดังกล่าว แนวคิดทฤษฎีทางความงาม จึงกล่าวไว้กว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจงเหมือนทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์หรือคณิตศาสตร์ ได้แก่ เมื่อออกซิเจนพบกับไฮโดรเจน จะมีการระเบิดและกลายเป็นหยดน้ำเกิดขึ้น หรือ 2+2 จะเป็นอื่นไป ไม่ได้นอกจาก 4 แต่ในทางศิลปะถึงแม้ว่าสีแดงผสมกับสีน้ำเงินได้สีม่วง แต่ความรู้สึกต่อสีม่วงของ แต่ละคนจะแตกต่างกัน แนวคิดทางความงามได้มาจากนักคิดหรือนักปรัชญาทางตะวันตกที่ต้องการ จะหาคำตอบว่าความงามมีจริงไหม อยู่ที่ไหน แนวคิดทางความงามมีอยู่หลายแนวคิด ดังนี้



1. ความงามเป็นวัตถุประสงค์ (Objective) กล่าวว่า ความงามมีอยู่จริง อยู่ในวัตถุประสงค์ปรากฏออกมาในลักษณะของความงามของรูปร่าง รูปทรง สี ผิว เป็นต้น ถึงแม้ว่าจะไม่มีไม่เคยมีใครเห็นวัตถุประสงค์ แต่ความงามก็ยังคงอยู่กับวัตถุประสงค์ ธรรมชาติหลายแห่งมีความงาม และศิลปกรรมหลายชิ้นที่สวยงาม ถึงแม้ว่าเราไม่มีโอกาสได้พบเห็น แต่ความงามก็ยังคงอยู่กับสิ่งเหล่านั้น และการรับรู้คุณค่าความงามของสิ่งใดต้องไปดูของสิ่งนั้น เพราะความงามอยู่ที่วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์เป็นแห่งหรือบ่อเกิดของความงาม การจะชื่นชมความงามของสิ่งใดก็ควรไปสัมผัสหรือมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น เอลมานูเอล ค้านท์ ก็สนับสนุนแนวคิดนี้ โดยกล่าวว่า ความงามเป็นสิ่งที่อยู่จริง เมื่อกล่าวถึงภาพนี้สววยหมายความว่ามีลักษณะบางอย่างในภาพนี้ที่ทำให้จิตใจของผู้ดูเกิดความรู้สึกสุนทรีย์

2. ความงามเป็นจิต (Subjective) กลุ่มนี้เชื่อว่า ความงามเป็นจิตของมนุษย์ เป็นสิ่งที่มนุษย์กำหนดขึ้นเองโดยให้เหตุผลว่า ถ้าในวัตถุประสงค์มีความงามอยู่จริง มนุษย์ก็ต้องเห็นวัตถุประสงค์เท่ากัน แต่ในความจริงเราเห็นความงามต่างกันทั้งนี้เพราะแต่ละคนมีความรู้สึกนึกคิดต่างกัน ความงามในทัศนะของแต่ละคนจึงแตกต่างกันด้วย ตรงกับแนวคิดของกลุ่มเซลฟิสที่ว่า มนุษย์เป็นตัววัดสรรพสิ่ง (Men is Measurement of All Things) สอดคล้องกับแนวคิดของขงจื้อที่ว่าความเจริญและความเสื่อม สุขหรือทุกข์อยู่ที่ตัวบุคคล มิได้อยู่ที่บัญชาของพระเจ้าหรือเทวดาฟ้าดินอันใดมิได้ ตัวมนุษย์เองเป็นผู้ที่กำหนดขึ้นทุกอย่างรวมทั้งค่าความงามด้วย

2.1 ลีโอ ตอลสตอย (Leo Tolstoi) มีชีวิตอยู่ในช่วง พ.ศ. 2371-2453 (ค.ศ. 1828-1910) ชาวรัสเซีย สนับสนุนแนวคิดทางจิตวิสัย เขากล่าวว่าคุณค่าของศิลปะอยู่ที่ความงามไม่ว่าศิลปะจะสร้างสรรค์ออกมาในรูปทัศนศิลป์ โสตศิลป์หรือโสทัดศิลป์ ผลงานหรือคุณค่าอยู่ที่ผู้ที่ได้สัมผัส การจะตัดสินใจว่าผลงานชิ้นใดยิ่งใหญ่กว่ากัน ก็ต้องดูที่จำนวนคนที่เกิดความรู้สึกว่าความงามจากการได้สัมผัสงานชิ้นนั้นมีความมากมายเพียงใด ความงามจึงอยู่ที่ความพึงพอใจของคนมิใช่อยู่ที่วัตถุประสงค์

2.2 ปรัชญาลัทธินิยม (Hedonism) อยู่ในจิตวิสัยโดย อริสตีปัส (Aristippus. 435-366 BC) กล่าวว่า ความสุขเกิดจากความพึงพอใจอันเนื่องมาจากประสาทสัมผัส มนุษย์ควรหาความพึงพอใจให้มากที่สุด

3. ความงามเป็นสัมพัทธ์วิสัย (Relative) เป็นสภาวะที่สมดุลระหว่างจิตกับวัตถุประสงค์ กลุ่มนี้เชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์กัน ความงามเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (จิต) กับสิ่งที่มีความงาม (วัตถุประสงค์) การรับรู้คุณค่าความงามเป็นสภาวะที่เหมาะสมนั้นคือวัตถุประสงค์มีความงามด้วย และจิตใจของเราอยู่ในสภาพพร้อมที่จะรับรู้ค่าความงามด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ โกะห์ ซานตายานา (Gough Santayana) ที่ว่าความพึงพอใจอันเกิดจากความประทับใจในความกลมกลืนอย่างเหมาะสมของรูปทรงพิเศษกับเอเวค อารมณ์ความรู้สึกเพิลิตเพิลินลิกซึ่งจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความสนใจกับวัตถุประสงค์ที่ถูกสนใจ



หลักความสำคัญ

ความงามเป็นเรื่องส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ลักษณะของจิตสมบูรณ์ (Absolute Mind) ซึ่งเป็นการประสานอย่างเป็นเอกภาพระหว่างคนกับสรรพสิ่งก่อให้เกิดสมรรถภาพของจิต และสามารถเข้าถึงอาณาจักรแห่งความงามบริสุทธิ์ได้

สรุป สุนทรียศาสตร์เป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับความงาม และสิ่งที่เป็นความงามในธรรมชาติ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นโดยเฉพาะสิ่งที่สร้างขึ้น รวมไปถึงประสบการณ์ คุณค่าความงามและมาตรฐานในการวินิจฉัยว่าอะไรงาม อะไรไม่งาม รวมไปถึงการค้นหาความหมายของความพึงพอใจทางสุนทรียะ ลักษณะวัตถุวิสัยและจิตวิสัยของความงามธรรมชาติของความงามกำเนิด และธรรมชาติของแรงกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรคผลงาน ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

การนำทฤษฎีไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ไปใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการนำศิลปะทางวัฒนธรรมมาใช้ในการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปวิเคราะห์ผลการวิจัยตามลำดับความมุ่งหมาย

5. ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Ecology Theory)

ความเป็นมาของทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม

ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม โดย Julian Steward และคนอื่น ๆ ได้กล่าวถึงปฏิกริยาตอบโต้กันระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่ง Julian Steward และคนอื่น ๆ (1949) ได้แก่ Andrew P, Vayda และ Roy A, Rappaport ซึ่งเป็นนักนิเวศวิทยาที่ให้ความสนใจในเรื่องธรรมชาติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ แต่ธรรมชาติในสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมนั้นต้องแยกออกจากธรรมชาติในทางชีวภาพของมนุษย์เพราะเป็นธรรมชาติต่างชนิดกัน อีกทั้งร่างกายของมนุษย์นั้นสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างยิ่ง เพราะว่าจะระบบความคิด ได้แก่ สมอง หัวใจ ต่อมต่าง ๆ เป็นระบบธรรมชาติในร่างกายของมนุษย์ ระบบความคิดเป็นอย่างไรอยู่ที่ระบบร่างกายโดยส่วนรวมจะเป็นอย่างไรด้วย ร่างกายปกติ ระบบความคิดปกติ ผลของความคิดก็ปกติ ระบบความคิดจะตอบสนองกับระบบธรรมชาติ ธรรมชาติเป็นตัวบังคับการความคิด แต่ถ้าวางกายผิดปกติ ระบบความคิดก็จะทำงานไม่สะดวก ไม่คล่องตัว หรือบกพร่อง ต่อให้ได้รับความสำเร็จเพียงไร หรือมีพฤติกรรมดีหรือไม่ดีเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับร่างกายของตนเอง ถ้ามุขยมียีนส์ (Gene) จะทำให้สมองดี คิดดี และเจริญเร็วที่กล่าวมานี้เป็นเพียงครั้งเดียวยังไม่จบขบวนการ ยังต้องมีธรรมชาติทางสิ่งแวดล้อมมาบังการอีกส่วนหนึ่งมีฉะนั้นระบบความคิดดีเพียงใดหากไม่มีสิ่งแวดล้อมมากระตุ้นความคิด ก็ไม่มีอะไรให้คิดเช่นกัน ในธรรมชาติเดียวกันถ้าวางกาย (ซึ่งก็คือระบบความคิดของมนุษย์) แตกต่างกันหรือยีนส์แตกต่างกัน เช่น คนหนึ่งยีนส์ดี อีกคนหนึ่งไม่ดี หรือโง่ คนทั้งสองนั้นก็คิดได้ไม่เท่ากันในสิ่งแวดล้อมเดียวกันคนจึงเจริญไม่เท่ากัน เมื่อคนเจริญเติบโตขึ้นก็จะไปจัดสรรปรุงแต่งธรรมชาติให้ดีขึ้นเพื่อความสะดวกสบายในการดำรงอยู่ของมนุษย์

ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม เป็นแนวคิดทางมานุษยวิทยาแนวทางหนึ่ง ที่สนใจศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม โดยเน้นอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมว่า เป็นตัวกำหนดกระบวนการวิวัฒนาการทางสังคมวัฒนธรรม ซึ่งได้มีนักสังคมวิทยาหลายท่านได้เสนอแนวความคิด และได้กล่าวถึงปฏิกริยาตอบโต้กันระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ดังนี้



นิเวศวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Ecology) เป็นแนวคิดทางมานุษยวิทยาที่ให้ความสนใจในเรื่องที่ว่าธรรมชาติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ แต่ธรรมชาติในสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมนั้นต้องแยกออกจากธรรมชาติในทางชีวภาพของมนุษย์เพราะเป็นธรรมชาติต่างชนิดกัน อีกทั้งร่างกายของมนุษย์นั้นสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างยิ่ง เพราะวาระบบความคิด ได้แก่ สมอง หัวใจ ต่อมต่าง ๆ เป็นระบบธรรมชาติในร่างกายของมนุษย์ ระบบความคิดเป็นอย่างไร อยู่ที่ระบบร่างกายโดยส่วนรวมจะเป็นอย่างไรด้วย ร่างกายปกติ ระบบความคิดปกติ ผลของความคิดก็ปกติ ระบบความคิดจะตอบสนองกับระบบธรรมชาติธรรมชาติเป็นตัวบงการความคิด แต่ถ้าร่างกายผิดปกติ ระบบความคิดก็จะทำงานไม่สะดวก ไม่คล่องตัว หรือบกพร่อง ต่อให้ได้รับความสำเร็จเพียงไร หรือมีพฤติกรรมดีหรือไม่ดีเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับร่างกายของตนเอง ถ้ามนุษย์มียีนส์ (Gene) จะทำให้สมองดี คิดดีและเจริญเร็ว ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงครึ่งเดียวยังไม่จบขบวนการ ยังต้องมีธรรมชาติทางสิ่งแวดล้อมมาบางการอีกส่วนหนึ่งด้วยมิฉะนั้นระบบความคิดดีเพียงใด หากไม่มีสิ่งแวดล้อมมากระตุ้นความคิด ก็ไม่มีอะไรให้คิดเช่นกันในธรรมชาติเดียวกันถ้าระบบร่างกาย (ซึ่งก็คือระบบความคิดของมนุษย์) แตกต่างกัน หรือยีนส์แตกต่างกัน เช่น คนหนึ่งยีนส์ดี อีกคนหนึ่งไม่ดี หรือโง่ คนทั้งสองนั้นก็คิดได้ไม่เท่ากัน ในสิ่งแวดล้อมเดียวกันคนจึงเจริญไม่เท่ากัน เมื่อคนเจริญเติบโตขึ้นก็จะไปจัดสรรปรุงแต่งธรรมชาติให้ดีขึ้นเพื่อให้ความสะดวกสบายในการดำรงอยู่ของมนุษย์ (ยศ สันตสมบัติ. 2548 : 34)

แนวความคิดในเรื่องนิเวศวิทยาวัฒนธรรม มีผู้ให้คำนิยามนิเวศวิทยาว่าเป็นการปรับตัวเข้าหากันระหว่างสิ่งแวดล้อมกับมนุษย์ การปรับตัวของมนุษย์นั้นต่างจากสัตว์ตรงที่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางวัฒนธรรม นิเวศวิทยาวัฒนธรรม คือการศึกษาถึงการปรับตัวหรือความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ การศึกษาวัฒนธรรมคือการวิเคราะห์ระบบนิเวศวิทยาของสังคมเพื่อค้นหาลักษณะของวัฒนธรรมแต่ละแห่ง ถึงแม้ว่าหลักนิเวศวิทยาเป็นองค์ประกอบสำคัญของสถาบันทางสังคม แต่ก็รู้ว่าไม่มีใครสามารถอธิบายองค์ประกอบทางวัฒนธรรมได้หมดทุกด้าน ด้วยแนวคิดทางด้านการศึกษาทางนิเวศวิทยา นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของแต่ละแห่งอีกด้วย ทั้งนี้สิ่งแวดล้อมมีผลต่อความแตกต่างในการปรับตัวของวัฒนธรรมวัฒนธรรมที่ต่างกันสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน จะแสดงรูปแบบของพัฒนาการที่เหมือนกันการศึกษาวิวัฒนาการสายเดียว (Unilinear) เพราะวัฒนธรรมจะเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปท่ามกลางปัจจัย หรือตัวแปรภายนอกมากมายดังเช่น สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาตินั้นเอง อีกทั้งข้อแตกต่างระหว่างสังคมเรียบง่ายกับสังคมซับซ้อน โดยระบบของสังคมที่ซับซ้อนนั้นประกอบด้วยส่วนต่างๆ อย่างหลากหลายและต่างไปจากสังคมแบบง่าย ระบบที่ต่างกันในถูกนำมาเป็นปัจจัยของการปรับตัวต่างกัน แนวคิดในเรื่องวัฒนธรรมได้รับอิทธิพลมาจาก อัลเฟรด โครเบอร์ แต่อาจถูกมองว่าเป็นแนวความคิดที่ได้รับมาจาก ฟรานซ์ โบแอส ในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อวิวัฒนาการของวัฒนธรรมโดยสิ่งแวดล้อมคือตัวการในการกำหนดวัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมมีรูปแบบหลากหลายเพราะเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมต่างกัน วัฒนธรรมแบบหนึ่งอาจปรับตัวได้ดีแบบหนึ่งและไม่ได้ถูกสิ่งแวดล้อมจำกัดอยู่เพียงระดับใดระดับหนึ่งเท่านั้น มันจะวิวัฒนาการไปได้ในลำดับที่สูงกว่าดีกว่า โดยการสนับสนุนของสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าอีกด้วย แนวคิดในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างสังคมกับสิ่งแวดล้อมเป็นการขยายกรอบความคิดในเรื่องนิเวศวิทยา ความคิดด้านนิเวศวิทยาจะอธิบายสังคมที่ซับซ้อนได้น้อยกว่าเดิม เพราะในสังคมที่มีความเจริญจะเป็นอิสระจากการควบคุมของสิ่งแวดล้อมในช่วงปี ค.ศ. 1930



งานด้านนิเวศวิทยาวัฒนธรรม จะได้รับการพัฒนาในหลายแง่หลายมุมเป็นการโต้ตอบกับแนวความคิดที่ว่าวัฒนธรรมมีลักษณะรวมของทุกสิ่งทุกอย่าง (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 50-51)

ดังนั้นแนวคิดทางนิเวศวิทยาวัฒนธรรมอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีธรรมชาติทางระบบความคิดดี (หมายถึงธรรมชาติในร่างกาย) สามารถปรับสิ่งแวดล้อมให้มาเป็นวัฒนธรรมได้ดี ในขณะที่เดียวกันสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ดี จะส่งเสริมให้ความคิดของคนดีขึ้น และสามารถสร้างวัฒนธรรมได้ดีขึ้น ทฤษฎีนิเวศวิทยาทางวัฒนธรรมจึงเป็นความสัมพันธ์สองทาง และสวนทางระหว่างคนกับธรรมชาติ และธรรมชาติกับวัฒนธรรม

หลักความสำคัญ

ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม เป็นการปรับตัวเข้าหากันระหว่าง สิ่งแวดล้อมกับมนุษย์ การปรับตัวของมนุษย์นั้นต่างจากสัตว์ตรงที่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขทางวัฒนธรรม นิเวศวิทยาวัฒนธรรม คือ การศึกษาถึงการปรับตัวหรือความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติการศึกษาวัฒนธรรม คือ การวิเคราะห์ระบบนิเวศวิทยาของสังคมเพื่อค้นหาลักษณะของวัฒนธรรมแต่ละแห่ง ซึ่งนักมานุษยวิทยาในกลุ่มทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรม ได้พยายามอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมในสังคม ได้ศึกษาวิธีการที่วัฒนธรรมแต่ละชนิดปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะ และการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมนั้น มีข้อด้อยก็คือไม่สามารถกำหนดชี้ชัดลงไปว่า ลักษณะประเพณีวัฒนธรรมแบบใด มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดของสังคมอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า ทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดวัฒนธรรมที่มีรูปแบบหลากหลาย โดยเกิดจากเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมต่างกัน คนที่มีธรรมชาติทางแนวความคิดดี (ธรรมชาติในร่างกาย) จะสามารถปรับสิ่งแวดล้อมให้มาเป็นวัฒนธรรมได้ดี ขณะเดียวกันสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ดีจะส่งเสริมให้ความคิดของคนดีขึ้น และสามารถสร้างวัฒนธรรมได้ดีขึ้นอีกด้วย หรืออาจสรุปได้ว่า ทฤษฎีนิเวศวิทยาทางวัฒนธรรมจึงสร้าง “ความสัมพันธ์สองทางและสวนทาง” ระหว่างคนกับธรรมชาติและธรรมชาติกับวัฒนธรรมก็เป็นได้

การนำทฤษฎีไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีนิเวศวิทยาวัฒนธรรมไปใช้ประโยชน์ในการสังเกตเกี่ยวกับการนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาใช้ในการบูรณาการในการตกแต่งแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมแต่ละแห่งเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยในอดีต

นันทะยา พรหมทอง (2551 : 45-59) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบริษัทกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะบริษัทโดยรวม และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความโปร่งใส ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเงินอยู่ในระดับ



มาก ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีเงินลงทุน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะบรรษัทภิบาล ด้านความโปร่งใสแตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะบรรษัทภิบาล ด้านความเป็นอิสระแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะบรรษัทภิบาลโดยรวม และด้านความโปร่งใสด้านความซื่อสัตย์ด้านความยุติธรรมและด้านความเป็นอิสระแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงินแตกต่างกัน

พิมพ์เกียรติ เชื่อมราศี (2551 : 61-93) ได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์กับศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย จากการศึกษา พบว่า ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมีประสิทธิภาพ ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือด้านการสื่อสาร และด้านการกระตุ้นความสนใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านความปลอดภัยและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการเรียนรู้ขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการผลิต ด้านแหล่งที่มาของเทคโนโลยี และด้านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประกอบการ และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเครือข่ายธุรกิจ และด้านการจัดการความรู้ผู้จัดการฝ่ายการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทยที่มีที่ตั้งของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกันให้มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาทุกด้านพร้อมกันแตกต่างกันและผู้จัดการฝ่ายการตลาดที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกันให้มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดแตกต่างกัน

จารุวรรณ บุตรสุวรรณ (2551 : 59-95) ได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของการเรียนรู้ขององค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จากการศึกษา พบว่า นักบัญชีธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการเรียนรู้ขององค์กร การมีการสนับสนุนขององค์กรการมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก นักบัญชีธุรกิจโรงแรมมีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการสนับสนุนขององค์กร มีการเรียนรู้ขององค์กรโดยรวม การมีประสิทธิภาพระบบการมีการเรียนรู้ขององค์กร การมีการสนับสนุนขององค์กร การมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการเรียนรู้ขององค์กร การมีประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวม และด้านความทันต่อเวลา และด้านความเข้าใจได้ แตกต่างกัน

รัศมี สุขประเสริฐ (2551 : 73-76) ได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวน



ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมขององค์กรด้านวิจัยและพัฒนาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมขององค์กรคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และผู้บริหารที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเลื่อมใสและศรัทธาแตกต่างกัน

สุภาพร เสรีรัตน์ (2552 : 77-80) ได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการให้บริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษา พบว่า 1) กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวม ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณของงาน 2) กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงินด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 3) ประสิทธิภาพการให้บริการด้านปริมาณของงาน และด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวมด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

สุพล ชัยพร (2552 : 335-343) ได้ศึกษาวิจัย การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ของกลุ่มชาติพันธุ์ลาวเวียงและลาวโซ่ง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์ลาวเวียงและลาวโซ่ง จำแนกการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ เป็นสองรูปแบบตามกลุ่มชาติพันธุ์ คือ ลาวเวียงบ้านดอนคามมีเป้าประสงค์เพื่อการบริการที่พัก และนำเที่ยวสัมผัสวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นชาติพันธุ์ลาวเวียงโดยยึดหลักการอนุรักษ์ และการสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นส่วนไทยทรงดำโคกสำโรง มีเป้าประสงค์เพื่อการบริการที่พัก และนำเที่ยวสัมผัสวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นชาติพันธุ์ลาวโซ่ง โดยยึดหลักการสำคัญ 5 หลักการคือ 1) การอนุรักษ์และการสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น 2) จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน 3) บริการที่ยึดนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ 4) การสัมผัสวิถีชีวิตจริง และ 5) ความโปร่งใสและเป็นธรรม

ประวิตร สายแก้ว (2552 : 80-97) ได้ศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การตลาดภายในโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านความมั่นคงในการจ้างงาน ด้านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนจำนวนเงินทุนปัจจุบัน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน และที่ตั้งของธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และผลกระทบ พบว่า 1) กลยุทธ์การตลาดภายในด้านการแบ่งปันข่าวสารข้อมูลร่วมกันมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า 2) กลยุทธ์การตลาดภายใน ด้านการมอบอำนาจให้พนักงานมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการธุรกิจภายในองค์กร และ 3) กลยุทธ์การตลาดภายใน ด้านการลดความแตกต่างของ



สถานภาพมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

2. งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 งานวิจัยในอดีต

Chandrasekar (1987 : 149) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของปัจจัยส่วนบุคคลการจัดการและบริบทของการยอมรับของเทคโนโลยีอัตโนมัติในโรงแรม (ฟลอริดา) ที่มหาวิทยาลัยเคนเนดี โคโรราโด ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า การรวมอำนาจเป็นอย่างอื่น ประเภทของตลาดบริการโรงแรม ความเข้มข้นของการแข่งขัน สาขาอายุ และความใหม่ของโรงแรม ทั้งหมดเป็นตัวแปรตามบริบท จะพบว่า มีความสัมพันธ์กับขอบเขตของระบบอัตโนมัติ ทั้งในระดับการแข่งขัน และระดับของระบบอัตโนมัติของคู่แข่ง จะไม่ส่งผลต่อการยอมรับระบบอัตโนมัติการวิเคราะห์หลายตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและการยอมรับระบบอัตโนมัติแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความแตกต่างของการทำงานการเป็นพันธมิตรสายการบิน การเปิดรับข่าวสารของผู้นำที่มาก่อนที่จะอัตโนมัติ และอายุของโรงแรม บัญชีสำหรับร้อยละ 37 ของความแปรปรวนของการยอมรับระบบอัตโนมัติ ตัวแปรที่สำคัญสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของทั้งสามโครงสร้าง ซึ่งแสดงให้เห็นนวัตกรรมที่เป็นปรากฏการณ์ในวงกว้าง และแบบองค์รวมเพื่อการวิจัยเชิงประจักษ์จะได้รับประโยชน์ทฤษฎีนวัตกรรมในระดับพื้นฐาน การวางแผนอุตสาหกรรม การศึกษาจะช่วยให้ในการทำมาเข้าใจบางส่วนของเงื่อนไขของการยอมรับระบบอัตโนมัติในอุตสาหกรรมโรงแรม

Trowbridge (1990 : 116) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่าเปรียบเทียบการจัดการโรงแรมและร้านอาหารนักเรียน คณาจารย์และผู้นำในอุตสาหกรรม ที่มหาวิทยาลัยแอริโซนาภาคเหนือ ประเทศสหรัฐอเมริกาผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมของบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยพ่อแม่และครอบครัวได้ทันทีก่อนที่จะเข้าโปรแกรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และได้รับอิทธิพลเพียงเล็กน้อยโดยอาจารย์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย หลังจากที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรม และเพิ่มความรับผิดชอบระบบค่านิยมของบุคคลจะไม่เป็นอันตรายในระบบเสมือนจริงที่ไม่เปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามบุคคลและสถาบันที่อ้างว่ามีอิทธิพลมากที่สุดในการพัฒนาความเป็นคนที่มีประสบการณ์ในปีที่ก่อเป็นรูปวิจัยในอนาคตเป็นสิ่งจำเป็นในการติดตามนักเรียนมีอาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านทางโปรแกรมของพวกเขา และการเปรียบเทียบค่าของพวกเขาด้วยอื่น ๆ เกี่ยวกับวิทยาลัยวิชาชีพ หรือโปรแกรม นักศึกษาวิชาทั่วไป

Baucom (1994 : 93) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การออกแบบห้องพักที่โรงแรมสี่เตารุ่นบูมในอนาคต ที่มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนียคอมมอนเวลท์ เวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การแนะนำโซลูชันการออกแบบสำหรับพื้นที่ภายในโรงแรมทั่วไปที่จะรองรับประชากรสูงอายุจำนวนสาขาที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อนี้คือ การสำรวจพื้นที่เหล่านี้ รวมถึงอุตสาหกรรมบริการรุ่นบูมเด็ก รหัสที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานรวมทั้งปัญหาทางกายภาพเกี่ยวกับคนทั่วไปที่อายุ 65 ปี การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในให้คนทั่วไปในกลุ่มอายุนี้นี้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะความแตกต่างทางกายภาพของเขาเป็นตัวแทนของปัญหาการใช้งานที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกเพศทุกวัย ดังนั้นการออกแบบตกแต่งภายในจะรองรับความต้องการของประชากรส่วนใหญ่



Kabat (1994 : 325) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง หน้าแรกออกจากบ้าน : ภูมิศาสตร์ทางสถาปัตยกรรมของโรงแรมในอเมริกันตะวันตกเฉียงใต้ ที่มหาวิทยาลัยนิวยอร์กโก สาธารณรัฐนิวยอร์กโก ผลการวิจัย พบว่า การทำงานของพวกเขา มีผลอย่างมากต่อรูปแบบของพวกเขาและให้เบาะแสต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรมอเมริกัน สันนาการรูปแบบของระยะเวลาจะถูกแสดงในทางภูมิศาสตร์ทางสถาปัตยกรรมของโรงแรมเหล่านี้ รวมทั้งในแนวนอนนั้นที่ล้อมรอบโครงสร้าง เลื่อนในบทบาททางเพศรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติสังคม กลายเป็นชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับสถานประกอบการที่คล้ายกันในช่วงเวลา การพัฒนาเทคโนโลยีของศตวรรษที่สิบเก้า กลายเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของโรงแรมที่กล่าวถึงโรงแรมซึ่งเป็นที่รู้จักกันในวันนี้คือ การปรับตัวทันสมัยของรูปแบบอาคารที่ไม่ซ้ำกัน ชาวอเมริกันที่ปรากฏครั้งแรกว่าในช่วงต้นของศตวรรษที่สิบเก้า การศึกษาสภาพภูมิศาสตร์ของโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งของพวกเขาเหล่านี้ เนื่องจากการรวมกันของช่องว่างระหว่างรัฐ และภาคเอกชนทั้งสองให้หมายถึงมีประโยชน์ในการระบุรูปแบบทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงของชีวิต และวัฒนธรรมอเมริกัน

Katul (1995 : 128) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการผลผลิตในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่มหาวิทยาลัยคอนคอร์เดีย ประเทศแคนาดา ผลการวิจัย พบว่า การจัดการผลผลิตจะช่วยให้กำหนดจำนวนห้องพักที่ควรได้รับการเสนอที่ราคาเท่าใด เป็นกลยุทธ์การดำเนินงานการจัดการผลผลิตมีความเหมาะสมที่สุดที่สุดในอุตสาหกรรม เช่น โรงแรม และสายการบิน งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้งานการจัดการผลผลิตในอุตสาหกรรมโรงแรม แต่จะหายากเนื่องจากอุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างดีมีประสบการณ์ในการพัฒนา และการประยุกต์ใช้เทคนิคการจัดการผลผลิตส่วนแรกของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบการจัดการผลผลิตในอุตสาหกรรมสายการบิน ในความพยายามที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการจัดการตามที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมโรงแรม การสำรวจของผลผลิตที่ได้ดำเนินการในโรงแรมมอนทรีออล โรงแรมเซเวนได้อีเอ็มและสัมภาษณ์ จากผลงานวรรณกรรม และการสำรวจอุตสาหกรรม สายการบินรูปแบบการควบคุมสินค้าคงคลังที่พัฒนาโดย Belobaba (1987) สามารถปรับให้เข้ากับโรงแรมตั้งค่าประยุกต์ใช้แบบจำลองเป็นแล้วดำเนินการโดยใช้ข้อมูลจริงของโรงแรม

Nubani (2001 : 157) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจ ตรวจสอบคุณลักษณะที่ทำให้โรงแรมหรูที่มหาวิทยาลัยอเมริกันในดูไบ ผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีจุดประสงค์เพื่อแจ้งให้สถาปนิก และนักวางแผนเกี่ยวกับบางส่วนของเงื่อนไขการพัฒนาที่พวกเขาสามารถควบคุมในการสั่งซื้อเพื่อให้บุคคลทั่วไปที่มีอยู่พอใจ การวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนาของความหรูหราในโรงแรม คือที่นำเสนอวิทยานิพนธ์อย่างเปิดเผย หลักเกณฑ์ที่ใช้ในโรงแรมหรูอัตราทั่วโลก ในบทสรุปงานวิจัยพยายามที่จะเป็นความพยายามที่จะเชื่อมโยงทั้งเชิงปริมาณ และที่ไม่ใช่เชิงปริมาณ คุณสมบัติผ่านการวิจัย การแสดงความคิดเห็น วรรณกรรม กรณีศึกษาสองกรณีคือ การสังเกต และการสำรวจบุคคลทั่วไป

Countryman (2001 : 118) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ขนาดบรรยากาศการประเมินของล็อบบี้โรงแรม ที่มหาวิทยาลัยเพอร์ดิเว สาธารณรัฐอินเดียนา ผลการวิจัย พบว่า หนึ่งในสิ่งแรกๆที่จำเป็นสำหรับการศึกษวิจัยเพิ่มเติมในด้านนี้ คือการพัฒนาของการวัดที่ถูกต้องของสภาพแวดล้อมทางกายภาพจากมุมมองของผู้เข้าพักเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยนี้ ชุดของเครื่องซึ่งได้รับการพัฒนาเพื่อประเมินองค์ประกอบในบรรยากาศที่แตกต่างกันของล็อบบี้ของโรงแรม แต่ในการพัฒนาระดับหนึ่ง



บรรยากาศโดยรวมของเครื่องซึ่งแต่ละชุดได้รับการพัฒนาเพื่อประเมินองค์ประกอบของบรรยากาศที่เฉพาะเจาะจงนี้ ได้รับอนุญาตเพื่อการแสดงที่ดีกว่าในจุดแข็ง และจุดอ่อนของการออกแบบที่ลึบของโรงแรม วิธีการวิจัยที่ไม่ซ้ำกันได้นอกจากนี้ยังใช้ซึ่งได้รับอนุญาตสำหรับลึบของโรงแรมที่จะประเมินผลจากรูปถ่าย ภาพวาดสถาปัตยกรรม หรือการจำลองบนคอมพิวเตอร์ คณะแนวยังสามารถคำนวณได้จากขนาดเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ง่าย จะมีระหว่างการออกแบบที่ลึบของโรงแรมที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นดำเนินการในคณะแนวยุโรปในชั้นบรรยากาศแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบในบรรยากาศของพื้นผิวแสง / รูปแบบการตกแต่ง และความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญในการแสดงผลโดยรวมของลึบของโรงแรม

Kohli (2003 : 135) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สำนวนการรับรู้ของผู้บริหารโรงแรมเกี่ยวกับการนำความมั่นคงของการสื่อสารไปใช้ เพื่อเปรียบเทียบมาตรการความมั่นคงของการสื่อสารในสภาพแวดล้อมแบบแฟรนไชส์กับการปฏิบัติด้านความมั่นคงของการสื่อสารที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญโดยรวม และเพื่อกำหนดว่าการฝึกอบรมของโรงแรมเกี่ยวกับแฟรนไชส์ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ระเบียบวิธีการวิจัยประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงปริมาณเกี่ยวกับข้อมูลแบบพรรณนา และการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลนี้ซึ่งมีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงของการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง กับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงของการสื่อสาร ผลการศึกษาที่น่าสนใจหลายประการ ที่มีผลเปรียบเทียบความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงของการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทางอุตสาหกรรม การศึกษานี้ชี้แนะว่ามีความต้องการที่จะประเมินสัญญาณของคอมพิวเตอร์ สัญญาณบนพื้นฐานปกติเพื่อตามให้ทันเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลง ในฐานะที่ความมั่นคงนั้นดีเท่ากับการเชื่อมโยงที่อ่อนแอที่สุดของเทคโนโลยีนั่นเอง

Gomes (2003 : 136) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินวัฒนธรรมแรงจูงใจของลูกจ้างในอุตสาหกรรมโรงแรมบราซิล เพื่อเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคตะวันออกเฉียงใต้ วิธีการศึกษาใช้แบบค่าสำรวจค่านิยมของฮอฟสเตด (Hofstede, 1980) เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรม และใช้แบบวัดแรงจูงใจที่แท้จริงจำนวน 6 ข้อ ของแฮกแมน และโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจให้ทำงานระหว่างลูกจ้างโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับภาคตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศบราซิล ผลการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมย่อย ซึ่งพบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับภาคตะวันออกเฉียงใต้ของบราซิลนั้น กำหนดว่าการฝึกอบรมเนื้อหา และวัฒนธรรมองค์กรให้แตกต่างกันระหว่างสองภาคนี้ เนื่องจากค่านิยม และความต้องการ และคุณค่าของลูกจ้างไม่เหมือนกัน สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับแรงจูงใจชี้แนะว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรม อาจจะต้องนำไปใช้โดยผู้จัดการ เพื่อเป็นเครื่องมือจูงใจลูกจ้างของตน ถ้าลูกจ้างตีค่าสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย เพราะว่าค่านิยมเป็นแรงขับเคลื่อนของการปฏิบัติ

Millar (2009 : 188) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีจำลองทางเลือกที่จะตั้งค่าของนักธุรกิจและพักผ่อนสำหรับโรงแรมแอททริบิวต์ซีเรีย ทิมมหาวิทยาลัยของรัฐเนวาดาลาสเวกัส ประเทศสหรัฐอเมริกา ในการศึกษานี้มีสถานการณ์สมมติห้องของโรงแรมที่รวบรวมกลุ่มต่าง ๆ ของคุณลักษณะซีเรีย สถานการณ์พร้อมกับคำถามที่ผู้เข้าชม และทัศนคติที่ถูกรับเสนอให้กับกลุ่มตัวอย่างการสำรวจการใช้บริษัทสำรวจออนไลน์ห้องที่ต้องการมากที่สุดที่จัดตั้งขึ้น และมีนโยบายผ้าเช็ดตัวต้องเป็นผ้าลินินตู้ใส่ยาสระผม รีฟิเลคซ์การ์ดที่ควบคุมอำนาจห้องพลังงานหลอดไฟที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการรับรอง



เป็นสีเขียวแต่ไม่ได้มีสีเขียวเคลือบ ทศนคติสิ่งแวดล้อม และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม กิจกรรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่บ้านแตกต่างกัน ในการระบุประเภทของนักเดินทางที่ต้องการห้องที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมลักษณะทางประชากรอื่นที่ไม่ได้มีนัยสำคัญในการศึกษารั้งนี้ซึ่งการทำความเข้าใจการรวมกันของคุณลักษณะเป็นที่ต้องการเหนือสิ่งอื่นใดจะช่วยให้ภาพที่ชัดเจนกับผู้จัดการโรงแรมและการพัฒนาของสิ่งร่วมกันของบุคคล คุณลักษณะเฉพาะสีเขียวต้องการจะดูในห้องพักที่โรงแรมผู้จัดการโรงแรมสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อการพัฒนาแคมเปญการตลาดที่เฉพาะเจาะจง มุ่งสู่ผู้บริโภคสีเขียวของพวกเขา การวิจัยในอนาคตความหมาย และข้อจำกัดของการศึกษาจะถูกกล่าวถึง

Crouse (2010 : 140) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกลิ่นโดยรวมรอบการตอบสนองแขกของโรงแรม ที่ มหาวิทยาลัยคอนคอร์ ประเทศแคนาดา ผลการวิจัย พบว่าในการแข่งขันอุตสาหกรรมโรงแรมประสบการณ์การสร้างตราสินค้าเชิงกลยุทธ์ได้กลายเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือกลิ่น กลายเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างและแบรนด์ประสบการณ์โรงแรมที่น่าพอใจ โดยนักวิจัยได้สำรวจการใช้งานของกลิ่นโดยรวมเป็นวิธีการที่จะสร้างความประทับใจครั้งแรกสำรวจความเชื่อผู้จัดการโรงแรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้กลิ่นหอม ครั้งที่สองคือการทดลองกับสามเงื่อนไขกลิ่น ระหว่างเรื่องผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ากลิ่นที่ตรงกับภาพลักษณ์ของแบรนด์ที่ต้องการจะนำไปสู่การตอบสนองที่ดีขึ้นและคำพูดในเชิงบวกในขณะที่กลิ่นที่ไม่ตรงกับแบรนด์ที่ต้องการผลในระดับที่สูงขึ้นของความตื่นตัว . การค้นพบนี้นักการตลาดให้ความเห็นตรงกันว่ากลิ่นหอมสามารถนำมาใช้ในบริบทโรงแรม

2.2 งานวิจัยในปัจจุบัน

Xue (2012 : 128) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของผู้คนที่ติดต่อเดินทางท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศที่หรูหราและโรงแรมหรูแบรนด์ในประเทศจีน ผลการวิจัย พบว่า การศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุการรับรู้ของผู้คนที่ติดต่อเดินทางท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศที่หรูหราและโรงแรมหรูในประเทศจีนเมื่อพวกเขาจะแนะนำโรงแรมหรูในท้องถิ่นในการเดินทาง การทบทวนวรรณกรรมที่กว้างขวางชี้ให้เห็นความจำเป็นในการวิจัย ต่อไปในสาขาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การอ้างอิง การรับรู้แบรนด์ และการเปรียบเทียบของแบรนด์ต่างประเทศ เมื่อเทียบกับแบรนด์ในประเทศ รวมเป็น 307 คน ในท้องถิ่นในหนานจิงได้ทำการสำรวจและจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กันได้ 220 ผู้ตอบแบบสำรวจรวมถึงคนขับรถแท็กซี่เลขาฯ การเดินทาง และการประชุม พนักงานหน่วยงานการจัดแสดงนิทรรศการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่พักเนื่องจากการร้องขอโดยตรงของนักเดินทาง ที่จะตอบคำถามการวิจัย การวิเคราะห์ปัจจัยการถดถอยพหุคูณ และการถดถอยโลจิสติกได้ดำเนินการ ผลการศึกษา พบว่า เพศรายได้ระดับการศึกษา และประเภทงานที่เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อคนติดต่อเดินทางรับรู้ภาพโรงแรม นอกจากนี้นักท่องเที่ยวติดต่อการตั้งค่านำแนะนำของคนในท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยส่งผลกระทบต่อพื้นที่หลังวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมชื่อเสียง และสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้โรงแรม ผลการวิจัยที่มีความหมายในทางปฏิบัติสำหรับการปรับปรุงการรับรู้แบรนด์ของคนในท้องถิ่นที่มีต่อทั้งแบรนด์โรงแรมระหว่างประเทศ และแบรนด์โรงแรมในประเทศ



Gao (2012 : 113) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจประสบการณ์โรงแรมบูติก : เศรษฐกิจและประสบการณ์การออกแบบประสบการณ์ของลูกค้า ที่มหาวิทยาลัยเพอร์ดู รัฐอินดีแอนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า โลฟส์สไตล์บูติกของโรงแรม (BLH) ได้อาศัยอยู่กับธรรมชาติ ประสบการณ์ของพวกเขาที่จะแยกความแตกต่างตัวเองในตลาดที่มีการแข่งขัน การศึกษาสำรวจในปัจจุบันมีวัตถุประสงค์เพื่อ ชี้แจงบูติก และการรับรู้ผู้จัดการโรงแรมโลฟส์สไตล์ที่เกี่ยวกับการสร้างบูติก โรงแรมโลฟส์สไตล์ประสบการณ์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ การวิเคราะห์สอบถามใช้กรอบของการบริการ ลูกค้า และการสร้างแบบจำลองเศรษฐกิจประสบการณ์ ส่วนการทดลองรวมถึงการสำรวจเว็บไซต์ที่ใช้ในการรวมสามสิบแปดบูติก และโรงแรมโลฟส์สไตล์ผู้จัดการทั่วไปเจ้าของ และดำเนินการอื่น ๆ และผู้บริหารของ บริษัท เพื่อให้เข้าใจถึงบูติก ประสบการณ์โลฟส์สไตล์โรงแรม นักวิจัยตรวจสอบการรับรู้เกี่ยวกับผู้จัดการความสำคัญของประสบการณ์ของลูกค้า สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมในการบริการลูกค้าสามองค์ประกอบ ของความแตกต่างของประสบการณ์ และความตั้งใจการตอบสนองพฤติกรรม การวิเคราะห์นักวิจัยใช้ความแปรปรวน (ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ขณะทีเพียร์สันในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมการบริการลูกค้า ที่มีบทบาทโดดเด่นในการออกแบบ และองค์ประกอบการจัดการความแตกต่างในสภาพแวดล้อมการบริการลูกค้าที่เป็นวิธีการที่หัวหน้า และประสบการณ์ของลูกค้าที่เน้นความงามเป็นบูติกโลฟส์สไตล์ที่เหมาะสม และประสบการณ์โรงแรม โดยรวม, ผลการวิจัยอธิบายถึงความสำคัญของการกระตุ้นสภาพแวดล้อมที่บูติกโลฟส์สไตล์ และประสบการณ์โรงแรมที่ให้ความเข้าใจในธรรมชาติของ BLH ประสบการณ์ และนำเสนอผลกระทบที่โดดเด่นสำหรับนักการตลาดโรงแรม

Gao (2012 : 126) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้บริโภคชาวจีนของจีนและอเมริกันโรงแรมที่มีตราสินค้า ที่มหาวิทยาลัยเพอร์ดู ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ในปีที่ผ่านมาเศรษฐกิจเจริญรุ่งเรืองของจีน และตลาดผู้บริโภคขนาดใหญ่ที่มีความสนใจในการลงทุนจาก บริษัท โรงแรมจีน และอเมริกัน ในช่วงเวลานี้ผู้บริโภคชาวจีนได้กลายเป็นความซับซ้อนมากขึ้น ในความคาดหวังของพวกเขาในการให้บริการของโรงแรมและสนใจในการแบ่งปันประสบการณ์ และความคิดเห็นของพวกเขาบนอินเทอร์เน็ต การศึกษาครั้งนี้สำรวจผู้บริโภคชาวจีน ' การรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างจีน และอเมริกาโรงแรมที่มีตราสินค้าโดยการตรวจสอบ 200 ความคิดเห็นของผู้บริโภคออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับ 20 โรงแรม ที่มีสี่ดาว และระดับที่สูงขึ้นของจีนและอเมริกัน โรงแรมที่มีตราสินค้าในเซี่ยงไฮ้ และปักกิ่ง ข้อมูลทั้งหมดจะถูกวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ สำหรับการตีความครอบคลุมของการรับรู้ของผู้บริโภคชาวจีน พฤติกรรมความคิดเห็นออนไลน์ของผู้บริโภคจีน และความแตกต่างระหว่างโรงแรมในเซี่ยงไฮ้ และปักกิ่งจะกล่าวถึงเช่นกัน ข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัท จีนและโรงแรมต่างประเทศมีการเสนอแนะ

Galano (2012 : 72) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสามารถทางศิลปะของ โรงแรมเป็นโอกาสในการลงทุน ที่โซเธอบีสถาบันศิลปะ รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ความภูมิใจชีวิตชีวา ของ Hotel Art เป็นโอกาสการลงทุนดังกล่าว จะแสดงให้เห็นว่าศิลปะถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรม และความสำเร็จของกลยุทธ์ทางธุรกิจที่อยู่เบื้องหลังการตลาดเฉพาะ การศึกษาจะกำหนดว่าตลาดนี้จะรักษาผู้ชม และการกลับมาของลูกค้า วิธีการวิจัยจะขึ้นอยู่กับ การสำรวจเฉพาะตลาดหลัก ข้อมูลที่รวบรวมทุกการสนับสนุนด้วยข้อมูลตัวเลขทางการเงินของโรงแรม หากรการตลาดประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ และการเลือกของศิลปะในอุตสาหกรรม แนะนำ



วิทยานิพนธ์ที่นำเสนอประวัติความเป็นมาความสัมพันธ์ของการออกแบบตกแต่งภายใน และการจัดวางงานศิลปะภายในโรงแรม และการขึ้นรูปของตลาดเฉพาะ ข้อมูลดังกล่าว Prefaces ย้ายเข้าไปในสามบทหลัก ประกอบด้วยหัวข้อย่อยต่างๆ ประยุกต์เป็นสองบทวิจัยที่สำคัญการอภิปรายมุ่งเน้นไปที่ความหลากหลายของศิลปะ และโรงแรมตัวอย่างโรงแรมที่สำคัญข้อมูลการสำรวจผู้ชม และการวิจัยตลาดการวิจัยมีลักษณะที่ฐานะทางการเงินของประชากรกลุ่มเป้าหมาย และประสบการณ์กับผู้ชมศิลปะในโรงแรม สรุป จะทำโดยการวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจที่เป็นไปได้ และฝ่ายค้านอภิปรายด้วยคำแนะนำที่แข็งแกร่งสำหรับโรงแรมตากอากาศเพื่อให้เกิดการกำเริบของผู้ชม และความสำเร็จทางการเงินกับศิลปะโรงแรม

Wang (2013 : 62) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กรณีศึกษาของแรงจูงใจลูกค้าในโรงแรมบูติกในเซี่ยงไฮ้ประเทศจีนโดยใช้ทฤษฎีการผลักดัน ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการที่จะเข้าใจการผลักดัน และตั้งปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้เข้าพักได้เลือกที่จะเข้าพักที่โรงแรมบูติกในเซี่ยงไฮ้ประเทศจีน แนวคิดของโรงแรมบูติก และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของพวกเขาทั่วโลกได้รับการสังเกตโดยอุตสาหกรรม และนักวิชาการหลายทศวรรษ วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกรอบการทำงานสำหรับการผลักดัน และตั้งปัจจัยจูงใจสำหรับผู้บริโภคที่จะเข้าพักที่โรงแรมบูติกท้องถิ่นในเซี่ยงไฮ้ การศึกษาค้นคว้านี้ แสดงให้เห็นถึงความพยายามครั้งแรกที่จะใช้ผลักดัน และตั้งทฤษฎีที่ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลายในวรรณกรรมท่องเที่ยวเพื่อยืนยันแรงจูงใจของผู้เข้าพักที่จะเยี่ยมชมโรงแรมบูติก การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนาถูกนำมาใช้เพื่อนำเสนอรายละเอียดของผู้เข้าพักโรงแรมบูติก วิเคราะห์ปัจจัยได้ดำเนินการสำรวจเผยให้เห็นรูปแบบพื้นฐานของแรงจูงใจที่รายงานโดยผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์องค์ประกอบหลักเปิดเผยสามปัจจัยในการผลักดัน และแรงจูงใจสองปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “เอกลักษณ์แสวงหา”, “ประสบการณ์ระหว่างบุคคล” และ “เครือข่ายสังคม” ได้มาจากแรงจูงใจในการผลักดันในขณะที่ “การตกแต่งและรูปแบบ”, “ค่าเช่า” ได้รับการเปิดเผยจากแรงจูงใจที่ตั้ง การศึกษานี้ยังระบุความแตกต่างผ่านคุณสมบัติทางสังคม และประชากรของผู้เข้าพักในโรงแรมบูติกในการผลักดัน และตั้งปัจจัยจูงใจ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการผลักดัน และตั้งปัจจัยที่พบในอายุสถานภาพสมรส และรายได้ ผลการวิจัยนี้อาจให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจลูกค้าที่จะได้รับประโยชน์ผู้จัดการโรงแรมสำหรับการออกแบบกลยุทธ์การตลาด เช่นการกำหนดเป้าหมายการบรรจุภัณฑ์ และ การโฆษณา

Weatherspoon (2013 : 87) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง โรงแรม ผลการวิจัย พบว่าพื้นที่เป็นปรากฏการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ทางวัฒนธรรมและสถาปัตยกรรมของกรุงวอชิงตันดีซีผลกระทบของพื้นที่ที่มีความชัดเจนในการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น 30 ปีที่ผ่านมา ทำขึ้นที่ผิวของเมืองจะถูกแยกออกจากแนวใกล้เคียงที่มี หรือ ยังไม่ได้รับ Gentrified พร้อมกับเปลี่ยนแปลงทางเชื้อชาติภูมิทัศน์สถาปัตยกรรมของเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นผลมาจากการพัฒนาเมืองที่รวบรวมการออกแบบที่ทันสมัยแทนรูปแบบสถาปัตยกรรมคลาสสิก ที่เมืองก่อตั้งเมื่อวันที่ประวัติความเป็นมาของตัวละครทางวัฒนธรรม และสถาปัตยกรรมของกรุงวอชิงตันดีซีเป็นรากฐานของประเทศที่จะต้องมีการเฉลิมฉลอง



Liu (2013 : 152) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสบการณ์ของลูกค้าผ่านทาง วัฒนธรรมหัตถกรรมชุดรูปแบบ : กรณีของโรงแรมแกนวัฒนธรรมในประเทศจีน ผลการวิจัย พบว่า โรงแรมสวนสนุกที่เกิดขึ้นใหม่ในตลาดและการใช้รูปแบบทางวัฒนธรรมที่เป็นหนึ่งในทางเลือกที่เป็นที่ นิยม สำคัญกับความต้องการของลูกค้าสำหรับประสบการณ์การโรงแรมส่วนบุคคลและน่าจดจำใน เศรษฐกิจประสบการณ์ ชุดรูปแบบเป็นวิธีที่จะเปลี่ยนการบริการเป็นประสบการณ์ที่ไม่ซ้ำกัน (Pine & Gilmore. 1999, 2002) มุมมองแบบองค์รวม จำเป็นในการจัดการประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่มี มีโรงแรมในกระบวนการแบบไดนามิก ยิ่งกว่านั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ของ ลูกค้าปัจจุบันสำรวจกระบวนการของรูปแบบทางวัฒนธรรมที่ไม่มีตัวตนนามธรรม และถูกเปลี่ยนเป็น ประสบการณ์ของลูกค้าบริบทในการตั้งค่าโรงแรมทางวัฒนธรรมแกน กรณีศึกษา เซิงคุณภาพมาใช้ เป็นวิธีการวิจัยในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากโรงแรมวัฒนธรรมแกนในซูโจวประเทศ จีน กรอบทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงได้รับการพัฒนาเพื่ออธิบายขั้นตอนการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ และมีชีวิตชีวา การมีส่วนร่วมของลูกค้า และการรวมกลุ่มของพวกเขาครอบคลุมประเด็น ขององค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่จะถูกเปลี่ยนประสบการณ์ของลูกค้า Internalization พนักงาน และ นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

AlSagri (2014 : 107) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Cappadocia โรงแรมบูติก ที่คอร์โคแคววิทยาลัยศิลปะการออกแบบ และภาควิชาออกแบบตกแต่งภายใน มหาวิทยาลัยสถานที่ : สหรัฐอเมริกา – โคโลราโด ผลการวิจัย พบว่า สถาปัตยกรรมที่ได้ทำการตรวจสอบสภาพการมองเห็น ที่จะสร้างแรงบันดาลใจการออกแบบที่ไม่ซ้ำกันที่มีโครงสร้างอย่างยั่งยืนในสภาพแวดล้อมที่รุนแรง ความคิดของสถาปัตยกรรมลดมวลผ่านทางธรณีวิทยาหมายถึงสองพันปีที่ผ่านมา Nabataeans เริ่มที่จะ ได้รับการยอมรับกับความคิดนี้ ราชอาณาจักร Nabataeans กับเมืองหลวงของเปตราในจอร์แดนขยาย ไปครอง "Madain ซาเลห์" Madain ซาเลห์ที่เรียกว่าอัลฮิจร์ แกะสลักลงไปในกลุ่มผิงศพขนาดใหญ่โต มหึมา ก่อนหินทรายที่ยังคงยิ่งใหญ่ และแปลกกว่าสองพันปีต่อมา ตุรกีได้รับสถานที่ท่องเที่ยว ต่างประเทศเป็นเวลาหลายปีในขณะนี้ และอุตสาหกรรมโรงแรมบูติกที่มีได้รับการเติบโตที่จะตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าระดับไฮเอนด์ Cappadocia ตุรกีเป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง ของประเทศ สถานที่ท่องเที่ยวมากมายนำนักท่องเที่ยวไปยังเมืองนี้ทั้งจากภายในตุรกี และนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ การออกแบบที่น่าเสนอในการที่จะพัฒนาโรงแรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในการตกแต่ง ภายใน และโครงสร้างที่จะสร้างประสบการณ์ที่ทั้งผู้เข้าพัก การวิจัยครั้งนี้จะรวมถึงการศึกษาปัญหา ที่อยู่อาศัยโครงสร้างที่เหมาะสม การศึกษาแสง และวิธีการของการใช้การออกแบบที่ยั่งยืนเข้าไปใน การตกแต่งภายใน

Alsumait (2015 : 62) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แยกผู้เข้าพักประสบการณ์ การรอคอยที่โรงแรม : หลักฐานจากประเทศซาอุดีอาระเบีย ที่มหาวิทยาลัย Rochester Institute of Technology รัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้เข้าพักมีความพึง พอใจมากขึ้นโดยการให้บริการสถานที่ตั้งโรงแรม อย่างไรก็ตามข้อสังเกตที่น่าพอใจเป็นบริการที่แออัด ในที่จอดรถของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในชั้นใต้ดินของโรงแรม แยกหลายคนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่มี บริการรถ อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือการค้นพบความหลากหลายของอาหารที่ให้บริการที่ห้องอาหาร ของโรงแรม หลากหลายอาหารถูกจำกัดในเวลาเช้า และมีคิวยาวที่โต๊ะบุฟเฟ่ต์ แม้ว่าจะมีความล่าช้า ในบางโรงแรมท่านมีความพึงพอใจที่มีประสบการณ์โดยรวมของการค้นพบที่น่าสนใจที่สุดคือการที่



โรงแรมไม่ได้มีส่วนร่วมของผู้เข้าพักในกิจกรรมในช่วงระยะเวลาเว้นแต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการในเวลา

สรุปรงานวิจัยต่างประเทศ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบของการจัดการโรงแรมที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจยังขาดการบูรณาการทางมิติศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำลังค้นหาการนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย จิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม เพื่อนำมาบูรณาการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 เนื้อหาการวิจัย
 - 1.2 วิธีการวิจัย
 - 1.3 ระยะเวลา
 - 1.4 พื้นที่การวิจัย
 - 1.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีดำเนินการวิจัย
 - 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.4 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัย
 - 1.1 เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาและสภาพการดำเนินธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
 - 1.2 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
 - 1.3 เพื่อศึกษาการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
2. วิธีการวิจัย
การวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ ศึกษาจากเอกสารและเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) เก็บข้อมูลจากโรงแรม ส่วนราชการ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และบุคคลทั่วไปใช้วิธีการสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และแบบสนทนากลุ่ม
3. ระยะเวลา
ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยจากเดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนธันวาคม 2557



4. พื้นที่การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่การวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนารูขี้นโรงแรมในภาคอีสาน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

- 4.1 เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคอีสาน
- 4.2 เป็นโรงแรมที่จัดอยู่ในระดับ 3-5 ดาว
- 4.3 มีการนำศิลปวัฒนธรรมอีสานมาจัดตกแต่งภายในและภายนอกของโรงแรม
- 4.4 ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมอีสานโดยจัดกิจกรรมในโรงแรมอย่างต่อเนื่อง
- 4.5 มีการบูรณาการศิลปะและวัฒนธรรมอีสานในโรงแรมทุกแผนก

จากเกณฑ์การคัดเลือกดังกล่าว ผู้วิจัยได้สำรวจโรงแรมหลายแห่งในพื้นที่ภาคอีสาน และได้คัดเลือกโรงแรมแบบเจาะจง 9 โรงแรม คือ

1. โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์
2. โรงแรมໄໝະ จังหวัดขอนแก่น
3. โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออคิด จังหวัดขอนแก่น
4. โรงแรมเจริญธานี ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
5. โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนดีโฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น
6. โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม
7. โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี
8. โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี
9. โรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม พนักงานโรงแรม ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม พื้นที่ที่ทำการวิจัยทั้ง 9 แห่ง คือ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมໄໝະ โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออคิด โรงแรมเจริญธานี ขอนแก่น โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนดีโฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม พนักงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม และลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการที่พัก หรือบริการอื่นที่โรงแรมจัดไว้อำนวยความสะดวกและบริการลูกค้าทั่วไป รวมทั้งสิ้น 115 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มผู้รู้ (Key Informants) เป็นกลุ่มที่คาดว่าจะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน จำนวน 25 คน ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการธุรกิจโรงแรม จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
2. นายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัด จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 1 คนรวม 4 คน
3. วัฒนธรรมจังหวัด จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 4 คน
4. การท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 4 คน
5. ประชาสัมพันธ์จังหวัด จำนวน 4 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 4 คน



กลุ่มผู้ปฏิบัติ (Casual Informants) เป็นกลุ่มที่คาดว่าจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน จำนวน 54 คน ประกอบด้วย

1. แผนกต้อนรับ จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
2. แผนกห้องพัก จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
4. แผนกบัญชี จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
5. แผนกการช่าง จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน
6. แผนกแม่บ้าน จำนวน 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (General Informants) เป็นกลุ่มที่คาดว่าจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหา การใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน จำนวน 36 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่โรงแรม 9 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวม 27 คน
2. กลุ่มประชาชนทั่วไปที่อยู่ใกล้กับบริเวณโรงแรม 9 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 9 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพื่อค้นหาความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูล จึงต้องเตรียมการจัดทำเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในภาคสนาม ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบสนทนากลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไปนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 แบบสำรวจ (Basic Survey) เพื่อใช้สำรวจพื้นที่ที่ทำการวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน ประวัติการจัดตั้งโรงแรม จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ความจำเป็นพื้นฐานหรือด้านปัจจัยสี่ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

1.2 แบบสังเกต (Observation) เพื่อใช้สำหรับสังเกตพฤติกรรมของสิ่งที่ศึกษา เป็นวิธีที่นิยมใช้มาก เพราะการสังเกตเป็นการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในลักษณะของการเฝ้าดู ศึกษาปรากฏการณ์ เหตุการณ์ เพื่อให้เข้าใจในธรรมชาติของสิ่งที่สังเกตหรือพฤติกรรมของสิ่งที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกต 2 แบบ คือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (ทรงคุณ จันทจร. 2552 : 48-49)

1.2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) เป็นการสังเกตโดยผู้สังเกตเข้าไปใช้ชีวิตอยู่กับกลุ่มคนที่ศึกษา มีการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกันและพยายามทำให้คนในชุมชนนั้นยอมรับ หรือนักวิจัยจะต้องใช้ชีวิตร่วมกับคนในชุมชนนั้นจนกระทั่งเข้าใจโลกทัศน์ ความรู้สึกนึกคิด และความหมายที่คนเหล่านั้นให้ตามที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา การสังเกตแบบมีส่วนร่วมมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ 1) มีเป้าหมายเข้าร่วมกิจกรรมและสังเกตอย่างละเอียด 2) มีความตระหนักถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกิจกรรมนั้นให้ครอบคลุมและชัดเจนที่สุด 3) เอาใจใส่ต่อสถานการณ์ทุกอย่างที่เกิดขึ้น 4) ประสพการณ์ทั้งคนในและคนนอก 5) ทบทวนเหตุการณ์ย้อนหลังในแต่ละวัน 6) จัดบันทึกอย่างละเอียด



1.2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) หรือ การสังเกตโดยตรงเป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยจะเฝ้าสังเกตอยู่วงนอก โดยผู้สังเกตไม่เข้าไปร่วมกิจกรรมของกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยอาจไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมได้ เช่น การสังเกตพิธีกรรมถวายเครื่องเซ่นไหว้ศาลพระภูมิ เจ้าที่ของโรงแรม หรือการสังเกตการบริการลูกค้าของแต่ละโรงแรมเพราะหากผู้ถูกสังเกต รู้ตัวว่ามีคนคอยสังเกตอยู่ อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมความเป็นจริง หรืออาจทำให้พฤติกรรมผิดไปจากปกติได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างกรอบและการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดแบ่งประเภทปรากฏการณ์ทางสังคมออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ (ทรงคุณ จันทจร. 2552 : 51)

1) การกระทำ (Acts) คือการใช้ชีวิตประจำวันของผู้วิจัยในขณะที่อยู่ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา ซึ่งจะต้องมีการสังเกต และบันทึกอย่างละเอียด เช่น เสื้อผ้า ที่สวมใส่แต่ละวัน อาหาร สถานที่อยู่อาศัย การปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ ในแต่ละวัน

2) แบบแผนการกระทำ (Activities) คือ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนและมีลักษณะต่อเนื่องจนเป็นแบบแผน เช่น กระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี การประกอบพิธีกรรมความเชื่อของชุมชน อาจเป็นพฤติกรรมรายบุคคลหรือกลุ่มก็ได้ เช่น การประกอบกิจกรรมทำความสะอาดห้องพักของโรงแรม การทำหน้าที่แผนกต้อนรับของโรงแรม หรือประเพณีสงกรานต์ ทอดกฐิน และงานลอยกระทง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่โรงแรมจัดขึ้น ซึ่งการสังเกตแบบแผนพฤติกรรมดังกล่าวจะชี้ให้เห็นถึงสถานภาพ บทบาทและหน้าที่ของพนักงานในโรงแรมชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ความหมาย (Meaning) การให้ความหมายแก่การกระทำ หรือแบบแผนพฤติกรรมในการกระทำ อาจเป็นการกระทำตามหน้าที่ ซึ่งการยอมรับปฏิบัติตามหน้าที่ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติเข้าใจสภาพสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนบรรทัดฐานและค่านิยม การกระทำหรือไม่กระทำ กิจกรรมบางอย่าง บ่งบอกถึงบุคคลนั้น ๆ มีความเชื่อ ทศนคติ เกี่ยวกับสภาพของสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน

4) ความสัมพันธ์ (Relationship) ในสังคมใดก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม นับเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินกิจกรรม อาจเป็นความสัมพันธ์ที่ราบรื่นหรือความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง สิ่งที่จะช่วยในการวิเคราะห์โครงสร้างของสังคม คือ ความสัมพันธ์ทางเครือญาติ ทางการเมืองและทางเศรษฐกิจ

5) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมในชุมชน (Participation) คือการที่บุคคลยอมให้ความร่วมมือ และยอมเป็นส่วนประกอบของโครงสร้างสังคม เกี่ยวกับกิจกรรมนั้น ๆ มีผลได้ผลเสียในกิจกรรมนั้นหมายถึงบุคคลนั้นยอมรับในความสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่น ๆ ในลักษณะเช่นนั้น จะทำให้ผู้วิจัยเข้าใจโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่ดีและความขัดแย้งได้ชัดเจนขึ้น

6) สภาพสังคม (Setting) คือ สภาพงานในภาคสนามที่ผู้วิจัยใช้เป็นพื้นที่ศึกษารวมถึงสถานที่ในความหมายทางภูมิศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วัฒนธรรม ความเชื่อ วิถีชีวิต การทำมาหากิน การย้ายถิ่น การควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในชุมชน



1.2.3 แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสนทนาสำหรับศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของการจัดตั้งโรงแรมแต่ละแห่งในภาคอีสานที่คัดเลือก สำหรับเป็นพื้นที่ทำการวิจัย ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้จัดทำเป็น 2 แบบ คือ

1.2.3.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interviews) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถามไว้แน่นอน ผู้สัมภาษณ์ดำเนินการสัมภาษณ์เหมือนกันหมดไม่ว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะมีกี่คนจะได้รับคำถามที่ยากหรือง่ายเหมือนกันแต่คำตอบอาจแตกต่างกัน แบบสัมภาษณ์นี้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มย่อยก็ได้ เหมาะสำหรับผู้สัมภาษณ์ที่มีความชำนาญ ในการสัมภาษณ์น้อย

1.2.3.2 แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นการซักถามแบบกว้าง ๆ ผู้วิจัยสามารถซักถามได้หลายเรื่อง อันจะเชื่อมโยงเข้าหาคำตอบตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยไม่จำกัดเวลา หรือจำนวนครั้งของการสัมภาษณ์

1.2.4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดสนทนากลุ่มโดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1) การเตรียมตัวของผู้วิจัย
- 2) การเตรียมนักวิจัยผู้ช่วย
- 3) การเตรียมตัวเข้าสู่ที่ประชุมสนทนากลุ่ม
- 4) การเลือกบุคคลหรือกลุ่มในการศึกษาซึ่งมีแนวทางในการสนทนากลุ่ม โดยจะเน้นการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนา เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผู้วิจัยอาจได้ประเด็นซึ่งไม่คาดคิดจากผู้ร่วมสนทนาและอาจเป็นข้อค้นพบใหม่ที่ไม่คาดคิดมาก่อน ซึ่งจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย

ประเด็นการสนทนากลุ่ม

- 1) สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

- 1.1 มิติทางศิลปะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตรกรรม 2) ประติมากรรม 3) สถาปัตยกรรม 4) วรรณกรรม 5) ดนตรีและนาฏศิลป์

- 1.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหารที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) ความเชื่อ 3) ประเพณี 4) พิธีกรรม

- 2) การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ได้แก่ 1) แผนกต้อนรับ 2) แผนกห้องพักร 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 4) แผนกบัญชี 5) แผนกการช่าง และ 6) แผนกแม่บ้าน

- 3) สรุปแนวการสนทนากลุ่ม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การศึกษาเอกสาร ๆ (Documentary Study) ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ การศึกษาข้อมูลจากเอกสารโดยการศึกษาค้นคว้าก่อนที่จะเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามเพิ่มเติม ในขณะที่เก็บข้อมูลภาคสนามและหลังจากการเสร็จสิ้นการศึกษาภาคสนาม ได้แก่ การศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารแผ่นพับ และการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) โดยวิธีการสำรวจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ ดังนี้



2.2.1 สำรองเบื้องต้น

2.2.2 การสังเกตโดยใช้เครื่องมือแบบสังเกต (Observation) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในลักษณะของการเฝ้าดู ศึกษาเหตุการณ์ เพื่อให้เข้าใจวิถีชีวิตสังคม และวัฒนธรรมของคนในชุมชน โดยผู้วิจัยได้แบ่งการสังเกตออกเป็น 2 แบบ คือ

1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของกลุ่มเพื่อสังเกต ซักถาม และจดบันทึก

2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม แต่สังเกตอยู่ข้างนอกโดยไม่มีใครรู้

2.2.3 การสัมภาษณ์ (Interview) แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามกำหนดไว้ชัดเจน เพื่อสัมภาษณ์ กลุ่มผู้รู้ ผู้ปฏิบัติ และบุคคลทั่วไปที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำตอบตรงประเด็น คำถามของการวิจัยเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมและการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

2) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่เปิดประเด็น ซักถามแบบกว้าง ๆ เกี่ยวกับการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งสามารถถามได้ในหลายเรื่องที่จะโยงเข้าไปหาความมุ่งหมายของการวิจัย โดยไม่จำกัดเวลาหรือจำนวนครั้งของการพบปะสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In Depth Interview Guideline) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงประเด็นความมุ่งหมายของการวิจัย

2.3 สันทนาการกลุ่ม

3. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การจัดกระทำข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจะกระทำตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัยและหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลภาคสนามแล้ว โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการบันทึกข้อมูล การถอดเทปจากการสัมภาษณ์ และภาพถ่ายในแต่ละครั้ง โดยนำมาจำแนกข้อมูล (Typological Analysis) หรือการจัดหมวดหมู่ข้อมูล ประเภทที่กำหนดไว้ ตรวจสอบข้อมูลโดยใช้เทคนิคการตรวจสอบแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช. 2547 : 31-33) ดังนี้

ด้านข้อมูล (Data Triangulation)

- 1) ด้านเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากัน ข้อมูลจะเหมือนกันหรือไม่
- 2) ด้านสถานที่ ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งต่างกัน ได้แก่ โรงแรมในแต่ละพื้นที่
- 3) ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ กลุ่มผู้ปฏิบัติ และกลุ่มบุคคลทั่วไป



ด้านทฤษฎี ได้ใช้ทฤษฎีตามที่กล่าวอ้างอิงไว้ในบทที่ 2 เป็นเครื่องตรวจสอบผลการวิจัยว่าตรงกันหรือไม่

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ด้านข้อมูล (Data Triangulation) ดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ทำการวิเคราะห์ โดยวิธีการ Method of Agreement ซึ่งประกอบด้วยตรวจสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ ในเชิงแนวคิด ทฤษฎี ซึ่งพิจารณาจากเอกสารที่เป็นเรื่องเดียวกันจากหลายแหล่ง หากข้อมูลตรงกันก็ถือว่ายอมรับความเชื่อถือได้ และนำมาอ้างอิง

2) ข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม ที่เก็บรวบรวมได้จากเครื่องมือทุกประเภท นำมาจำแนกข้อมูล (Typology Analysis) ออกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา

3) วิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยการใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) และเสนอในรูปตารางบางส่วน อธิบายผลโดยวิธีพรรณนา (วรพล เองวานิช และคณะ. 2546 : 17)

4. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสานผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยเรียงเรียงและนำเสนอในลักษณะการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ตามลำดับความมุ่งหมายการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยใช้เครื่องมือแบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดกระทำข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับความมุ่งหมายการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ตอนที่ 3 การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ตอนที่ 1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสำหรับนักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยว มีความเป็นมา และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นเวลานานนับศตวรรษและเป็นธุรกิจที่นักลงทุนนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โรงแรมในประเทศไทยมีบริการที่อบอุ่นแบบไทยเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ ช่วยดึงดูดใจให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวรับบริการในโรงแรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้บริการอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะการให้บริการลูกค้าของโรงแรมในภาคอีสาน

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้นักธุรกิจมีการติดต่อการทำธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก ส่งผลให้การเดินทางเพื่อประกอบอาชีพทำธุรกิจ และการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างกว้างขวาง มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านขนส่ง การคมนาคม การเดินทางเป็นไปอย่างรวดเร็วปลอดภัยสะดวกสบายยิ่งขึ้น ประกอบกับระบบธุรกิจในปัจจุบันมีวันหยุดมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงาน ลูกจ้าง มีเวลาได้พักผ่อนคลายเครียด หรือได้เดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ หลังเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ธุรกิจการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เป็นที่นิยมของคนในสังคมปัจจุบัน ส่งผลให้ความต้องการด้านที่พักหรือโรงแรมมีมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นอย่างมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือนักเดินทาง นักท่องเที่ยวที่มีอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

ภาคอีสานเป็นอีกภาคหนึ่งที่มีธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นจำนวนมาก เพื่อรองรับนักเดินทาง นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่นิยมเข้ามาศึกษาดูงาน ติดต่อธุรกิจ และท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่ง เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เพื่อต้องการได้ความรู้ใหม่ได้ทำความรู้จักกับคนในท้องถิ่น เพื่อศึกษา วิถีชีวิตของชาวชนบท อาทิ กลุ่มทอผ้าไหมแพรวาชาวผู้ไทย บ้านโพน จังหวัดกาฬสินธุ์ หมู่บ้านเต่าอำเภอมัญจาคีรี โรงงานผลิตเยื่อกระดาษ แก้วธรรมชาติ ที่อำเภอน้ำพอง มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง



หลายแห่ง และท่าอากาศยาน จังหวัดขอนแก่น พิพิธภัณฑสถานนครจำปาศรี บ้านนาดูน อำเภอนาดูน และมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง จังหวัดมหาสารคาม พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง อำเภอบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี เป็นต้น ซึ่งแต่ละจังหวัดดังกล่าวมีที่พัก โรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวก บริการหลากหลาย และมีระบบการดูแลความปลอดภัยเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ยังมีงานประเพณีสำคัญซึ่งแต่ละจังหวัดในภาคอีสานได้กำหนดให้เป็นงานประจำปี และได้จัดให้มีกิจกรรมหลากหลายยิ่งใหญ่มาก เช่น งานมหกรรมวิถีชีวิตแพรววาราชินีแห่งไหมจังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานมีกิจกรรมหลายอย่าง อาทิ การเดินแบบด้วยชุดแต่งกายผ้าไหมแพรวาที่สวยงามเป็นอัตลักษณ์ของจังหวัด การออกร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้า ผลิตภัณฑ์ชุมชน และสินค้าจากภาคต่าง ๆ ที่มาร่วมจัดนิทรรศการ และจำหน่าย งานเทศกาลไหม ประเพณีผูกเสี่ยว และงานกาชาด จังหวัดขอนแก่น ในงานจะมีพิธีผูกเสี่ยวอันเป็นประเพณีดั้งเดิมของชาวอีสาน คำว่า “เสี่ยว” หมายถึง มิตรแท้หรือเพื่อนตาย ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจต่อกัน ประเพณีนี้จะมีที่เดียวที่จังหวัดขอนแก่น และงานประเพณีทุ่งศรีเมือง จังหวัดอุดรธานี ในงานนี้จะมีพ่อค้า แม่ค้า จากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะพี่น้องชาวลาวที่เดินทางมาจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้นำสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์พื้นบ้านเข้ามาจำหน่ายเป็นจำนวนมากทุกปี

ด้วยเหตุนี้จึงมีนักธุรกิจ นักเดินทาง และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยว และพักค้างแรมตามสถานที่พัก และโรงแรมในภาคอีสาน เพื่อติดต่อธุรกิจประสานงานตามหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนการศึกษาดูงานและท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงหลายแห่งในภาคอีสานส่งผลให้ที่พักโรงแรมทุกแห่งมีการพัฒนาแข่งขันการให้บริการหลากหลายเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า เช่น การอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ความปลอดภัย การให้บริการอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ยิ่งกว่านั้นโรงแรมมาตรฐานชั้นนำหลายแห่งยังใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย มิติทางศิลปะ 5 ด้าน ได้แก่ จิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ เริ่มจากโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมโสมพะโรง โรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชธานี โรงแรมเจริญธานี โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล และโรงแรมเพชรศิเคนท์ จังหวัดอุดรธานี



1. จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ โรงแรมริมปาว

บริบททั่วไปของจังหวัดกาฬสินธุ์

คำขวัญประจำจังหวัด “หลวงปู่ องค์ดำลือเลื่อง เมืองฟ้าแดดสงยาง โปงลางเลิศล้ำ วัฒนธรรมผู้ไทย ผ้าไหมแพรวา ผาเสวยภูพาน มหาธารลำปาว ไดโนเสาร์สัตว์โลกล้านปี”



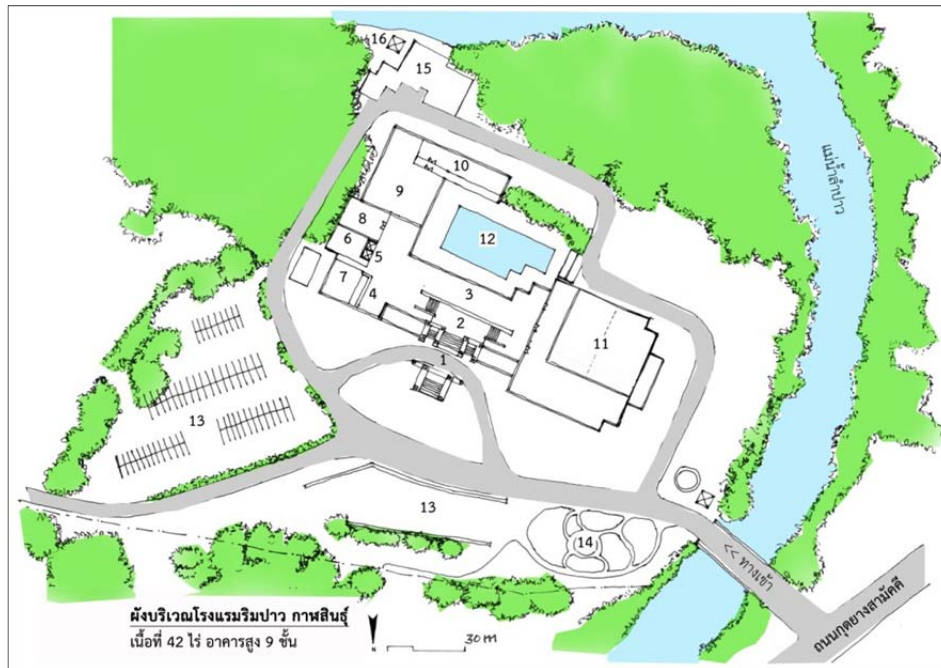
ภาพประกอบ 3 โปงลาง (เครื่องดนตรีพื้นบ้านอีสาน) สัญลักษณ์จังหวัดกาฬสินธุ์

จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคอีสานที่มีความอุดมสมบูรณ์ จากหลักฐานทางโบราณคดีบ่งบอกว่าเคยเป็นที่อยู่อาศัยของเผ่าละว้า ซึ่งมีความเจริญทางด้านอารยธรรม ประมาณ 1,600 ปี พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ได้รับพระกรุณาโปรดเกล้า ยกฐานะบ้านแก่งสำโรงขึ้นเป็นเมือง และพระราชทานนามว่า “เมืองกาฬสินธุ์” หรือ “เมืองน้ำดำ” ซึ่งเป็นเมืองที่สำคัญทางประวัติศาสตร์มาตั้งแต่สมัยโบราณกาล พื้นที่ทั้งหมด 6,947 ตารางกิโลเมตร ประชากร ชายหญิง จำนวน 984,907 คน (ข้อมูลปี 2557) จากคำขวัญดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและน่าสนใจ ได้แก่ อนุสาวรีย์พระยาชัยสุนทร พระพุทธสถานภูพาน พระพุทธไสยาสวัตภูคว้าว พุทธสถานภูสิงห์ เมืองฟ้าแดดสงยาง พระธาตุยาคู ใเบเสมอบ้านก้อม พิพิธภัณฑสถานสิรินธร หรืออุทยานโลกไดโนเสาร์ภูกุ่มข้าว รอยเท้าไดโนเสาร์ หมู่บ้านพัฒนาวัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโคกโก่ง ศูนย์วัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโพน เขื่อนลำปาว หาดดอกเกด สวนสะออน แหลมโนนวิเศษ และยังมีสถาบันการศึกษาที่สำคัญอีกหลายแห่ง อาทิ มหาวิทยาลัยราชภัฏจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีนักศึกษาจากต่างจังหวัดเดินทางเข้ามาศึกษาต่อเป็นจำนวนมาก (จังหวัดกาฬสินธุ์. 2558 : เว็บไซต์)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวศึกษาในงานในสถานที่สำคัญดังกล่าว ส่งผลให้จังหวัดกาฬสินธุ์มีโรงแรมที่พักเกิดขึ้นหลายแห่ง โดยเฉพาะโรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว ได้แก่ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์



1. โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์



ภาพประกอบ 4 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ทางขึ้นโรงแรม 2. โถงทางเข้า 3. ล็อบบี้ 4. แผนกต้อนรับ
5. ลิฟท์ 6. ห้องน้ำ 7. สำนักงาน 8. ห้องเบญจพร 9. ห้องอาหารกุฉินารายณ์ 10. ห้องเก็บบุญ
- 11 ห้องทศพร (ห้องประชุมใหญ่) 12. สระว่ายน้ำ 13. ลานจอดรถ 14. ศาลพระพรหม
15. อาคารที่พัก 16. ศาลพระภูมิ และศาลตายาย



ที่มา: <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 5 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

โรงแรมริมปาว ตั้งอยู่เลขที่ 71/2 ถนนกุดยางสามัคคี ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2538 เดิมพื้นที่แห่งนี้เป็นที่ราบลุ่ม มีต้นสะแก ไม้พุ่ม ต้นบอล และต้นกก ขึ้นอยู่หนาแน่นในฤดูฝน น้ำท่วมถึงเป็นบริเวณกว้าง สาเหตุของการตั้งชื่อนี้ เพราะปาวเป็นชื่อของลำน้ำสำคัญของจังหวัดกาฬสินธุ์ และเดิมเป็นแม่น้ำสายหลักที่ให้ความอุดมสมบูรณ์ไหลผ่านเข้ามาถึงจุดที่ตั้งของโรงแรม มาตรฐานโรงแรมอยู่ในระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 42 ไร่ ลักษณะอาคารสูง 9 ชั้น ใช้งบประมาณในช่วงแรก 80 ล้านบาท ค่าบริการห้องพัก ราคา 1,000-5,000 บาท มีลานจอดรถกว้างใหญ่ สามารถจอดรถได้จำนวนมากกว่า 300 คัน เดิมห้องพักมีจำนวน 140 ห้อง และปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 140 ห้อง แต่มีการปรับปรุงตกแต่งใหม่โดยนำศิลปวัฒนธรรมอีสานเข้ามาบูรณาการดูแลใหม่ยิ่งขึ้น อดีตพนักงานมีจำนวน 200 คน ปัจจุบันพนักงานมีจำนวน 158 คน ปรับลดโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่แทนแรงงานคน จำนวนลูกค้าเข้าพักเฉลี่ยเดือนละ 2,500 คน รายได้อย่างน้อยประมาณเดือนละ 2,500,000 บาท เจ้าของธุรกิจโรงแรมหรือประธานชื่อ นายสาโรช พงษ์สวัสดิ์ ผู้จัดการโรงแรมชื่อ นางสาวสุชาดา บุญสวัสดิ์ ปรึกษาการบริหารโรงแรม “ความสุขความประทับใจของท่าน คืองานบริการของเรา” (สุชาดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 6 โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์



ผลการวิจัย พบว่า พื้นที่แห่งนี้มีการปรับพื้นที่สูงขึ้น เนื่องจากที่เดิมมีน้ำท่วมถึง จึงต้องใช้ดินจำนวนมากถมที่ เพื่อใช้เป็นสถานที่ก่อสร้างอาคารห้องพัก ค่าใช้จ่ายดำเนินการจนกว่า จะแล้วเสร็จ จำนวนมากถึง 80 ล้านบาท จึงเปิดบริการลูกค้าได้ การก่อสร้างโรงแรมริมปาว อันเกิดจากแนวคิดของกลุ่มนักธุรกิจชาวกาฬสินธุ์ ที่มีความเห็นตรงกันว่า จังหวัดกาฬสินธุ์ควรมีโรงแรมระดับมาตรฐานสากลไว้รองรับบริการนักท่องเที่ยว นักเดินทาง นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนหรือเข้ามาติดต่อประสานงานที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งบุคคลกลุ่มนี้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มองเห็นความสำคัญความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีคุณแก้ว บุญเพิ่ม ประธานหอการค้า นายแพทย์ธีรวัฒน์ ร่มไทรทอง เป็นกรรมการรองประธาน และกรรมการคนอื่น ๆ ในครั้งนั้น ซึ่งประธานหอการค้า ได้แจ้งในที่ประชุมว่ามีที่ดินอยู่บริเวณแม่น้ำปาว 42 ไร่ หากมีความประสงค์ จะสร้างโรงแรมยินดีบริจาคให้โดยไม่คิดกำไร นักธุรกิจกลุ่มนี้จึงได้ตกลงร่วมหุ้นกันก่อสร้างโรงแรม โดยเริ่มดำเนินการในนามบริษัทกาฬสินธุ์ธุรกิจการโรงแรม จำกัด มีผู้ถือหุ้น จำนวน 18 คน คือ 1) นางพรรณณี บุญเพิ่ม 2) นายปรัชญา เยี่ยมสมบัติ 3) นายวิเชียร วิบูลย์สวัสดิ์ 4) นายชูเกียรติ ร่มไทรทอง 5) นายสาโรช พงษ์สวัสดิ์ 6) นายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม 7) นายสมบัติ บุญเพิ่ม 8) นายอารีย์ วัฒนชีวิโกศล 9) นายต่อชัย กฤตยานนท์ 10) นายวิเชษฐ์ บุญสวัสดิ์ 11) นางอรนุช เยี่ยมสมบัติ 12) นางสุนีย์ เยี่ยมสมบัติ 13) นายวุฒิกุล บุญเพิ่ม 14) นายปัญญา ตั้งวิบูลย์ผล 15) นายอานนท์ ดอนสกุล 16) นายแพทย์ธีรวัฒน์ ร่มไทรทอง 17) นายแพทย์ยิ่งสันต์ ศรีทอง และ 18) นางเพียงจันทร์ เศรษฐกานีต ทั้ง 18 คนดังกล่าว ถือหุ้นคนละ 1 หุ้น ได้เนิงานในนามบริษัทกาฬสินธุ์ธุรกิจการโรงแรมจำกัด

ปัจจุบันเหลือหุ้นส่วน 15 หุ้น แต่มีจำนวนผู้ถือหุ้น 18 คน ประกอบด้วย 1) นางพรรณณี บุญเพิ่ม 2) นายวุฒิกุล บุญเพิ่ม 3) นายอานนท์ ดอนสกุล 4) นายวิเชษฐ์ บุญสวัสดิ์ 5) นายสมบัติ บุญเพิ่ม 6) นายจารุวัฒน์ บุญเพิ่ม 7) นายบุญโชติ กฤตยานนท์ 8) นายปัญญา ตั้งวิบูลย์พรรณ 9) นายสาโรช พงษ์สวัสดิ์ 10) นางอรนุช เยี่ยมสมบัติ 11) นายชูเกียรติ ร่มไทรทอง 12) นางระเบียบ ร่มไทรทอง 13) นายแพทย์ธีรวัฒน์ ร่มไทรทอง 14) ธันวศิริ-นิติธร เยี่ยมสมบัติ 15) นายสรรเพ็ชร ศรีทอง 16) นายแพทย์พลรัตน์ เศรษฐกานีต 17) ปรัชญา เยี่ยมสมบัติ และ 18) หจก. สุราวิบูลย์ผล

โครงสร้างองค์กร โดยจัดแบ่งการบริหารงานออกเป็น ฝ่ายจัดการ (Management) ฝ่ายบริการส่วนหน้า (Front Office) ฝ่ายแม่บ้าน (House-Keeping) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ฝ่ายครัว (Kitchen) ฝ่ายประชาสัมพันธ์และขาย (Public Relations and Sales) ฝ่ายบัญชี (Accounting) ฝ่ายบุคคล (Personal) ฝ่ายช่าง (Engineering) การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงอาคารห้องพัก ห้องประชุม และห้องอื่น ๆ อีก ใช้งบประมาณเพิ่มเติมมากกว่า 30 ล้านบาท และปัจจุบันได้นำมิตติลปะ ได้แก่ ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิวสิคัล ละคร ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม มาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมริมปาว เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า (สุชาติา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)



2. จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ โรงแรมโฆะชะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต
โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น และ โรงแรมราชาวดีสปอร์ตแอนด์โฮเต็ล

บริบททั่วไปของจังหวัดขอนแก่น

คำขวัญประจำจังหวัด “พระธาตุขามแก่น เสียงแคนดอกคูน ศูนย์รวมผ้าไหม
ร่วมใจผูกเสี่ยว เที่ยวขอนแก่นนครใหญ่ ไดโนเสาร์สิรินธรเน่ สุดเท่เหรียญทองมวยโอลิมปิก”



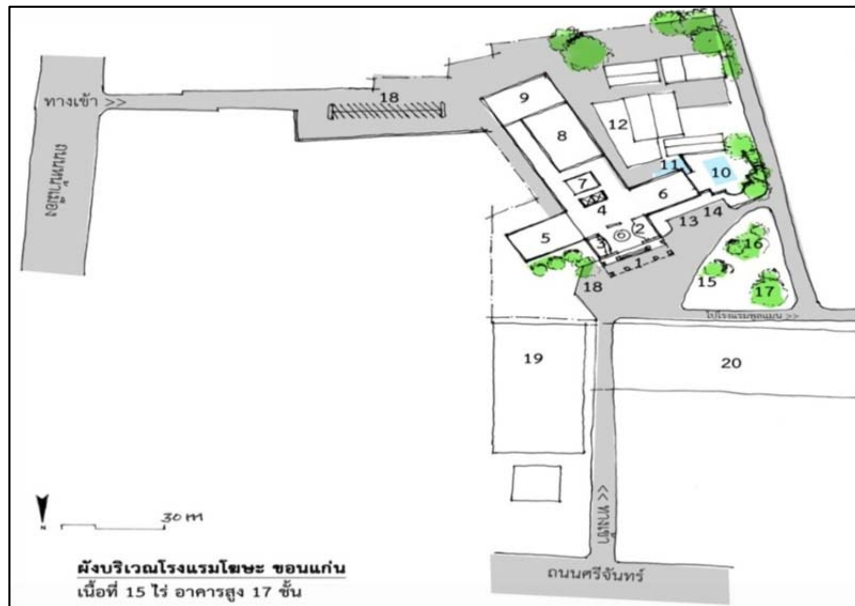
ภาพประกอบ 7 พระธาตุขามแก่น เอกลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่อันดับที่ 5 ของอีสาน ตั้งอยู่ในจุดที่
ถนนมิตรภาพ และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 ตัดผ่าน ในอดีตกาลยุคก่อนประวัติศาสตร์เคยมี
ชุมชนก่อนประวัติศาสตร์ได้เข้ามาอาศัยอยู่ก่อนแล้ว จากการค้นพบแหล่งโบราณคดีที่บ้านโนนนกทา
อำเภอภูเวียง มีเครื่องปั้นดินเผาที่มีอายุยาวนานต่อมาชุมชนเหล่านี้กลายเป็นเมืองขึ้นในสมัยทวารวดี
ก่อนที่ขอมจะมามีอำนาจในดินแดนส่วนนี้ เช่น พบแหล่งโบราณคดีที่วัดศรีเมืองแอมอำเภอเขาสวนกวาง
ซึ่งปรากฏจารึกศรีเมืองแอมที่ขอมได้เข้ามามีอำนาจในดินแดนส่วนนี้หรือที่ปรากฏเป็นปรากฏ์คูต่าง ๆ
ในเขตจังหวัดขอนแก่น มีเขตพื้นที่ประมาณ 10,886 ตารางกิโลเมตร ประชากร ประมาณ 1.79
ล้านคน (พ.ศ. 2557) การปกครองแบ่งออกเป็น 26 อำเภอ 199 ตำบล 2,139 หมู่บ้าน มีแหล่ง
ท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติภูเก้า อุทยานแห่งชาติน้ำพอง เขื่อนอุบลรัตน์
บึงแก่นนคร บางแสนสอง ถ้ำค้างคาว หมู่บ้านผึ้ง หมู่บ้านเต่า หมู่บ้านสูงจาง พัทธาสอง และ
ยังมีสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (จังหวัดขอนแก่น. 2558 : เว็บไซต์)

ด้วยเหตุนี้จึงมีนักท่องเที่ยว นิสิต นักศึกษา ที่เดินทางเข้ามาศึกษาต่อในระดับ
มหาวิทยาลัย หรือศึกษาดูงานในสถานที่สำคัญดังกล่าว ส่งผลให้นักลงทุนเข้ามาลงทุนธุรกิจโรงแรม
ห้องพักและรีสอร์ท โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งที่สร้างรายได้ให้จังหวัดขอนแก่น
คือ โรงแรมโฆะชะ เปิดบริการเมื่อปี พ.ศ. 2511 ดำเนินธุรกิจโดยตระกูลโฆะชะวิสุทธิ



2. โรงแรมໄໝະ ຈັງຫວັດຂອນແກ່ນ



ภาพประกอบ 8 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมໄໝະ ຈັງຫວັດຂອນແກ່ນ

1. โถงทางเข้า 2. ลอบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. ลิฟท์ 5. สำนักงาน
6. โฆษะคอฟฟี่ช้อป 7. ห้องน้ำ 8. ห้องอาหารจีนไม่เหลียว 9. สนามเกอร์คลับ 10. สระว่ายน้ำ
11. สระปลา 12. ฟิตเนส เซนเตอร์ 13. ศาลพระชัยมงคล 14. ศาลตานุญายามี 15. เบียร์การ์เดนท์
16. โฆษะสเติ้กเฮ้าส์ 17. ประติมากรรมพญานาค 18. ลานจอดรถ 19. ร้านโอท็อป
20. ศูนย์การค้าตึกคอม



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 9 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมໄໝະ ຈັງຫວັດຂອນແກ່ນ



โรงแรมໂພຂະ ตั้งอยู่เลขที่ 250-252 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เดิมพื้นที่แห่งนี้เป็นที่สวนและไร่นา ไม่มีสิ่งปลูกสร้าง สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้เพราะ ตั้งชื่อให้สอดคล้องกับนามสกุลเจ้าของโรงแรมคือ “ໂພຂະວິສຸທິ” มาตรฐานโรงแรมอยู่ในระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 15 ไร่ อาคารสูง 14 ชั้น ต่อมาได้สร้างเป็นอาคาร Tower Wing สูง 17 ชั้น จำนวนห้องพัก 179 ห้อง ใช้งบประมาณครั้งแรกเป็นเงินจำนวน 100 ล้านบาท ค่าบริการห้องพัก ราคา 1,480-3,680 บาท อดีตห้องพักมีจำนวน 179 ห้อง ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 179 ห้อง อดีตพนักงานมีจำนวน 350 คน ปัจจุบันพนักงานมีจำนวน 323 คน มีลูกค้าเข้าพักในโรงแรมเฉลี่ยเดือนละ 4,168 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 6,168,640 บาท โดยมี นายชาติชาย ໂພຂະວິສຸທິ เป็นเจ้าของธุรกิจ และพี่น้องตระกูลໂພຂະວິສຸທິ ผู้จัดการโรงแรมชื่อ นายเกรียงศักดิ์ ชุมรี โดยมีปรัชญาการบริหารธุรกิจโรงแรม คือ “ໂພຂະຈະເປັນໂຮງແຮມທີ່ໃຫ້ການອັບອຸ່ນປອດຄ່າ ສ້າງຄວາມພໍໃຈໃຫ້ລູກຄ້າ ແລະ ມຸ່ງມັນຕອບແທນບຸນຄຸນແຜ່ນດິນ”

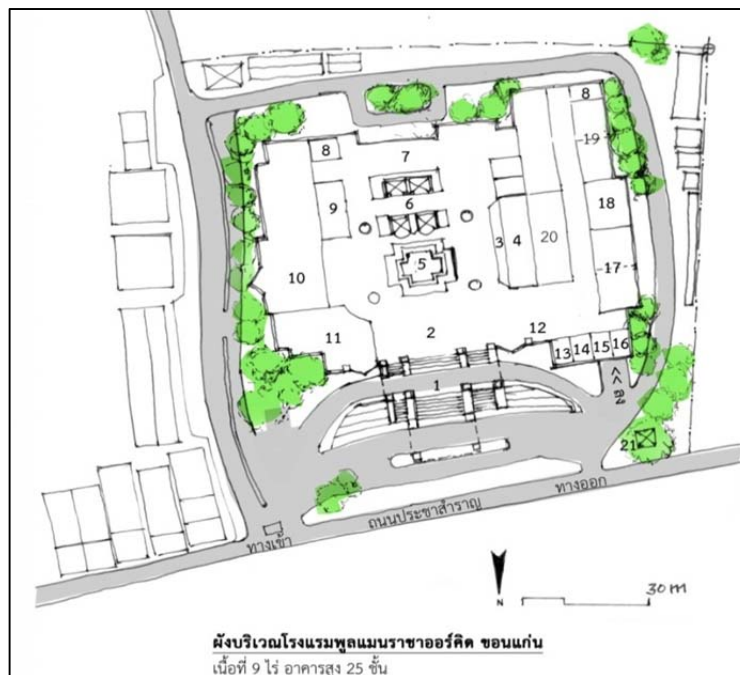


ภาพประกอบ 10 อาคารห้องพักโรงแรมໂພຂະ จังหวัดขอนแก่น

ชาว “ໂພຂະ” เริ่มต้นขึ้นเมื่อ “เฝ้าแก่ชา แซ่โค้ว” ต้นสกุล “ໂພຂະວິສຸທິ” เดินทางมาจากเมืองจีน มาทำมาหากินอยู่ที่ขอนแก่น เริ่มจากการค้าขายของป่า และพืชไร่ ก่อนบุกเบิกโรงสีข้าว และโรงเลื่อยไม้บนแผ่นดินอีสาน สร้างเนื้อสร้างตัวจนประสบความสำเร็จ สิ่งที่ทำควบคู่ไปกับธุรกิจ คือ มุ่งตอบแทนผืนแผ่นดิน อุดมการณ์จากคนรุ่น 1 ถูกส่งต่อให้ทายาทรุ่น 2 “เชษฐ ໂພຂະວິສຸທິ” ผู้ให้กำเนิด “โรงแรมໂພຂະ” เปิดหน้าประวัติศาสตร์ใหม่ให้กับจังหวัดขอนแก่น ด้วยโรงแรมที่ทันสมัยที่สุด และมีสระว่ายน้ำเป็นแห่งแรกในภาคอีสาน วันนีธุรกิจอยู่ในมือของคนรุ่น 3 ภายใต้การนำของ “ชาติชาย ໂພຂະວິສຸທິ” ประธานกรรมการบริหาร บริษัทในเครือໂພຂະກຸ່ມ (ขอนแก่น) (ໂພຂະໂມເດລຍັງยืนคู่สังคม 12 ต.ค. 2558) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้จังหวัดขอนแก่นมีโรงแรมมาตรฐานสากลต้อนรับแขกบ้านแขกเมือง (ธีรกานต์ จันทโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)

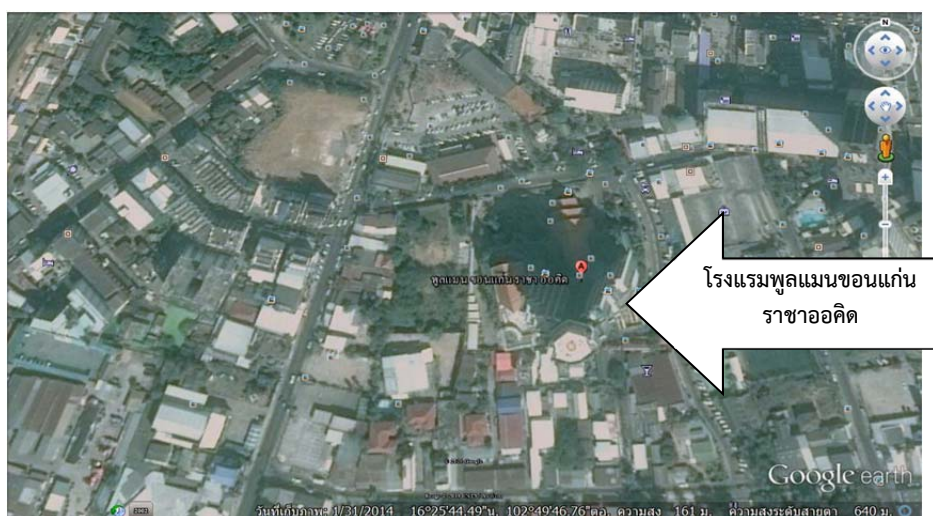


3. โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จังหวัดขอนแก่น



ภาพประกอบ 11 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จังหวัดขอนแก่น

1. โถงทางเข้า 2. ล็อบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. สำนักงาน
5. พานบายศรี 6. ลิฟท์แก้ว 7. โถง 8. ห้องน้ำ 9. บาร์น้ำ 10. พาวิลเลียนคาเฟ่ 11. ร้านอาหาร
12. ทางลงศูนย์อาหารใต้ดิน 13. ร้านอาหาร 14. ร้านอาหาร 15. ร้านอาหาร
16. ร้านอาหาร 17. ห้องเอร์ราวัล 1,2 18. ห้องโอยรา 19. ห้องฉัททันต์ 1,2
20. ห้องประชุมฟ้ามุ่ย 21. ศาลพระพรหม



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 12 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จังหวัดขอนแก่น



โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด ตั้งอยู่เลขที่ 9/9 ถนนประชา
 สำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 เดิมชื่อ โรงแรมโซฟิเทล
 ราชารอคิด ซึ่งมีมาตรฐานอยู่ในระดับ 6 ดาว เน้นลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยว รีแบรนด์ เมื่อวันที่
 1 พฤศจิกายน 2551 มาตรฐานโรงแรมอยู่ในระดับ 5 ดาว ซึ่งจะเน้นลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนา
 เป็นหลัก สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้ เพราะเป็นชื่อ Star Brand ของบริษัท Accor โรงแรมแห่งนี้ นับได้ว่า
 เป็นโรงแรมระดับ มาตรฐานสากลแห่งเดียวของภาคอีสานในปัจจุบัน ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 9 ไร่ ลักษณะ
 อาคารสูง 25 ชั้น ลายขวางของอาคารมีลักษณะคล้ายหมอนขิดอีสาน งบประมาณที่ใช้ลงทุนครั้งแรก
 2,500 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 2,950-5,450 บาท เริ่มแรกห้องพักมีจำนวน 293 ห้อง
 ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 293 ห้อง และเดิมพนักงานมีจำนวน 629 คน ปัจจุบันพนักงานมีจำนวน
 465 คน ปรับลดจำนวนพนักงานโรงแรมด้วยเหตุว่าใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่แทนแรงงานคน จำนวนลูกค้า
 ที่เข้าพักในโรงแรมเฉลี่ย เดือนละ 9,493 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 28,004,350 บาท
 โดยมี คุณวิรัช รักสุจริต ในนามบริษัทโรงแรมราชารอคิด จำกัด (Raja Orchid Co.Ltd)
 เป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ ชื่อ นายโอเล่ นีลเซน ปรึกษาการบริหารธุรกิจโรงแรม คือ
 “ความสมดุลระหว่างเจ้าของ หรือผู้ประกอบการ ลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการ หรือ ลูกจ้าง”



ภาพประกอบ 13 อาคารห้องพัก โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด

การดำเนินธุรกิจ โดยคณะกรรมการบริหารในนามของกลุ่มบริษัทราชากรุ๊ป จังหวัดขอนแก่น ได้พิจารณาเห็นชอบด้วยกันว่า ขอนแก่นเป็นศูนย์กลางการพัฒนาธุรกิจในภาคอีสาน โดยเป็นจุดเชื่อมโยงไปยังประเทศต่าง ๆ ในแถบอินโดจีน และประเทศจีนในอนาคต รวมทั้งภาครัฐมีโครงการพัฒนาสนามบินทุกแห่งให้เป็นสนามบินพาณิชย์นานาชาติ และมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก แต่การขยายตัวดังกล่าว ยังไม่ส่งผลมายังภูมิภาคทางภาคอีสาน ซึ่งยังขาดมาตรฐานทัดเทียมกับภาคอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมระดับกลางถึงระดับล่าง และเป็นการบริหารงานในรูปแบบส่วนตัว ซึ่งแตกต่างกับโรงแรมบางแห่ง ยังขาดมาตรฐานในการดำเนินงาน และการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ภายในอาคารห้องพักของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ได้แก่ ห้องพักรีสอร์ทแบบพักรู้นอนแบบพักรู้นอน ห้องพักรู้นอน ห้องพักรู้นอน จูเนียร์สวีท เอ็กเซคคูทีฟสวีท รอยัลสวีท ห้องประชุมขนาดเล็กขนาดใหญ่ และพิเศษสามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้มากถึง 2,000 คน ห้องอาหารไทยจีน เวียดนาม และอาหารนานาชาติ ห้องอาหารและบาร์ ห้องสปอร์ตคลับสำหรับเอาใจนักกีฬา พร้อมบริการเครื่องเล่น อาทิ โต๊ะพูล โต๊ะโกล ปาเป้า และยังมีห้องสูทกึ่งให้บริการลูกค้าที่สูบบุหรี่ ตลอดจนบริการความบันเทิงซึ่งจัดไว้ชั้นใต้ดิน เปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 ถึง 01.00 นาฬิกา ทุกวัน และยังพบว่า บนอาคารชั้นที่ 21 และชั้นที่ 22 มีห้องรอยัลสวีท ซึ่งเป็นห้องชุดขนาดใหญ่มีพื้นที่ใช้สอยมากถึง 600 ตารางเมตร ใช้งบประมาณในการก่อสร้างยี่สิบห้าล้านบาท ภายในห้องพักมีการตกแต่งลักษณะเพนท์เฮ้าส์ (Penthouse) ภายในห้องประกอบด้วย ห้องนอนขนาดใหญ่ 6 ห้องนอน 9 ห้องน้ำ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ชั้นบนมีห้องนอน 4 ห้อง คือ ห้องเอ็งบายศรี (Master Bedroom) เป็นห้องนอนที่ใหญ่ที่สุดของโรงแรม ภายในห้องนอนจะมี การตกแต่งเตียง และพรมต่างไปจากห้องอื่น ๆ มีอ่างอาบน้ำแบบจากุซซี่ ห้องนอน อีกสามห้องคือ ห้องเอ็งเงิน เอ็งนาง เอ็งโมกซ์ และยังมีห้องสมุดสำหรับใช้ส่วนตัว โดยแยกออกจากห้องพักเป็นสัดส่วน

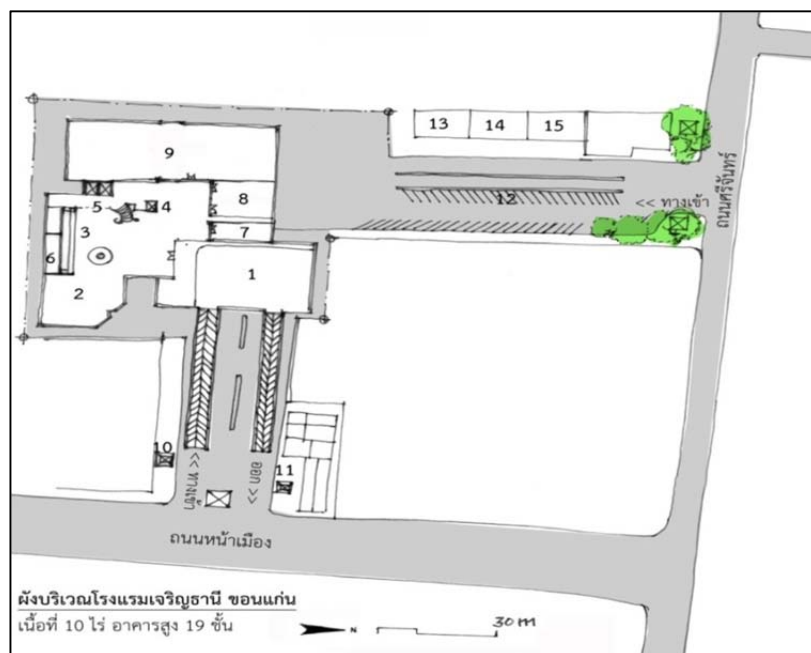
นอกจากนี้โรงแรมยังมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของงานบริการโรงแรม เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ ความรู้พื้นฐาน ได้แก่

- 1) พนักงานทุกคนต้องจำชื่อโรงแรมได้อย่างถูกต้อง
- 2) ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรม คือ ผู้จัดการและหัวหน้าแผนกของตน และที่อยู่ของโรงแรมได้อย่างละเอียด
- 3) ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม ผู้ก่อตั้ง และการพัฒนาของโรงแรม
- 4) ต้องศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม
- 5) ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด การที่ธุรกิจโรงแรมจะดำเนินการไปด้วยดีต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกคน

ดังนั้นพนักงานจึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรม ได้แก่ ตอกบัตรเวลาทำงาน รักษาเวลาเปลี่ยนกะอย่างเคร่งครัด ไม่สูบบุหรี่ในบริเวณที่งดสูบบุหรี่ และไม่ใช้โทรศัพท์ของโรงแรมติดต่อธุระส่วนตัว การดำเนินงานที่ดีที่สุดของโรงแรมคือ การให้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมให้มากที่สุด (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)



4. โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น



ภาพประกอบ 14 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. โถงทางเข้า 2. ลอบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. ลิฟท์ 5. ห้องน้ำ
6. สำนักงาน 7. เกรซแลนด์คอฟฟี่ช็อป 8. ห้องอาหารจีนไทคูน 9. ลานจอดรถ 10. ศาลตายาย
11. ศาล พระพรหม 12. ลานจอดรถ 13. ร้านจำหน่ายตัวเครื่องบิน 14. ร้านจิวรี่สปา
15. ร้านอาหาร



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 15 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเจริญธานี จังหวัดขอนแก่น



โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ตั้งอยู่เลขที่ 260 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2536 เดิมพื้นที่แห่งนี้เคยทำธุรกิจเกี่ยวกับซื้อพืชผลทางการเกษตร สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้เพราะ เป็นชื่อเจ้าของโรงแรม คือ คุณเจริญ มาตรฐานโรงแรมอยู่ในระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 10 ไร่ ลักษณะอาคารสูง 19 ชั้น โดยใช้งบประมาณก่อสร้างครั้งแรกเป็นเงิน 400 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 1,680-4,000 บาท อดีตห้องพักมีจำนวน 320 ห้อง ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 320 ห้อง แต่มีการพัฒนาตกแต่งห้องให้น่าอยู่ดูแปลกใหม่เสมอ โดยบูรณาการศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน เริ่มแรกพนักงานมีจำนวน 330 คน ปัจจุบันพนักงานมีจำนวน 330 คน เพราะการดำเนินงานยังคงใช้ตำแหน่งงานเดิม แต่พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงคนใหม่เข้ามาแทนคนเก่าที่ลาออกเป็นบางแผนก จำนวนลูกค้าที่เข้าพักเฉลี่ยเดือนละ 10,000 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 16,800,000 บาท ปัจจุบันเจ้าของธุรกิจโรงแรมแห่งนี้ชื่อ นายเจริญ พัฒนดำรงจิตร ผู้จัดการ ชื่อ นายวรโชติ พัฒนดำรงจิตร ซึ่งทำหน้าที่บริหารจัดการโดยมีปรัชญาการบริหารโรงแรม คือ “เราคือความภูมิใจของชาวขอนแก่น”



ภาพประกอบ 16 โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

การดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยนายเจริญ พัฒนดำรงจิตร เห็นว่าบริเวณนี้เหมาะสำหรับ ที่จะสร้างเป็นโรงแรมที่พัก เนื่องจากอยู่ใจกลางเมืองขอนแก่น จึงได้ปรึกษาคณะครูเห็นพร้อมกัน ได้ก่อสร้างโรงแรม และตั้งชื่อโรงแรมแห่งนี้ว่า “โรงแรมเจริญธานี” ตามชื่อเจ้าของคือ นายเจริญ พัฒนดำรงจิตร เพื่อให้เป็นสิริมงคลต่อธุรกิจ โดยเชื่อว่า ธุรกิจจะต้องเจริญรุ่งเรืองตลอดไป (สุกัญญา จันทราช. 2557 : สัมภาษณ์)



5. โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น



ภาพประกอบ 17 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น

- 1. โถงทางเข้า 2. ลอบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. ห้องประชุมสุพรรณนิการ์
- 5. เรือนห้องพัก 6. เรือนห้องพัก 7. เรือนห้องพัก 8. สระว่ายน้ำน้ำ 9. ห้องน้ำ 10. ประติมากรรม
- ช้างเผือก 11. ร้านโครงการหลวงของดอยคำ 12. ลานจอดรถ 13. สนามหญ้าชมสวน 14. ศาล
- ตายาย 15. สวนน้ำ 16. ห้องอาหารเรือนกินรี 17. ห้องประชุมภุมริน 18. สนามหญ้าสราญรมย์
- 19. ตึกแกรนด์พาววิลเลียน



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 18 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น

โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 20 ถนนสนามบินขอนแก่น ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2549 เดิมพื้นที่บริเวณแห่งนี้เป็นที่ปลูกอ้อย ปลูกมันของชาวบ้าน ไม้ยืนต้นมีเพียงไม่กี่ต้น สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้เพราะคำว่า “ราชา” เป็นสิริมงคลและคำว่า “ราชวดี” เป็นชื่อดอกไม้ที่มีกลิ่นหอม สื่อความหมายถึง การให้บริการของโรงแรมดีมีชื่อเสียงโด่งดัง สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า มาตรฐานโรงแรมจัดอยู่ในระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 30 ไร่ ลักษณะอาคารห้องพักและห้องประกอบอื่น ๆ มี 2 แบบ คือ แบบอาคารชั้นเดียว และแบบสองชั้น เริ่มแรกลงทุน 10 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 900-1,450 บาท มีห้องพักจำนวน 24 ห้อง พนักงานจำนวน 25 คน ต่อมาได้ขยายธุรกิจโดยสร้างอาคารห้องพักเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีห้องพัก จำนวน 79 ห้อง พนักงาน 90 คน เฉลี่ยลูกค้าเข้ามาพักเดือนละ 2,268 คน รายได้ของโรงแรมเฉลี่ยเดือนละ 2,041,200 บาท โดยมี นายปิ่น สมใจวงษ์ เป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรม และมี นายเข้มชาติ สมใจวงษ์ เป็นผู้จัดการ “ซึ่งมีปรัชญาการบริหารโรงแรมคือ บริการทุกท่านที่มาเยือนเสมือนเป็นญาติในครอบครัว”



ภาพประกอบ 19 โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น

แนวคิดและเป้าหมายการดำเนินงาน โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล มีความประสงค์อยากให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนขอนแก่น รู้สึกเสมือนหนึ่งว่าเป็นบ้านของตัวเอง ครอบครัวสมใจวงษ์ จึงได้หาทำเลเพื่อจัดสร้างโรงแรม ที่พัก หรือ รีสอร์ท โดย นายเข้มชาติ สมใจวงษ์ ได้ท่องเที่ยวศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการบริหาร การตกแต่งโรงแรมหลายที่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในโรงแรมแห่งนี้ เพื่อปลูกสร้างโรงแรม โดยขุดอ้อยขุดมันออกจากพื้นที่ และได้นำต้นไม้มาปลูกใหม่ ซึ่งมีทั้งไม้ยืนต้น และไม้พุ่ม เพื่อให้ร่มรื่นเป็นการปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นธรรมชาติ ตลอดจนปรับเขตเดินระบบน้ำ ระบบไฟใช้เวลาประมาณ 1 ปี จึงได้สร้างห้องพัก อาคารห้องประชุมสัมมนา และอาคารประกอบอื่น ๆ (ปิ่น สมใจวงษ์. 2557 : สัมภาษณ์)



3. จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ โรงแรมตักสิลา
บริบททั่วไปของจังหวัดมหาสารคาม
คำขวัญประจำจังหวัด “พุทธมณฑลอีสาน ถิ่นฐานอารยธรรม ผ้าไหมล้ำเลอค่า
ตักสิลา นคร”



ภาพประกอบ 20 พระธาตุนาดูน สัญลักษณ์ของจังหวัดมหาสารคาม

มหาสารคาม เป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภาคอีสาน เมืองมหาสารคาม ถือว่าเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญมายาวนานหลายร้อยปี จากหลักฐานทางโบราณคดีที่ได้รับอิทธิพลทางพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยคุปตะตอนปลาย และปลลวะของอินเดียผ่านเมืองพุกามมาในรูปแบบของศิลปะสมัยทวารวดี เช่น บริเวณเมืองกันทรวิชัย (โคกพระ) และเมืองนครจำปาศรี โดยพบหลักฐานเป็นพระยืนกันทรวิชัย พระพิมพ์ดินเผา ตลอดจนพระบรมสารีริกธาตุนอกจากนั้นแล้วยังได้รับอิทธิพลของศาสนาพราหมณ์ผ่านทางชนชาติขอม ในรูปแบบสมัยลพบุรี ได้แก่ กู่สันตรัตน์ กู่บ้านเขวาสันตรัตน์ และกู่อื่น ๆ รวมไปถึงเจดีย์รูป และเครื่องปั้นดินเผาของขอมอยู่ตามผิวดินทั่วไป ในจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 5,292 ตารางกิโลเมตร ประชากรรวมชายหญิงประมาณ 960,588 คน (พ.ศ. 2557) การปกครองแบ่งออกเป็น 13 อำเภอ 133 ตำบล 1,804 หมู่บ้าน

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ วนอุทยานโกสัมพี พระธาตุนาดูน อ่างเก็บน้ำแก่งเลิงจาน พระพุทธมณฑลพระพุทธรูปเมืองมหาสารคาม หาดวังโก กู่สันตรัตน์ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นวัดมหาชัย อุทยานมัจฉาโขงกุดหวาย พิพิธภัณฑ์บ้านเชียงเหียน บึงบอน และยังมีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สร้างชื่อเสียงให้จังหวัดมหาสารคาม ได้มีชื่อว่าเป็นเมืองตักสิลานคร มีนิสิต นักศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเข้ามาศึกษาต่อในระดับสูง ตลอดจนมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวและศึกษาดูงานจากสถานที่สำคัญดังกล่าวเป็นจำนวนมาก (จังหวัดมหาสารคาม. 2558 : เว็บไซต์)

ด้วยเหตุนี้จึงมีนักธุรกิจที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลได้ลงทุนทำธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับลูกค้า คือ ก่อตั้งโรงแรมตักสิลา และเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535



6. โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม



ภาพประกอบ 21 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม

1. โถงทางเข้า 2. ลอบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. ลิฟท์ 5. ห้องน้ำ
 6. ห้องอาหารศิลาตล 7. สำนักงาน 8. ร้านโอท็อป 9. ศิลาลัยสปา 10. โถงทางเข้า
 11. โถง 12. ตักสิลาบอลรูม 1,3 13. ศาลพระพรหม 14. ลานจอดรถ 15. ทางเข้าศูนย์ประชุม
 16. ตักสิลาคอนเวนชันฮอลล์ 17. ฟิตเนสแอนด์สปา 18. ห้องประชุม 19. ห้องสันทนาการ



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 22 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม



โรงแรมตักสิลา ตั้งอยู่เลขที่ 1227/68 ถนนสมถวิลราชภูมิ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535 เดิมพื้นที่บริเวณแห่งนี้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจขายวัสดุก่อสร้าง ชื่อ “สารคามพัฒนาการก่อสร้าง” โดยมีโรงแรมพัฒนาโฮเต็ลอยู่บริเวณนี้ด้วย สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้ เพราะชื่อนี้สื่อถึงจังหวัดมหาสารคาม ตักสิลา หมายถึงเมืองแห่งการศึกษา ซึ่งจังหวัดมหาสารคามมีสถานศึกษาจำนวนมากหลายแห่ง มาตรฐานโรงแรมจัดอยู่ในระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 20 ไร่ ลักษณะอาคารสูง 5 ชั้น งบประมาณช่วงแรก 10 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 1,000-2,850 บาท ห้องพักเริ่มแรกมีจำนวน 77 ห้อง พนักงานมีจำนวน 150 คน ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 77 ห้อง พนักงานมีจำนวน 188 คน จำนวนลูกค้าที่เข้ามาพักโดยเฉลี่ยเดือนละ 9,700 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 9,700,000 บาท โดยมีเจ้าของธุรกิจชื่อ คุณศิริศักดิ์ เหล่าสุวรรณ ผู้จัดการชื่อ นายพัฒน์พงษ์ เหล่าสุวรรณ มีปรัชญา การบริหารโรงแรม “เน้นการบริการ ความสะอาด ความปลอดภัยของลูกค้าผู้มาใช้ ราคาไม่สูงนัก” ปัจจุบันกำลังพัฒนาให้เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 23 โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม

แนวคิดในการก่อตั้งโรงแรม โดยนายศิริศักดิ์ เหล่าสุวรรณ เห็นว่า บริเวณพื้นที่แห่งนี้ควรพัฒนาให้เป็นโรงแรมที่พัก เพื่อรองรับลูกค้า ที่เข้ามาติดต่อราชการ ทำธุรกิจค้าขาย นักเรียน นิสิต นักศึกษา นักเดินทาง และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจังหวัดมหาสารคามปีละไม่น้อย ด้วยเหตุนี้ นายศิริศักดิ์ เหล่าสุวรรณ พร้อมครอบครัว จึงได้ตกลงกันสร้างโรงแรมตักสิลาขึ้น โดยย้ายร้านขายวัสดุก่อสร้างไปไว้ที่อื่น การก่อสร้างอาคารห้องพัก และอาคารประกอบอื่น ๆ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และเปิดบริการเมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันได้สร้างสระว่ายน้ำไว้บริการลูกค้าและขยายพื้นที่สำหรับเป็นลานจอดรถ สามารถจอดรถได้ไม่น้อยกว่า 500 คัน (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)



4. จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพรสซิเดนท์

บริบททั่วไปของจังหวัดอุดรธานี

คำขวัญประจำจังหวัด “หนองประจักษ์คู่เมือง ลือเลื่องแหล่งธรรมะ อารยธรรมบ้านเชียงมรดกโลกห้าพันปี ธานีผ้าหมี่ขิด ธรรมชาติเนรมิตทะเลบัวแดง”



ภาพประกอบ 24 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง สัญลักษณ์ของจังหวัดอุดรธานี

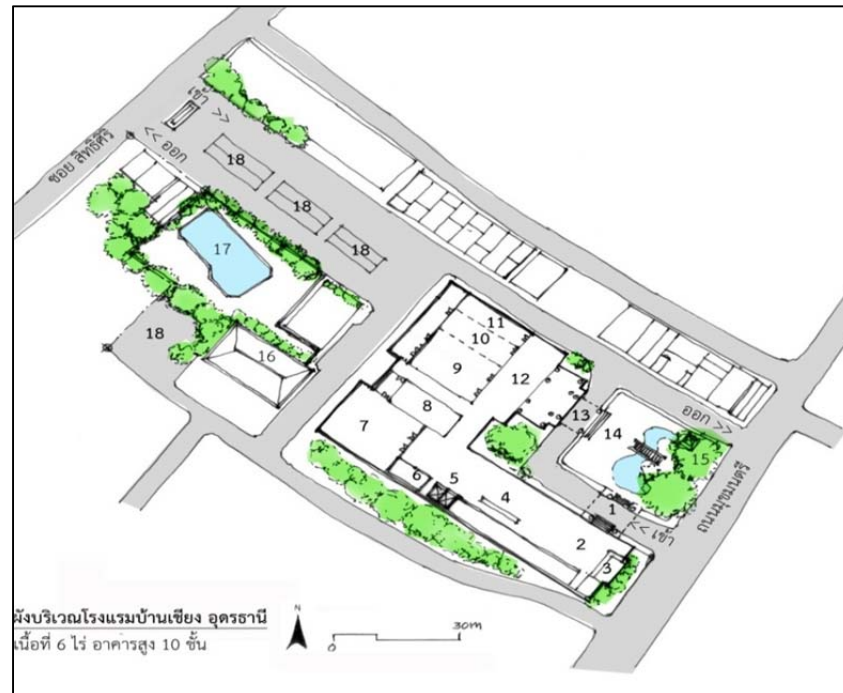
จังหวัดอุดรธานี เป็นจังหวัดใหญ่อีกแห่งหนึ่งในภาคอีสานเป็นศูนย์ปฏิบัติการกลุ่มจังหวัดภาคอีสานตอนบนของประเทศไทย และเป็นศูนย์กลางพื้นที่ลุ่มน้ำโขง บริเวณพื้นที่ที่เป็นจังหวัดอุดรธานีในปัจจุบัน เคยเป็นถิ่นที่อยู่ของมนุษย์มาตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ประมาณ 5,000-7,000 ปี จากหลักฐานการค้นพบที่ บ้านเชียง อำเภอหนองหาน และภาพเขียนสีบนผนังถ้ำที่อำเภอบ้านผือ เป็นหลักฐานสำคัญเป็นที่ยอมรับในวงการศึกษาประวัติศาสตร์ และโบราณคดีระหว่างประเทศว่า ชุมชนที่เป็นถิ่นที่อยู่ของมนุษย์ก่อนประวัติศาสตร์ที่จังหวัดอุดรธานี และอาจถ่ายทอดความเจริญนี้ไปสู่ประเทศจีนก็อาจเป็นไปได้ โดยเฉพาะเครื่องปั้นดินเผาสีลายเส้นที่บ้านเชียงนั้นสันนิษฐานว่าอาจเป็นเครื่องปั้นดินเผาสีลายเส้นที่เก่าที่สุดของโลก จังหวัดอุดรธานีมีพื้นที่ประมาณ 11,730 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 20 อำเภอ 155 ตำบล 1,682 หมู่บ้าน

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง สวนสาธารณะหนองประจักษ์ศิลปาคม บ้านคำชะโนด อุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท ภูฝอยลม ทะเลบัวแดง วนอุทยานน้ำตกธารงาม อ่างเก็บน้ำห้วยแกลง วนอุทยานวังสามหมอ และยังมีสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สนามบินนานาชาติ (จังหวัดอุดรธานี. 2558 : เว็บไซต์)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีประชากรเข้าทำธุรกิจค้าขาย สร้างอาคารห้องพักเป็นทำธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง ขนาดเล็ก รีสอร์ทที่พักริมทาง เกิดขึ้นอย่างมากมาย แต่ละโรงแรมมีการบริหารจัดการแตกต่างกัน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักนับร้อยหรือมากกว่า ได้แก่ โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพรสซิเดนท์ตามลำดับ



7. โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี



ภาพประกอบ 25 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี

1. โถงทางเข้า 2. ล็อบบี้ 3. อินเทอร์เน็ต 4. แผนต้อนรับ 5. ลิฟท์
6. ห้องน้ำ 7. ห้องเชียงงาม 8. คอฟฟี่ช็อปเบเกอรี่ 9. ห้องอาหารเชียงพิณ 10. ห้องพาแลง
11. ห้องเชียงดาว 12. โถง 13. โถงทางเข้าศูนย์ประชุม 14. สวน 15. ศาลพระศิวะ 16. ฟิตเนสเซ็นเตอร์ 17. สระว่ายน้ำ 18. ลานจอดรถ



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 26 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี



โรงแรมบ้านเชียง ตั้งอยู่เลขที่ 5 ถนนมูขมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 เดิมพื้นที่แห่งนี้เคยเป็นที่ทำธุรกิจสวนอาหารธนุทอง สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแหล่งมรดกโลกพิพิธภัณฑสถานบ้านเชียง ได้รับมาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 6 ไร่ อาคารสูง 10 ชั้น งบประมาณลงทุนครั้งแรก 400 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 1,300-9,000 บาท เริ่มแรกห้องพักมีจำนวน 149 ห้อง พนักงานมีจำนวน 155 คน มีปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 149 ห้อง พนักงานมีจำนวน 150 คน จำนวนลูกค้าที่เข้ามาพักเฉลี่ยเดือนละ 3,500 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 4,550,000 บาท โดยมีเจ้าของธุรกิจชื่อ นายปรีชา ไชยรัตน์ ผู้จัดการ ชื่อ นางหงส์วดี ยมจินดา ปรึกษาการบริหารโรงแรม “สืบสานมรดกไทย อบอุ่นใจในโรงแรมบ้านเชียง” การดำเนินธุรกิจได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 27 โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี

จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของภาคอีสาน เป็นประตูสู่ประเทศเพื่อนบ้าน สาธารณประชาธิปไตยประชาชนลาว หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นประตูสู่ดินแดนอินโดจีน เป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางท่องเที่ยวแห่งภาคอีสาน และยังเป็นดินแดนแห่งอารยธรรมเก่าแก่ เคยมีพระอริยสงฆ์เจ้าที่มีชื่อเสียงมาก อาทิ หลวงตามหาบัว ญาณสัมปันโน วัดป่าบ้านตาด มีแหล่งผลิตสินค้าหัตถกรรม ได้แก่ ผ้าทอมือ ผ้าฝ้าย ผ้าขิด ตลอดจนสถานที่ท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ภูพระบาท พระพุทธบาทหลังเต่า พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติบ้านเชียง มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง สถานที่ราชการ และสถานที่สำคัญอื่น ๆ อีกหลายแห่ง ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยว นักเดินทาง นิสิต นักศึกษา และนักธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้ามาท่องเที่ยวศึกษาดูงานและติดต่อธุรกิจค้าขายเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีนักธุรกิจเข้ามาลงทุนสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ในจังหวัดอุดรธานีหลายแห่ง เช่น โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล โรงแรมเพชรศิรินทร์ และยังมีโรงแรมขนาดกลาง ขนาดเล็ก รีสอร์ท ที่พักริมทางเกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งแต่ละโรงแรมมีการบริหารจัดการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า



8. โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี



ภาพประกอบ 28 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี

1. โถงทางเข้าอาคาร 2. ลอบบี้ 3. แผนกต้อนรับ 4. ห้องเสริมสวย
5. ห้องอินเทอร์เน็ต 6. โถงลิฟท์ 7. ห้องน้ำ 8. ห้องอาหารภูเวียง 9. ห้องอาหารเมย์แพร์
10. ห้องประชุม (ชั้นบน) 11. เบียร์การ์เดน 12. สระว่ายน้ำ 13. ศูนย์ประชุมอุดรดุขฎิ
14. เอลโลเบิร์ตเพลสออฟไลฟ์ 15. ศาลพระภูมิ 16. ร้านอาหารสวนริมน้ำ 17. ลานจอดรถ



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 29 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี



โรงแรมเจริญโฮเต็ล ตั้งอยู่เลขที่ 549 ถนนโพธิ์ศรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เดิมทีพื้นที่แห่งนี้ เคยเป็นสถานที่ตั้ง โรงสีข้าวและโรงอัดปอ สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้ เพราะเป็นชื่อเจ้าของโรงแรม เจริญหมายถึง ความยิ่งใหญ่ ปัจจุบันได้รับมาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่บนพื้นที่ประมาณ 42 ไร่ อาคารห้องพักสูง 7 ชั้น งบประมาณลงทุนครั้งแรก 19 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 1,800-8,000 บาท เริ่มแรกห้องพักมีจำนวน 125 ห้อง พนักงานมีจำนวน 90 คน ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 245 ห้อง พนักงานมีจำนวน 440 คน จำนวนลูกค้าเข้าพักโรงแรมเฉลี่ยเดือนละ 10,000 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 11,000,000 บาท เจ้าของธุรกิจโรงแรม ชื่อ นายถาวร คุณะปุระ ผู้จัดการ ชื่อ นางกฤษณา ธีระวุฒิ ปรึกษากิจการโรงแรม “คุณภาพงาน คุณภาพคน และคุณภาพการบริการ จะเป็นหนทางไปสู่ความเป็นผู้นำ” การดำเนินธุรกิจโดยมีคุณพ่อเจริญ คุณะปุระ เป็นที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและอบรมพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามปรัชญาของโรงแรม และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน การดำเนินธุรกิจได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ชาติชาย ลาหมั่น. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 30 โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี

แนวคิดในการก่อตั้งโรงแรม โดยผู้บริหารในนามบริษัทถาวรอุดรจำกัด ซึ่งมี นายถาวร คุณะปุระ เป็นประธาน สรุปความเห็นร่วมกันว่าในช่วงระยะเวลานั้น ธุรกิจโรงสีข้าว มีการแข่งขันกันหลายแห่ง ทำให้วัตถุดิบที่จะนำมาป้อนเข้าโรงสีข้าว และโรงอัดปอขาดแคลน ซึ่งเป็นช่วงที่มีนายทหารอเมริกันเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะที่จังหวัดอุดรธานี ผู้บริหารได้มีแนวคิดที่จะสร้างโรงแรมโดยให้เหตุผลว่าจะส่งผลด้านธุรกิจมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารในนามบริษัท ถาวรอุดร จำกัด ได้มีมติยกเลิกธุรกิจโรงสีข้าวและโรงอัดปอ เป็นการสร้างโรงแรมขึ้นแทนที่ และได้รับพื้นที่แห่งนี้เพื่อก่อสร้างโรงแรมตามมติที่ประชุม โดยมีนายถาวร คุณะปุระ เป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรม (ชาติชาย ลาหมั่น. 2557 : สัมภาษณ์)



9. โรงแรมเพชรชิวเตนท์ จังหวัดอุดรธานี



ภาพประกอบ 31 ผังการใช้พื้นที่ของโรงแรมเพชรชิวเตนท์ จังหวัดอุดรธานี

1. โถงทางเข้าอาคาร A
2. ลอบบี้
3. แผนกต้อนรับ
4. สำนักงาน
5. ห้องน้ำ
6. ห้องประชุมพักผ่อน
7. ห้องคอฟฟี่ช็อป
8. ห้องพัก
9. สระว่ายน้ำ
10. โถงเข้าอาคาร B
11. ห้องพัก
12. ศาลพระพรหม
13. ลานจอดรถ



ที่มา : <http://googleearth> สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาพประกอบ 32 ภาพถ่ายทางอากาศโรงแรมเพชรชิวเตนท์ จังหวัดอุดรธานี

โรงแรมเพชรซิเดนท์ จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ 253/3 หมู่ 7 บ้านดอนตูม ถนนอำเภอ ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2550 เดิมที่ดินแปลงนี้เป็นที่รกร้างว่างเปล่า มีต้นไม้ขึ้นปกคลุมหนาแน่น สาเหตุที่ตั้งชื่อนี้ เพราะมีความหมายกับเจ้าของกิจการโดยเฉพาะ มาตรฐานโรงแรมอยู่ในระดับ 3 ดาว ตั้งอยู่บนเนื้อที่ประมาณ 4 ไร่ อาคาร A สูง 2 ชั้น อาคาร B สูง 3 ชั้น ลงทุนก่อสร้างครั้งแรกประมาณ 60 ล้านบาท ค่าบริการห้องพักราคา 1,000-1,800 บาท เริ่มแรกห้องพักมี จำนวน 79 ห้อง พนักงานมีจำนวน 55 คน ปัจจุบันห้องพักมีจำนวน 79 ห้อง พนักงานมีจำนวน 50 คน จำนวนลูกค้าเข้าพักในโรงแรมเฉลี่ยเดือนละ 3,000 คน รายได้โดยเฉลี่ยขั้นต่ำเดือนละ 4,500,000 บาท การบริหารจัดการของโรงแรมเพชรซิเดนท์อยู่ในความควบคุมของเจ้าของธุรกิจ ชื่อ นายวิเชียร พลนิกรกิจ ผู้จัดการ ชื่อ นางสาวนริกาญจน์ กীরติอมรศิริวุฒิ ปรัชญาการบริหารโรงแรม “สัมผัสถึงความแตกต่าง กลางใจเมือง” (นริกาญจน์ กীরติอมรศิริวุฒิ. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 33 ทางเข้าโรงแรมเพชรซิเดนท์ จังหวัดอุดรธานี

เดิมที่พื้นที่แห่งนี้ดินแปลงนี้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่มีสิ่งปลูกสร้าง มีต้นไม้ขึ้นปกคลุมหนาแน่น ไม่ปลอดภัยสำหรับผู้คนเดินทางผ่านไปมา เพราะอยู่ใจกลางเมืองอุดรธานี เจ้าของที่ดินแปลงนี้ ซึ่งเป็นชาวจังหวัดอุดรธานี เห็นว่าพื้นที่แห่งนี้ควรมีการพัฒนาให้เกิดมูลค่าเพิ่ม โดยเฉพาะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจ เพราะบริเวณนี้ล้อมรอบไปด้วยชุมชนอาศัยอยู่หนาแน่น ประกอบกับ เมืองอุดรธานีเป็นเมืองใหญ่อีกแห่งหนึ่งในภาคอีสาน ซึ่งมีประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอพยพเข้ามาพักอาศัย ประกอบธุรกิจค้าขาย ทำงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง และยังมีสนามบินนานาชาติ ซึ่งมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้ามาใช้บริการ เจ้าของที่ดินแห่งนี้คือ นายวิเชียร พลนิกรกิจ ได้จัดการพื้นที่โดยปลูกสร้างอาคารห้องพักเพื่อบริการที่พักราคา (นริกาญจน์ กীরติอมรศิริวุฒิ. 2557 : สัมภาษณ์)



ผลการวิจัย พบว่า ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ได้แก่ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมໄໝະ โรงแรมพุลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 สรุปประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ชื่อโรงแรม	สถานที่ก่อตั้ง	งบประมาณในการลงทุน	ระดับมาตรฐานโรงแรม	ปรัชญาการบริหารโรงแรม	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
1. โรงแรมริมปาว	เลขที่ 71/2 ถนนกุดยางสามัคคี ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2538 เนื้อที่ 42 ไร่ อาคารสูง 9 ชั้น	ลงทุนครั้งแรกประมาณ 80 ล้านบาท	ระดับ 3 ดาว ห้องพัก 140 ห้อง พนักงาน 158 คน	ปรัชญา “ความสุขความประทับใจของท่าน คืองานบริการของเรา” เจ้าของธุรกิจ ชื่อนายสาโรช พงษ์สวัสดิ์ ผู้จัดการชื่อนางสาวสุชาดา บุญสวัสดิ์	043-813637-39
2. โรงแรมໄໝະ	เลขที่ 250-252 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เนื้อที่ 15 ไร่ อาคารสูง 17 ชั้น	ลงทุนครั้งแรกประมาณ 100 ล้านบาท	ระดับ 4 ดาว ห้องพัก 179 ห้อง พนักงาน 323 คน	ปรัชญา “ໄໝະ จะเป็นโรงแรมที่ให้บริการอันอบอุ่น ปลอดภัย สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมุ่งมั่น ตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน” เจ้าของธุรกิจชื่อนายชาติชาย ไชยะวิสุทธิ์ ผู้จัดการชื่อนายเกรียงศักดิ์ ชุมรี	043-320320



ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	สถานที่ก่อตั้ง	งบประมาณในการลงทุน	ระดับมาตรฐานโรงแรม	ปรัชญาการบริหารโรงแรม	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
3. โรงแรม พูลแมน ขอนแก่น ราชาออคิต	เลขที่ 9/9 ถนนประชาสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 เนื้อที่ 9 ไร่ อาคารสูง 25 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 2,500 ล้านบาท	ระดับ 5 ดาว ห้องพัก 293 ห้อง พนักงานบริการ 465 คน	ปรัชญา “ความสมดุลระหว่างเจ้าของ หรือผู้ประกอบการ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการหรือ ลูกจ้าง” เจ้าของธุรกิจ ชื่อ นายวิรัช รักสุจริต ผู้จัดการ ชื่อ นายโอเล่ นีลเซน (Mr.Ole)	043-322155
4. โรงแรม เจริญธานี ขอนแก่น	เลขที่ 260 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2536 เนื้อที่ 10 ไร่ อาคารสูง 19 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 400 ล้านบาท	ระดับ 4 ดาว ห้องพัก 320 ห้อง พนักงานบริการ 330 คน	ปรัชญาโรงแรม “เราคือความภูมิใจของชาวขอนแก่น” เจ้าของธุรกิจ ชื่อ นายเจริญ พัฒน์ดำรงจิตร ผู้จัดการ ชื่อ นายวรโชติ พัฒน์ดำรงจิตร	043-220400-14
5. โรงแรม ราชาดิเรสอร์ท แอนด์ไฮเต็ล	เลขที่ 99 หมู่ที่ 20 ถนนสนามบิน ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2549 เนื้อที่ 30 ไร่ อาคารสูง 1-2 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 10 ล้านบาท	ระดับ 3 ดาว ห้องพัก 79 ห้อง พนักงานบริการ จำนวน 90 คน	ปรัชญาโรงแรม “มุ่งเน้นให้เป็นโรงแรมและรีสอร์ทแบบธรรมชาติ” เจ้าของธุรกิจ ชื่อ นายปิ่น สมใจวงษ์ ผู้จัดการ ชื่อ นายเข้มชาติ สมใจวงษ์	043-468222



ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	สถานที่ก่อตั้ง	งบประมาณในการลงทุน	ระดับมาตรฐานโรงแรม	ปรัชญาการบริหารโรงแรม	โทรศัพท์ที่ติดต่อได้
6. โรงแรม ตักสิลา	เลขที่ 1227/68 ถนนสมถวิลราษฎร์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535 เนื้อที่ 20 ไร่ อาคารสูง 5 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 10 ล้านบาท	ระดับ 4 ดาว ห้องพัก 77 ห้อง พนักงานบริการ 188 คน	ปรัชญา “เน้นการบริการความสะอาด ความปลอดภัยของลูกค้าผู้มาใช้บริการราคาไม่สูงนัก” เจ้าของธุรกิจ ชื่อ นายศิริศักดิ์ เหล่าสุวรรณ ผู้จัดการ ชื่อนายพัฒนพงษ์ เหล่าสุวรรณ	043-719999
7. โรงแรม บ้านเชียง	เลขที่ 5 ถนนมุขมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ.2539 เนื้อที่ 6 ไร่ อาคารสูง 10 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 400 ล้านบาท	ระดับ 4 ดาว ห้องพัก 149 ห้อง พนักงานบริการ 150 คน	ปรัชญา “สืบสานมรดกไทย อบอุ่นใจในโรงแรมบ้านเชียง” เจ้าของธุรกิจ ชื่อนายปรีชา ไชยรัตน์ ผู้จัดการ ชื่อนางหงส์วดี ยมจินดา	042-327911-20
8. โรงแรม เจริญไฮเต็ล	เลขที่ 549 ถนนโพธิ์ศรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เนื้อที่ 42 ไร่ อาคารสูง 7 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 19 ล้านบาท	ระดับ 4 ดาว ห้องพัก 245 ห้อง พนักงานบริการ 440 คน	ปรัชญา “คุณภาพงานคุณภาพคน และคุณภาพการบริการจะเป็นหนทางนำไปสู่ความเป็นผู้นำ เจ้าของธุรกิจ ชื่อนายถาวร คุณะปุระ ผู้จัดการ ชื่อนางกฤษณา อีระวุฒิ	042-248155
9. โรงแรม เพรสซิเดนซ์	เลขที่ 253/3 หมู่ที่ 7 บ้านคอนตูม ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2550 เนื้อที่ 4 ไร่ อาคาร A สูง 3 ชั้น อาคาร B สูง 2 ชั้น	ลงทุนครั้งแรก ประมาณ 60 ล้านบาท	ระดับ 3 ดาว ห้องพัก 79 ห้อง พนักงานบริการ 50 คน	ปรัชญาการบริหารโรงแรม “สัมผัสถึงความแตกต่างกลางใจเมือง” เจ้าของธุรกิจ ชื่อนายวิเชียร พลนิกกิจ ผู้จัดการ ชื่อ นางสาวสนธิกาญจน์ กীরตอมรศิริวุฒิ	042-327777



ผลการวิจัย พบว่า โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่งเปิดดำเนินการมีการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถเรียงลำดับจากอดีต-ปัจจุบันตามกรอบแนวคิด ดังนี้

1. จังหวัดกาฬสินธุ์ 1 แห่ง คือ โรงแรมริมปาว เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2538
2. จังหวัดขอนแก่น 4 แห่ง คือ
 - 1) โรงแรมໄໝະ เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511
 - 2) โรงแรมเจริญธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2536
 - 3) โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539
 - 4) โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2549
3. จังหวัดมหาสารคาม 1 แห่ง คือ โรงแรมตักสิลา เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535
4. จังหวัดอุดรธานี 3 แห่ง คือ
 - 1) โรงแรมเจริญโฮเทล เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511
 - 2) โรงแรมบ้านเชียง เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539
 - 3) โรงแรมเพชรศิรินทร์ เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2550

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาสรุปการเปิดดำเนินการเรียงตามลำดับจากอดีต-ปัจจุบัน ดังนี้

ตาราง 2 สรุปปีที่เปิดดำเนินการโรงแรมเรียงจากอดีต-ปัจจุบัน

ชื่อโรงแรม	ลำดับปีที่เปิดดำเนินการ	เริ่มแรก		ปัจจุบัน		เฉลี่ยผู้เข้าพักต่อเดือน	เฉลี่ยรายได้ต่อเดือน
		จำนวนห้องพัก	จำนวนพนักงาน	จำนวนห้องพัก	จำนวนพนักงาน		
1. โรงแรมໄໝະ จังหวัดขอนแก่น	2511	179	350	179	323	4,168	6,168,640
2. โรงแรมเจริญโฮเทลจังหวัดอุดรธานี	2511	125	90	245	440	10,000	11,000,000
3. โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม	2535	77	150	77	188	9,700	9,700,000
4. โรงแรมเจริญธานี จังหวัดขอนแก่น	2536	320	330	320	330	10,000	16,800,000
5. โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์	2538	140	200	140	158	2,500	2,500,000
6. โรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออคิต จังหวัดขอนแก่น	2539	293	629	293	465	9,493	28,004,350



ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ลำดับปีที่เปิดดำเนินการ	เริ่มแรก		ปัจจุบัน		เฉลี่ยผู้เข้าพักต่อเดือน	เฉลี่ยรายได้ต่อเดือน
		จำนวนห้องพัก	จำนวนพนักงาน	จำนวนห้องพัก	จำนวนพนักงาน		
7. โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี	2539	149	155	149	150	3,500	4,550,000
8. โรงแรมราชาวดี รีสอร์ทแอนดโฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น	2549	24	25	79	90	2,268	2,041,200
9. โรงแรมเพชรซี เดนท์ จังหวัดอุดรธานี	2550	79	55	79	50	3,000	4,500,000

ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2558



ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจ โรงแรมในภาคอีสาน

2.1 ปัจจุบันการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานประกอบด้วย มิติทางศิลปะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) ความเชื่อ ประเพณีและพิธีกรรม ซึ่งปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งในภาคอีสานได้ใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมดังกล่าวเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1. โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

1.1 มิติทางศิลปะ

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมริมปาว ได้ใช้มิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ดังนี้



ภาพประกอบ 34 จิตรกรรม “ม้าผู้นำความสำเร็จ”

ขนาดของภาพกว้าง 0.48 เมตร ยาว 0.60 เมตร หนา 0.05 เมตร

1) ด้านจิตรกรรม

ผลการวิจัย พบว่า จิตรกรรมภาพม้า 8 ตัว ผู้นำแห่งความสำเร็จ ยิ่งกว่านั้นยังเชื่อว่า “ม้า 8 ตัว” เกิดจากแนวคิดตามความเชื่อของชาวจีน เชื่อว่า ม้าเป็นสัตว์ที่มีความกระฉับกระเฉงว่องไว แข็งแรงทรงพลัง รวดเร็ว สื่อความหมายถึง การทำธุรกิจค้าขายราบรื่น เจริญรุ่งเรือง ยิ่งกว่านั้นยังสื่อถึงปัจจุบันเป็นยุคที่ 8 ซึ่งมีความเป็น “ธาตุดิน” นิยมใช้ม้า 8 ตัว หมายถึง ม้าซึ่งเป็นพลังธาตุไฟส่งเสริมพลังโชคลาภยุค 8 ธาตุดิน ช่วยทำให้เป็นมงคลเป็นพิเศษเรื่องโอกาสทางธุรกิจ ตามศาสตร์ฮวงจุ้ยในระบบวิชาการก็ถือว่าหากท่านสามารถติดภาพม้า 8 ตัวทาง “ทิศใต้” ได้ก็จะเสริมพลังฮวงจุ้ยในมุมนั้นมากขึ้น และจะส่งผลดีเป็นพิเศษกับผู้ที่เกิดในปี “มะเส็ง” “มะเมีย” และ “มะแม” ม้าแปดตัว คือความสำเร็จ เป็นม้าที่นำความสำเร็จ จากทั้ง 8 ทิศ มาสู่ครอบครัว หมายความว่า ทำการค้า หรือประกอบอาชีพทำมาหากิน ได้ทั้งแปดทิศ ประสบความสำเร็จทุกทิศ (สุชาติดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ด้านประติมากรรม

โรงแรมริมปาวได้นำศิลปะด้านประติมากรรมอันเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการพยายามสรรหาประติมากรรมที่จะสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ สามารถดึงดูดใจผู้พบเห็น และสื่อความหมายในทางที่เป็นสิริมงคล โดยอยู่บนพื้นฐานวัฒนธรรม ได้แก่ ประติมากรรมเรื่องราวเกียรติที่ปรากฏอยู่บนหน้าห้องประชุมใหญ่ของโรงแรม (ห้องทศพร) สามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้จำนวนนับพันคน



ภาพประกอบ 35 ประติมากรรมรามเกียรติ์ (หน้าห้องทศพร) ห้องประชุมใหญ่ของโรงแรม
ขนาด กว้าง 1.24 เมตร ยาว 4.22 เมตร หนา 0.15 เมตร

จากการสังเกต พบว่า “ทศพร” ชื่อห้องประชุมใหญ่ของโรงแรมริมปาวมีประติมากรรมภาพปูนต้ำทำจากดินเผาเป็นศิลปะสมัยขอมทวารวดีนำมาต่อติดกันเป็นเรื่องราวในวรรณคดีเรื่องรามเกียรติ์ตกแต่งไว้หน้าห้องประชุมใหญ่ของโรงแรม เพื่อเป็นสิริมงคลแก่โรงแรมและผู้พบเห็น และห้องประชุมใหญ่จึงตั้งชื่อว่า “ทศพร” เพื่อสื่อความหมายถึงความยิ่งใหญ่ตั้งพระสิบบประการที่พระอินทร์ประทานแก่นางผุสดีในเรื่องพระเวสสันดรชาดก กล่าวคือ ประการที่หนึ่งขอให้พระนางได้ประทับในปราสาทพระเจ้าสีวิราช ประการที่สองขอให้ดวงเนตรทั้งสองด้าประดุจลูกตา เนื้อทราย ประการที่สามขอให้พระชนงเขี้ยวดุจสร้อยคอนกยูง ประการที่สี่ขอให้มีนามว่าผุสดี ประการที่ห้าขอให้พระโอรสที่ทรงเกียรติยิ่งกว่ากษัตริย์ทั้งหลายและมีพระราชศรัทธาในการกุศล ประการที่หกขออย่าให้พระครรภ์ปรากฏนูนดังสตรีสามัญ ประการที่เจ็ดขออย่าให้พระถันทั้งคู่ดำในเวลาทรงครรภ์และเมื่อประสูติแล้วขออย่าหย่อนยาน ประการที่แปดขอให้พระเกศดำเป็นมันดุจปีกแมลงค่อมทอง ประการที่เก้าขอให้มีพระฉวีวรรณละเอียดดังทองคำธรรมชาติและประการที่สิบขอให้ทรงมีอำนาจปล่อยนกกโทษประหารชีวิตให้พ้นโทษ



3) สถาปัตยกรรมอาคารห้องพักโรงแรมริมปาว

การออกแบบอาคารห้องพักของโรงแรมริมปาว เป็นสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ ภายในตกแต่งอย่างวิจิตร ประณีต โดยช่างก่อสร้างที่ชำนาญงานศิลปะด้านสถาปัตยกรรมเป็นแบบไทยประยุกต์โดยอนุรักษ์ความเป็นไทยผสมผสานศิลปะสถาปัตยกรรมชาวอีสาน ซึ่งคณะกรรมการผู้ถือหุ้นได้ไปศึกษาดูงานทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย และได้นำสถาปัตยกรรมของบ้านพัก รีสอร์ท และโรงแรมในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอีสาน มาผสมผสานกัน เพื่อออกแบบให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน และนำมาบูรณาการตกแต่ง ทั้งภายนอก และภายในอาคารห้องพักในโรงแรมทุกแผนก โดยอนุรักษ์พื้นฐานความเป็นไทย และไทยอีสาน

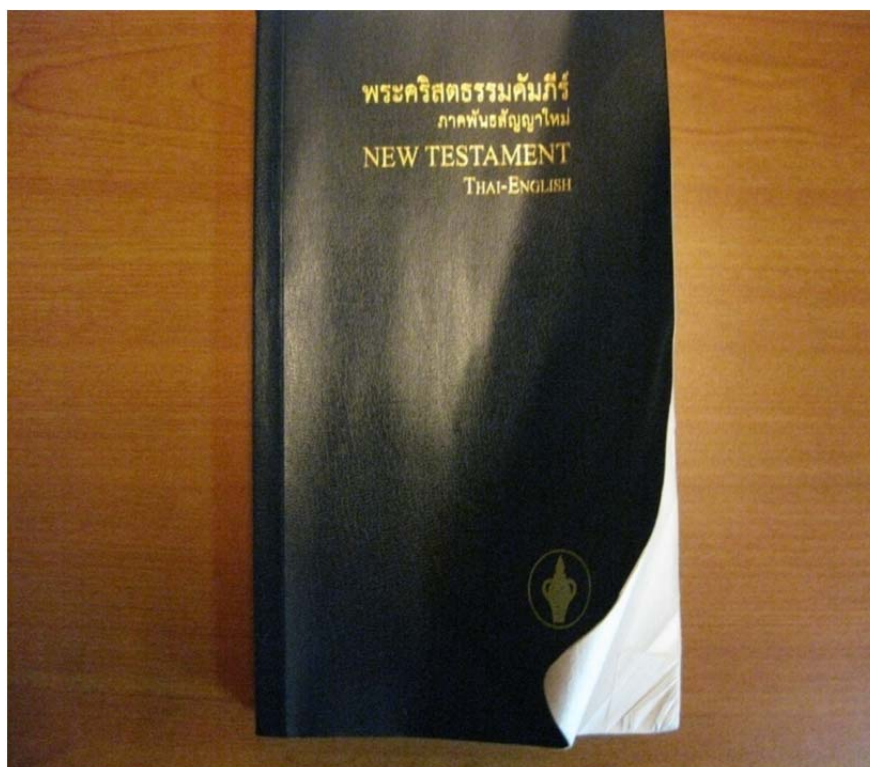


ภาพประกอบ 36 สถาปัตยกรรมอาคารบริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรมริมปาว

อาคารห้องพักของโรงแรมริมปาว เป็นสถาปัตยกรรม แบบไทยประยุกต์ เป็นการออกแบบตกแต่งอาคารโรงแรมอีกส่วนหนึ่งของแผนกต้อนรับ โดยนำศิลปะด้านสถาปัตยกรรมมา บูรณาการ เน้นการใช้วัสดุโครงสร้างที่แข็งแรง ภายในอาคารตกแต่งด้วยไม้เนื้อแข็ง เพื่อให้มีรูปทรงที่ปกป้องถึงความแข็งแรงสวยงามบนพื้นฐานของวัฒนธรรมไทย และไทยอีสาน ความสวยงามอลังการของอาคารอยู่ที่การนำไม้มาตกแต่งภายในอาคาร โดยฝีมือของช่างหรือสถาปत्यที่ชำนาญงานในการออกแบบกิ่งไม้เดรินกิ่งไทย และยังพบว่า การตกแต่งใช้ศิลปะการแกะสลัก ลวดลายไทยอีสานที่สะท้อนให้เห็นความเป็นวัฒนธรรมไทยที่ได้สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุคน ปัจจุบันสถาปัตยกรรมดังที่ปรากฏให้เห็นที่โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ นับวันจะหมดไป เพราะไม้เนื้อแข็งเป็นวัสดุที่หายาก ประกอบกับป่าไม้ในภาคอีสานหรือในประเทศไทยมีน้อยลง รัฐบาลออกกฎหมายห้ามตัดไม้ทำลายป่า ดังนั้นสถาปัตยกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมริมปาวควรอนุรักษ์ไว้ให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมตลอดไป (สุชาติดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

4) ด้านวรรณกรรม

จากการสังเกต พบว่า วรรณกรรมเป็นศิลปะที่แสดงออกด้านการใช้ภาษา งานประพันธ์วรรณกรรมเรื่องราวนิทานอีสาน เช่น วรรณกรรมพระเวสสันดรชาดก ซึ่งโรงแรมริมปาว ได้นำข้อความบางตอนในเรื่องมาเรียบเรียงไว้ในโรงแรม ได้แก่ คำว่า “ทศพร” นำมาตั้งชื่อห้องประชุมขนาดใหญ่ของโรงแรม เพื่อเป็นสิริมงคลต่อการดำเนินธุรกิจ และห้องประชุมนี้มีพื้นที่กว้างใหญ่สามารถรองรับผู้เข้าประชุมได้นับพันคน



ภาพประกอบ 37 วรรณกรรม โรงแรมริมปาว

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีวรรณกรรม “พระคริสตธรรมคัมภีร์” เป็นวรรณกรรมเกี่ยวกับพระคัมภีร์ของคริสเตียนแบ่งออกเป็น 2 ภาค คือ ภาคพันธสัญญาเดิม และภาคพันธสัญญาใหม่ ภาคพันธสัญญาเดิมจะกล่าวถึงพระเจ้าเริ่มสร้างโลกจนถึงช่วงก่อนการประสูติของพระเยซูคริสต์ พระคัมภีร์ภาคพันธสัญญาใหม่จะพูดถึงตั้งแต่การประสูติของพระเยซูจนถึงการเสด็จขึ้นสู่สวรรค์

ทั้งนี้รายละเอียดต่าง ๆ ผู้สนใจหรือลูกค้าที่เข้ามาพักในห้องพักของโรงแรมริมปาว สามารถศึกษาได้ในวรรณกรรมพระคริสตธรรมคัมภีร์ได้ในภาคพันธสัญญาใหม่ มีทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ ซึ่งโรงแรมริมปาวได้จัดไว้บริการลูกค้าในห้องพัก หรือลูกค้ามีข้อสงสัยอื่นใดสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่แผนกบริการต้อนรับส่วนหน้าได้ทุกวัน (จันทร์-พฤหัสบดีฯ 2557 : สัมภาษณ์)



5) ด้านดนตรีและนาฏศิลป์

ดนตรีและนาฏศิลป์ เป็นศิลปะที่แสดงออกโดยการใช้เสียง (ภาษา) การเคลื่อนไหวของร่างกาย ซึ่งศิลปะการแสดงดนตรี นิยมใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานรื่นเริงสังสรรค์ งานฉลองหรืองานวันเกิด เป็นต้น ศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ ได้แก่ การขับร้อง การละเล่นดนตรี การฟ้อนรำ (นาฏศิลป์)



ภาพประกอบ 38 การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านในโรงแรมริมปาว

การแสดงดนตรี และนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน ซึ่งโรงแรมริมปาวได้นำมาแสดงให้ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมหรือนักท่องเที่ยว นักเดินทางได้รับชม การแสดงดนตรีพื้นบ้านโปงลาง และฟ้อนภูไท จะนำมาแสดงเฉพาะเทศกาล เช่น เทศกาลสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ เลี้ยงรับรองแขกพิเศษ แขกต่างบ้านต่างเมือง หรือจัดให้พิเศษเนื่องในวันเลี้ยงฉลองคู่สมรส เลี้ยงเกษียณอายุราชการ และบางโอกาสลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรมอาจมีความประสงค์อยากสนับสนุนศิลปะการแสดงพื้นบ้าน โดยแจ้งล่วงหน้าไปยังโรงแรมก่อนถึงวันงาน ซึ่งโรงแรมสามารถจัดให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าได้

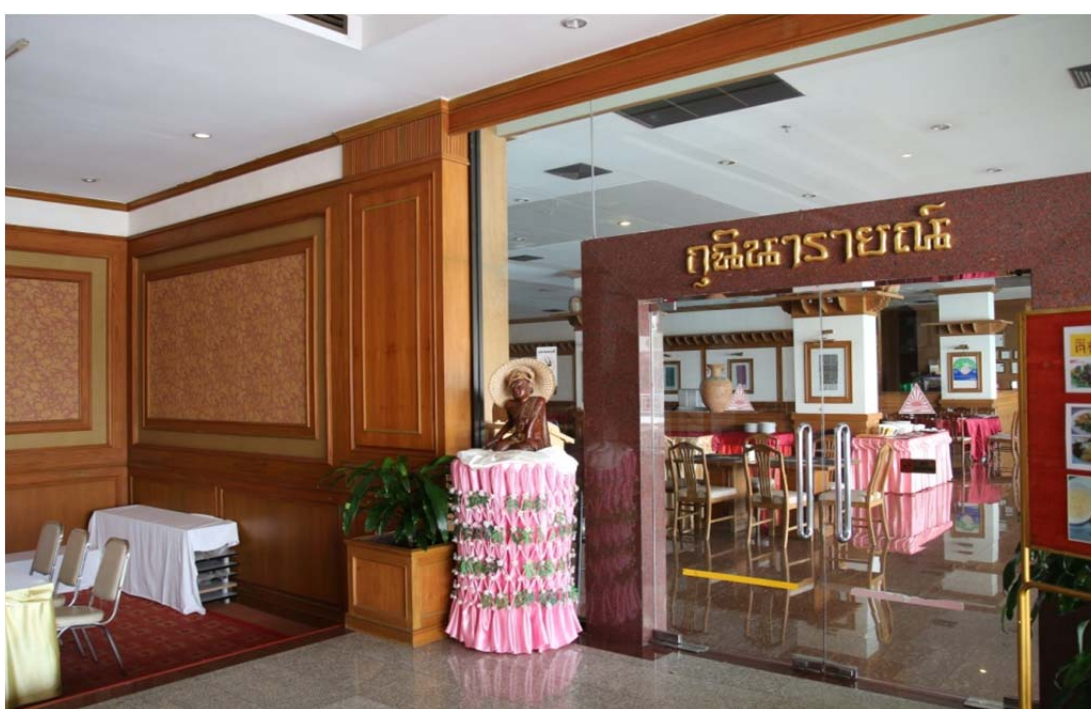
นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมริมปาวยังสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมอันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชุมชนชาวจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ผ้าไหมแพรวา ผ้าฝ้ายย้อมคราม ชุดผู้ไทย บริการจำหน่ายเป็นของฝากของที่ระลึกสำหรับลูกค้าที่สนใจผ้าทอมือที่มีคุณภาพฝีมือประณีต ราคาประหยัด สามารถเลือกซื้อได้ที่แผนกบริการของฝากของที่ระลึกของโรงแรมริมปาวบริเวณใกล้แผนกต้อนรับได้ทุกวัน (กนกวรรณ กุดสระ. 2557 : สัมภาษณ์)



1.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม

1) ด้านปัจจัยสี่ ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งโรงแรมริมปาวได้นำมิติทางวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่มาบูรณาการ ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมริมปาว โดยดำเนินการดังนี้

1.1 อาหาร โรงแรมในภาคอีสานส่วนใหญ่มีบริการอาหารให้ลูกค้าที่เข้ามาพัก โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 3-5 ดาว จะมีอาหารเข้าบริการลูกค้าในลักษณะขายรวมพร้อมห้องพัก และยังมีอาหารกลางวัน อาหารเย็นไว้บริการ ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาออกไปรับประทานอาหารนอกโรงแรม และลูกค้าสามารถโทรสั่งอาหารเข้าไปรับประทานอาหารในห้องพักได้ พนักงานแผนกอาหารคอยบริการส่งถึงห้องพัก เช่น การบริการอาหารของแผนกอาหาร และเครื่องดื่มโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์



ภาพประกอบ 39 ห้องอาหารภูสิขารายณ์ โรงแรมริมปาว

การจัดห้องอาหารสำหรับบริการลูกค้าของโรงแรมริมปาว มีอาหารให้เลือกรับประทานแบบหลากหลาย เช่น อาหารจีน ไทย ไทยอีสาน และอเมริกัน ทั้งนี้เพราะลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมมีหลายเชื้อชาติ อาหารอีสานนับเป็นอาหารที่นิยมของลูกค้าที่เข้ามาพักรับประทานอาหารมื้อเที่ยง โดยเฉพาะส้มตำมะละกอ ข้าวเหนียว เป็นรายการอาหารหลักที่โรงแรม ได้จัดขึ้น เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน ส่วนประเภทอาหารว่าง รับประทานได้ทั้งผู้ใหญ่และเด็ก ได้แก่ ไส้กรอกปลาอากาศสินธุ์ ซึ่งเป็นผลผลิตของกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงปลาของจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเป็นการส่งเสริมอาชีพของคนในท้องถิ่น โรงแรมได้จัด “ไส้กรอกปลาอากาศสินธุ์” ให้เป็นอาหารแนะนำพิเศษทุกวัน สามารถแปรรูปเป็นอาหารได้หลายประเภท ซึ่งจัดเป็นเมนูพิเศษของโรงแรมอีกประเภทหนึ่ง ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ดียิ่ง และลูกค้าสามารถสั่งซื้อเป็นของฝากหรือซื้อกลับไปรับประทานที่บ้านได้ (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)



นอกจากนี้ยังมีอาหารพื้นบ้านที่มีชื่อเสียง ลูกค้าซื้อเป็นของฝากส่งไปยังต่างประเทศ เช่น เนื้อหุบ เนื้อแห้ง เนื้อทอดรสชาติดีเป็นสินค้า OTOP ของจังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมได้นำมาจัดเป็นอาหารแนะนำพิเศษ ลูกค้าสามารถสั่งรับประทาน และซื้อเป็นของฝากได้เช่นเดียวกัน อาหารทุกประเภทโรงแรมริมปาวมีระบบควบคุมความปลอดภัยเป็นอย่างดี กล่าวคือ ผู้ประกอบอาหารต้องแต่งกายสะอาด ได้รับการตรวจโรคอย่างสม่ำเสมอ มีหัวหน้าควบคุมรับผิดชอบขั้นตอนการประกอบอาหาร เพื่อให้อาหารรสชาติมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นความสะอาด ความปลอดภัยของผู้บริโภค

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

ที่อยู่อาศัยหมายถึง ห้องพักในโรงแรมริมปาว ได้จัดห้องพักให้ได้มาตรฐานระดับ 4 ดาว โดยได้จัดสิ่งของเครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวก เน้นความสะดวกสบาย ความปลอดภัยของผู้เข้าพัก อาทิ เครื่องนอน สิ่งของเครื่องใช้ เช่น ผ้าเช็ดตัว สบู่ ยาสระผม แก้วน้ำ ตลอดจนการบริการอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถใช้โทรศัพท์ในห้องพักเรียกใช้บริการในโรงแรมได้ ตามรหัสหมายเลขการให้บริการที่จัดไว้ในห้องพักทุกห้อง



ภาพประกอบ 40 ภายในห้องพักโรงแรมริมปาว

โรงแรมได้จัดบ้านพักสำหรับพนักงานที่ไม่มีบ้านหรือพนักงานที่มาจากต่างจังหวัดโดยจัดให้พักรวมกันห้องละ 2-4 คน ภายในบริเวณพื้นที่ของโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงานได้รวดเร็วทันเวลา และจัดให้เป็นสวัสดิการพนักงานโรงแรมทั้งผู้หญิงและผู้ชายโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแต่อย่างใดยิ่งกว่านั้นยังให้สวัสดิการเครื่องแต่งกาย (ชุดทำงาน) หรือยูนิฟอร์มของโรงแรมโดยจัดให้ฟรีคนละสองชุด ทั้งพนักงานหญิงและพนักงานชาย (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

การแต่งกายของพนักงานโรงแรมริมปาว จะมี ความแตกต่างกันโดยแยกเป็นแผนก เช่น แผนกต้อนรับ พนักงานหญิงจะแต่งชุดวัฒนธรรมชาวผู้ไทย ทุกวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ พนักงานชายจะแต่งชุดสูทผูกเนคไท ตามแบบสากลนิยม และแผนกอื่น ๆ จะแต่งกายตามข้อตกลงของแต่ละแผนกที่ตกลงกันในกลุ่ม



ภาพประกอบ 41 การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรมริมปาว

นอกจากนี้ ยังพบว่า การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับโรงแรมริมปาวมีหลายชุด หลายแบบ จากภาพแสดงให้เห็นถึงการแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับด้วยชุดพื้นเมืองของชาวผู้ไทยกาฬสินธุ์ ซึ่งได้ประยุกต์จากผ้าถุงเป็นกระโปรงสั้นออกแบบตามยุคสมัย ทั้งนี้ ยังคงความเป็นอัตลักษณ์ของผ้าพื้นบ้าน ซึ่งเป็นผ้าฝ้ายย้อมครามทอมือตกแต่งลวดลายบนคอเสื้อปลายแขนเสื้อและติดตกแต่งรังคัมด้วยมือ เน้นความประณีตสวยงามอันเป็นวัฒนธรรมของชาวผู้ไทย โรงแรมริมปาว ได้นำผลิตภัณฑ์ของชนเผ่าผู้ไทยมาบริการลูกค้าที่มีความประสงค์จะสนับสนุนผลิตภัณฑ์เครื่องนุ่งห่ม ของชนเผ่าดังกล่าว สามารถเลือกชมเลือกซื้อได้ที่ แผนกจำหน่ายของฝากของที่ระลึก เพื่อเป็นการส่งเสริมภูมิปัญญาของชนเผ่า และกระจายรายได้สู่ชุมชนผู้ด้อยโอกาสตลอดจนเป็นการช่วยแก้ปัญหาคนว่างงานในชนบทชาวอีสาน ซึ่งโรงแรมริมปาวได้นำมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เกิดมูลค่าเพิ่มยิ่งขึ้น (สุชาติดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

ยารักษาโรค หมายถึง การให้สวัสดิการพนักงานในโรงแรมริมปาว ในด้านการดูแลรักษาสุขภาพ โดยมีการตรวจโรคประจำปีให้พนักงานทุกคน ซึ่งได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาลจังหวัดกาฬสินธุ์ และสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ บริการการตรวจสุขภาพ โดยแบ่งเป็นกลุ่มภาคเช้าและภาคบ่าย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการบริการลูกค้าของโรงแรม พนักงานทุกแผนกต้องมีบัตรประกันสังคม เพื่อใช้ในการดูแลรักษาตนเองเวลาเจ็บป่วย และทางโรงแรมก็จะช่วยอีกจำนวนหนึ่งหากมีค่าใช้จ่ายมากเกินไปกว่าสิทธิประกันสังคม ในกรณีอุบัติเหตุรุนแรงขณะปฏิบัติงานในโรงแรม



ภาพประกอบ 42 สระว่ายน้ำในโรงแรมริมปาวจังหวัดกาฬสินธุ์ จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก

โรงแรมริมปาวมีสระว่ายน้ำขนาดใหญ่ สะอาด ได้มาตรฐานไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม สามารถเข้าไปใช้บริการได้โดยไม่คิดค่าบริการ การว่ายน้ำนับได้ว่าเป็นการออกกำลังกายเพื่อดูแลรักษาสุขภาพอีกทางหนึ่งโดยไม่ต้องรับประทานยา และทางโรงแรมยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการแต่ต้องเสียค่าบริการ นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมริมปาวยังมีบริการนวดแผนไทย นวดน้ำมัน ที่ห้องนวดโมนาลิซ่า ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการดูแลรักษาสุขภาพของลูกค้า โดยคิดค่าบริการเป็นชั่วโมง ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามอัธยาศัย และการให้บริการสระน้ำยังมีครูสอนว่ายน้ำสำหรับลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกได้ โดยคิดค่าธรรมเนียม ตามอัตราที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ สนใจติดต่อได้ที่แผนกต้อนรับหรืออาคารสระว่ายน้ำของโรงแรม ได้ทุกวัน (สุชาดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ด้านความเชื่อ

จากการสังเกต พบว่า ด้านหน้าทางเข้าโรงแรมได้จัดตั้งศาลพระพรหม เพื่อเป็นสถานที่สักการบูชาและจัดพิธีกรรมตามความเชื่อซึ่งโรงแรมได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาจาก บรรพบุรุษ มีการจัดเครื่องเซ่นไหว้ ได้แก่ น้ำดื่ม ขนมหวาน ผลไม้ ถวายทุกวัน สถานที่บริเวณ ศาลพระพรหม มีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เป็นที่น่าเคารพศรัทธาแก่ผู้พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง



ภาพประกอบ 43 ศาลพระพรหม โรงแรมริมปาว

ศาลพระพรหมโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์อีกแห่งหนึ่งซึ่งสถานที่แห่งนี้โรงแรมริมปาวใช้สำหรับสักการบูชา เจ้าของธุรกิจโรงแรมแห่งนี้ได้ถือปฏิบัติสืบต่อกันมาจากอดีต จนถึงปัจจุบัน ลูกค้าที่เข้ามาพัก หรือ เข้ามาใช้บริการในโรงแรมสามารถกราบไหว้สักการบูชาที่ศาลพระพรหม โดยนำดอกไม้ ธูปเทียน เพื่อมาสักการบูชาได้ตามศรัทธา คาถาบูชาพระพรหม “โอมประระเมสะนะมัสการัม องการะนิสสะวะ รัง พรหมเรสสะยัม ภูปัสสะวะ วิษณฺ ุไวยะทานะโมโทติลูกบมทะระมา ยิกยานัง ยะไวยะลา คะมุลัม สะทา นันตะระ วิมุสะตินัน นะมัตเต นะมัตเตระ จะ อะการัง โตถาวจะ เอตามาตาระยัต ตะมัน ตะรามา กัตตะ นารัมลา จะสะระวะ ปะติตัม สัมภอพะกลโล ทิวะทียัม มะตัมยะ” และยังพบว่า พนักงานของโรงแรมริมปาวยังมีความเชื่อว่า ผู้ใดสักการบูชาพระพรหมจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นที่รักใคร่ของคนทั่วไป เป็นที่เมตตานิยมชมชอบ ใครเห็นใครรัก ไปแห่งหนใด มีแต่มิตร ใครมีเรื่องเดือดร้อนหรือประสบปัญหาด้านการเงิน หรือปัญหาอื่นใดให้มาจุดธูปขอพรให้พระพรหมช่วยเหลือจะประสบผลสำเร็จดังปรารถนา (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ด้านประเพณี

โรงแรมริมปาว มีการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมอีสาน โดยมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับงานประเพณีตามเทศกาล เพื่อให้พนักงานหรือลูกค้าที่เข้ามาพักได้มีส่วนร่วม เช่น ประเพณีสงกรานต์ โดยจัดโต๊ะหมู่บูชา นิมนต์พระพุทธรูปและจัดเตรียม ชั้นน้ำหอมลอยดอกมะลิสดไว้เพื่อให้ลูกค้า ตลอดจนพนักงานทุกคนได้มีโอกาสสรงน้ำพระพุทธรูปตามประเพณีชาวไทยและชาวอีสาน เป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามที่ชาวอีสานได้ปฏิบัติสืบทอดมา ยาวนาน และเป็นการบูรณาการทางวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมแห่งนี้ด้วย



ภาพประกอบ 44 การจัดเตรียมที่ประกอบพิธีกรรมสรงน้ำพระพุทธรูป โรงแรมริมปาว

ในช่วงเทศกาลประเพณีสงกรานต์โรงแรมริมปาวจังหวัดกาฬสินธุ์จะกำหนดให้พนักงานของโรงแรมแต่งกายด้วยเสื้อลายดอกสีสดใส ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ส่วนพนักงานแผนกต้อนรับให้แต่งกายด้วยชุดผู้ไทย สำหรับพนักงานผู้หญิงซึ่งเป็นชุดผ้าฝ้ายอ่อนมีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ ส่วนพนักงานชายใส่สูทตามแบบสากลนิยม ทั้งนี้เริ่มจากวันที่ 10-15 เมษายนของทุกปี และบรรยากาศในอาคารของโรงแรมทุกแผนกลูกค้าจะได้ยินเสียงเพลงวันสงกรานต์บรรเลงตลอดช่วงเทศกาลเป็นการสร้างบรรยากาศให้ผู้พบเห็น ได้รับฟังและตระหนักถึงประเพณีวัฒนธรรมอันดีงามของชาวไทยอีสานที่ควรได้รับการส่งเสริมและอนุรักษ์สืบทอดตลอดไป (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)

4) ด้านพิธีกรรม

โรงแรมแห่งนี้ได้มีการสืบสานประเพณีพิธีกรรมของชาวอีสานหลาย ประเพณี เป็นการนำพิธีกรรมมาบูรณาการธุรกิจโรงแรม เช่น ประเพณีทอดกฐิน ทอดผ้าป่า ประเพณี สงกรานต์ และประเพณีทอดเทียนพรรษา โดยเฉพาะประเพณีทอดกฐิน ได้จัดต้นดอกไม้เงินไว้แผนก ต้อนรับ เพื่อให้โอกาสลูกค้าพนักงานและผู้มีจิตศรัทธาได้ร่วมทำบุญ ซึ่งผู้บริหารของโรงแรมและ ตัวแทนพนักงานจะได้นำต้นดอกไม้เงินไปร่วมสมทบทอดถวายที่วัดในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยหมุนเวียนไปตามวัดต่างๆ ทุกปี (สุชาติดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 45 ศาลพระภูมิและศาลตายายของโรงแรมริมปาว

นอกจากนี้ ยังพบว่า ด้านหลังของอาคารที่พักยังมีศาลพระภูมิและศาล ตายาย ตั้งอยู่ใต้ต้นไม้ใหญ่ ประดับตกแต่งด้วยผ้าสี 7 สี ตามความเชื่อทางศาสนาที่เชื่อว่าเจ้าที่ จะ คอยดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้พักอาศัยอยู่ร่มเย็นเป็นสุข โดยได้สร้างที่ประทับและจัดอาหาร ผลไม้ น้ำ หมากพลู ถวายทุกวันอย่างสม่ำเสมอ และ ทุกวันพระจะจัดถวายเป็นพิเศษ โดยจัด ขนมหวาน 7 อย่าง ได้แก่ ทองหยิบ ทองหยอด ฝอยทอง เม็ดขนุน ขนมชั้น ขนมถ้วยฟู ขนมบัวลอย ผลไม้ ได้แก่ มะพร้าวอ่อน กล้วยน้ำว้า น้ำดื่มสะอาด ข้าว และดอกไม้สด ประดับไว้ในแจกัน และ พวงมาลัยมะลิ หรือพวงมาลัยดอกไม้สด ซึ่งจะต้องนำมาจัดถวายอย่างสม่ำเสมอ ยิ่งกว่านั้นในวัน เทศกาลตรุษจีน ยังมีการประกอบพิธีกรรมที่ยิ่งใหญ่ตามความเชื่อของพิธีกรรมของชาวจีน ซึ่งเจ้าของ โรงแรมเป็นชาวไทยเชื้อสายจีน ได้สืบทอดประเพณีพิธีกรรมดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกปี (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)



2. โรงแรมໂໝະ ຈັງຫວັດຂອນແກ່ນ

2.1 ມິຕິທາງສິລະປະ

ໂຮງແຮມໂໝະ ໄດ້ນຳມິຕິທາງສິລະປະດ້ານຕ່າງ ໆ ມາບູຮານການໃນການພັດທະນາ ຮູບຮ່າງໂຮງແຮມ ໄດ້ແກ່ ດ້ານຈິຕຣາກຣມ ປະຕິມາກຣມ ສະຖາປັດຍາກຣມ ວຽນກຣມ ດນຕຣີແລະນາກຸສິລປ໌ ຕາມລຳດັບດັ່ງນີ້

1) ດ້ານຈິຕຣາກຣມ



ກາຟປະກອບ 46 ກາຟຈິຕຣາກຣມ ໂຮງແຮມໂໝະ

ຂະໜາດຂອງກາຟກວ້າງ 1.60 ເມັຕຣ ສູງ 2.10 ເມັຕຣ ຫນາ 0.10 ເມັຕຣ

ກາຟຈິຕຣາກຣມ ໂຮງແຮມໂໝະໄດ້ນຳກາຟຈິຕຣາກຣມຂະໜາດໃຫຍ່ ເຖິງກັບພະຣາຊກຣນິຍົກຈິຕຣາກຣນິຍົກພອເຟຶຍງມາປະຕັບຕັກຕັກໄວ້ບຣິເວນລື່ອບປີ້ ແລະທາງເດີນເຂົ້າ-ອອກ ເພື່ອໃຫ້ລູກຄ້າແລະຜູ້ສຸນໃຈໄດ້ຊື່ນຊົມພະຣາຊກຣນິຍົກ ແລະຍັງມີກາຟເຊີນເຖິງກັບຮຣມສາດີທີ່ສວຍງາມ ຕັກຕັກໄວ້ໃນຫ້ອງພັກ ເຊິ່ງເປັນກາຟເຊີນທີ່ມີມູນຄ່າ ເຈົ້າຂອງໂຮງແຮມໄດ້ເກັບສະສມມານານ

ນອກຈາກນີ້ ຍັງພວບວ່າ ມີຈິຕຣາກຣມກາຟເຊີນເລ່າເຣື່ອງ ຈິຕຕນຄຣອັນ ເກີດຈາກແຮງບັນດາລໃຈຈາກບທພະຣນິພົນ ສມເຕັຈພະຣສັງຊຣາຊ ສກລສັງຊພຣິນຍາຍົກມີຂໍ້ຄວາມບຣຣາຍາຍໄຕ້ ກາຟຄວາມວ່າ “ຄູ່ບາຣມີຂອງເມືອງຈິຕຕນຄຣ ເປັນຜູ້ທີ່ມີຄວາມງດາມແລະຄວາມດິງາມທັງປວງອຍາງນ່າອັຊຈຣຣຍ໌ ເປັນຄູ່ທີ່ສັ່ງເສຣິມເຈົ້າເມືອງພຣ້ອມທັງຈິຕຕນຄຣໃຫ້ມີຄວາມສຸຂ ຄວາມເຈຣິຍູອູ່ຕອດເວລາ ຈິຕຣາກຣມນີ້ເປັນ ຜລງານສຣັ່ງສຣຣຄ໌ດຍອາຈາຣຍ໌ຣີຣະພັນ ລອໂພບູລູຍ໌ ເພື່ອເທັດພະເກຣຍຣຕີໃນວຣົກາສປິມຫາມງຄລທີ່ທຣງພະຣ ຂັນສາຄຣບ 100 ປີ ສມເຕັຈພະຣສັງຊຣາຊ (ຮີຣກາຣນຕ໌ ຈັນໂທຣາສ. 2557 : ສັມກາຊຣນ໌)

2) ด้านประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมໂພຂະໄດ້นำประติมากรรมมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมเพื่อสื่อถึงสิ่งต่าง ๆ สภาพสังคมวัฒนธรรมรวมถึงจิตใจของพนักงานโรงแรมและการบริการงานประติมากรรมแบ่งเป็นประเภทตามมิติความลึก ได้แก่ ประติมากรรมนูนต่ำ ประติมากรรมนูนสูง ประติมากรรมลอยตัว นอกจากนี้ ยังพบว่า ประติมากรรมติดตั้งชั่วคราว กลางแจ้งหรือเรียกว่าศิลปะจัดวางมีโมบายที่แขวนลอยเคลื่อนไหวได้ติดตั้งในตัวอาคาร



ภาพประกอบ 47 ประติมากรรมนูนต่ำทำจากโลหะเงิน “ช้างเงิน” โรงแรมໂພຂະ
ขนาดกว้าง 0.37 เมตร ยาว 0.47 เมตร หนา 0.07 เมตร

ประติมากรรมนูนต่ำช้างเงิน ซึ่งคณะบริหารและพนักงานโรงแรมໂພຂະได้รับเป็นของที่ระลึกในการมีส่วนร่วมในงานพิธีปล่อยช้างพลายชุมพลคืนสู่ธรรมชาติ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าซับลังกา จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2549 และจากการสัมภาษณ์ ยังพบว่า เจ้าของโรงแรมໂພຂະยังนิยมสะสมผลงานประติมากรรมหลายอย่าง เช่น การแกะสลักหินฝังมุกเป็นชุดรับแขกซึ่งมีมูลค่าสูง ประติมากรรมศิลปะสร้างสรรค์เกี่ยวกับการปั้น ได้แก่ พระพุทธรูป และโรงแรมแห่งนี้ยังส่งเสริมผลงานด้านการแกะสลักลวดลาย การจัดผักผลไม้ในแผนกอาหาร การจัดตกแต่งประดับผ้าในงานเลี้ยง งานแต่งงาน โดยการนำผ้าฝ้าย ผ้าไหมมาจัดตกแต่งให้เป็นลวดลายตามจินตนาการ เช่น ลายสับประรด ลายผีเสื้อ และลวดลายอื่น ๆ ตามความคิดของประติมากรรม หรือช่างที่ดำเนินการ (ธานี ยาโพธิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรมอาคารห้องพักโรงแรมໄໝະ



ภาพประกอบ 48 สถาปัตยกรรมอาคาร โรงแรมໄໝະ

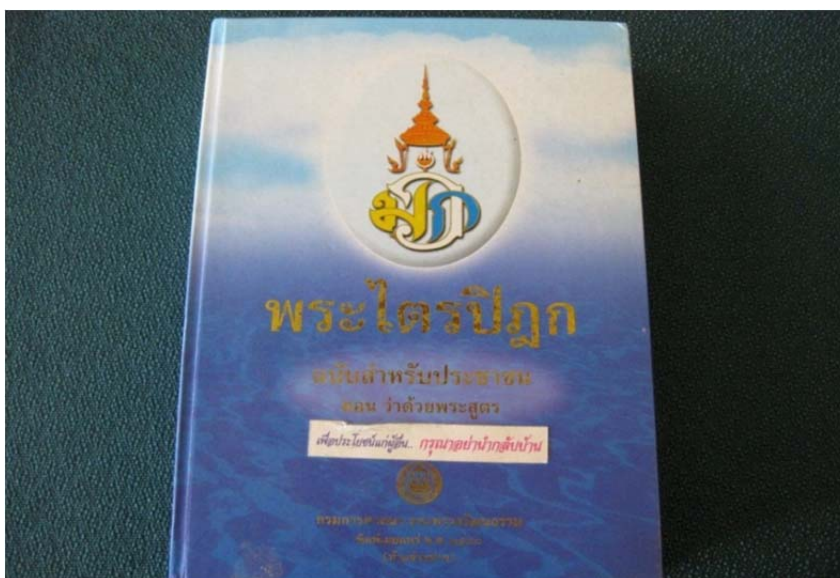
อาคารห้องพักของโรงแรมໄໝະเป็นสถาปัตยกรรมแบบโมเดิร์น ออกแบบเน้นให้มีพื้นที่ใช้สอยมาก สะดวกสบายไม่สลับซับซ้อน ชั้นบนสุดของอาคารสามารถจอด เฮลิคอปเตอร์ได้ และจะใช้ในกรณีฉุกเฉิน ภายนอกอาคารออกแบบตกแต่งเหมือนอาคารทั่วไปเน้น ความปลอดภัย สะอาด สะดวก สบาย โดยเฉพาะสถานที่บริเวณจอดรถลูกค้าที่มาติดต่อที่โรงแรม เข้าออกสะดวกสบาย มีพนักงานรักษาความปลอดภัยให้บริการตลอดเวลา ส่วนสถาปัตยกรรมด้านใน อาคารห้องพัก เป็นอาคารสูง 14 ชั้น มีบันไดและลิฟท์ขึ้นลง โดยมีพนักงานโรงแรมคอยดูแลความปลอดภัยในการใช้ลิฟท์สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ที่สำคัญอาคารแห่งนี้สร้างมานานถึง 47 ปี ไม่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ลิฟท์ขึ้นหรือลง เพราะมีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอเป็นโรงแรมแห่งแรกของจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับ 4 ดาว ซึ่งโรงแรม จะต้องรักษาคุณภาพให้ดีที่สุด และโรงแรมໄໝະได้ขยายกิจการโดยการออกแบบสถาปัตยกรรมอาคาร Tower Wing ซึ่งเป็นอาคารสูง 17 ชั้น ประกอบด้วย ห้องพัก 179 ห้อง พร้อมปรับปรุงแก้ไข ระบบความปลอดภัยในห้องพัก ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ ประตู หน้าต่าง เมื่อปี พ.ศ. 2535 โดยมี วิศวกรควบคุมการก่อสร้างตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์และตรวจสอบการก่อสร้างตามขั้นตอนจนแล้วเสร็จ

นอกจากนี้โรงแรมໄໝະยังมีห้องประชุมขนาดใหญ่ที่เป็นสถาปัตยกรรม แบบโมเดิร์นออกแบบกลมกลืนกับตัวอาคารห้องพัก จัดวางส่วนบริการให้เข้าถึงได้สะดวก มีพื้นที่ใช้ สอยมาก มีช่องว่างช่วยระบายอากาศได้ดี วัสดุอุปกรณ์ทันสมัย แสง สี เสียง ในห้องประชุม มาตรฐาน มีช่างตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ห้องประชุมขนาดใหญ่สามารถรองรับผู้เข้าประชุมสัมมนา ได้มากถึง 1,000 คน มีเวทีเพื่อจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ หรือกิจกรรมบันเทิง เพื่อบริการลูกค้า ให้ดีที่สุดและประทับใจลูกค้ามากที่สุด (ธีรกาญจน์ จันโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)



4) ด้านวรรณกรรม

วรรณกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมโฆษะ ได้แก่ พระไตรปิฎก และวรรณกรรมแบบเรื่องเล่าไม่นิยมเขียนเป็นเรื่องราวแบบเย็บเล่มแต่จะปรากฏบน แผ่นป้ายจัดนิทรรศการ เป็นการอธิบายความเป็นมาของผู้ก่อตั้งโรงแรมพร้อมเกียรติคุณที่ได้ปฏิบัติความดี (กระทำความดี) เพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่วงศ์ตระกูล



ภาพประกอบ 49 หนังสือพระไตรปิฎก ฉบับสำหรับประชาชน

ประวัติความเป็นมาของพระไตรปิฎก

ก่อนที่พระพุทธเจ้าจะเสด็จดับขันธปรินิพพาน พระองค์ไม่ได้ทรงแต่งตั้งให้ผู้ใดเป็นศาสดาสืบต่อจากพระองค์ นอกจากจะทรงประทานพุทธพจน์ที่เปรียบเสมือนตัวแทนของพระองค์ไว้ว่า “พระธรรมและวินัยที่มีเราแสดงแล้ว บัญญัติแล้ว จักเป็นศาสดาของเธอทั้งหลาย เมื่อเราล่วงลับไปแล้ว” พุทธวจนะหรือคำสอนของพระพุทธเจ้ามีชื่อเรียกกันในสมัยนั้น 2 อย่าง คือ พรหมจรรย์ และธรรมวินัย กล่าวคือ พรหมจรรย์ (พรหมจรรย์) คือ พุทธวจนะที่ตรัสเมื่อครั้งทรงส่งพระอรหันตสาวก 60 รูป ไปเผยแผ่พระศาสนาครั้งแรกและธรรมวินัย (ธมมวินัย) คือ พุทธวจนะที่ตรัสแก่พระอานนท์ พุทธอนุชา ก่อนเสด็จดับขันธปรินิพพานว่า “โยโว” ดูกรอานนท์ ธรรมและวินัยใดที่ตถาคตแสดงไว้แล้ว บัญญัติไว้แล้ว ธรรมและวินัยนั้นจะเป็นศาสดาของพวกเธอ เมื่อตถาคตล่วงลับไปแล้ว (เสฐียรพงษ์ วรรณปก. 2558)

โดยสรุป สาระนั้นรู้จักจากพระไตรปิฎก ฉบับสำหรับประชาชน ตอนว่าด้วย พระสูตร ซึ่งมีสาระสำคัญในพระพุทธศาสนา คือ 1) ลากสักการะชื่อเสียง เปรียบเหมือนกิ่งไม้ไม่ดี 2) ความสมบูรณ์ด้วยศีล เปรียบเหมือนสะเก็ดไม้ 3) ความสมบูรณ์ด้วยสมาธิ เปรียบเหมือนเปลือกไม้ 4) ญาณหัสสนะ หรือปัญญา เปรียบเหมือนกะพี้ไม้ และ 5) ความหลุดพ้นแห่งใจอันไม่กลับกำเริบ ซึ่งใช้คำภาษาบาลี “อกุปฺปา เจตตวิมุตติ” เปรียบเหมือนแก่นไม้ (ธีรกาญจน์ จันโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)



5) ดนตรีและนาฏศิลป์

โรงแรมแห่งนี้ได้ส่งเสริมศิลปะการแสดงดนตรีโปงลางประยุกต์ที่มีการเล่นดนตรีอีสานหลายประเภทในวงเดียวกัน เช่น เป่าแคน ตีพิณ ตีโปงลาง และยังมีการเล่นโหวดผสมผสานเป็นเพลงพื้นเมือง เพลงไทยสากล และเพลงพื้นบ้านอีสาน ประกอบการฟ้อนรำที่สนุกสนานครึกครื้น บ่งบอกถึงวิถีชีวิตของชาวนาชาวไร่ในภาคอีสาน หลังจากหลังสู้ฟ้าหน้าสู้ดิน หรือหลังจากเสร็จจากการทำนาทำไร่แล้วก็จัดกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดในรูปแบบเทศกาลวันสำคัญ เช่น บุญออกพรรษา บุญปีใหม่ บุญทอดกฐิน และบุญประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น



ภาพประกอบ 50 การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ โรงแรมໄໝະ

การนำศิลปะการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ มาจัดกิจกรรมการแสดง ให้ลูกค้าได้รับชม โรงแรมໄໝະเป็นอีกโรงแรมหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น มีการพัฒนาธุรกิจ โดยนำเอา ศิลปวัฒนธรรมอีสานเข้ามาบูรณาการในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การละเล่น การแสดงดนตรีพื้นบ้าน พิณ แคน โหวด หรือรวมกันเป็นวงโปงลาง ซึ่งเป็นดนตรียอดนิยมของชาวอีสานที่มีจังหวะเร้าใจ สนุกสนาน ประกอบ การแสดงบนเวที โดยผู้แสดงจะมีลีลาท่ารำลักษณะต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญ ได้คิดประดิษฐ์ท่าทำให้สอดคล้องกับจังหวะดนตรีการแสดงดังกล่าว โรงแรมໄໝະได้จัดขึ้นในช่วง เทศกาลสงกรานต์ ทุกปี เป็นการนำศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการธุรกิจโรงแรม สามารถสร้างความ ประทับใจและดึงดูดใจลูกค้าได้เป็นอย่างดี เห็นได้จากช่วงเทศกาลสงกรานต์จะมีลูกค้าเข้ามาพัก โดยสั่งจองห้องพักล่วงหน้า และช่วงกลางวันโดยเฉพาะอาหารเที่ยง จะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ แบบบริการตนเอง พร้อมนั่งชมการแสดงบนเวทีจนจบรายการ (ธีรกานต์ จันทโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)

2.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค พบว่า โรงแรมໄໝະໄດ້จัดให้มีการบริการด้านความจำเป็นพื้นฐานเป็นอันดับแรกของการบริการ โดยได้ดำเนินการดังนี้

1.1 อาหาร พบว่า โรงแรมໄໝະໄດ້จัดอาหารแบบหลากหลาย อาทิ อาหารตามสั่งโดยมีรายการอาหารพิเศษ โดยเฉพาะอาหารพื้นบ้านอีสานตามฤดูกาล อาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งมีรายการอาหารถึงห้าสิบชนิด โดยจัดในช่วงอาหารเช้าขายร่วมกับห้องพักเพื่ออำนวยความสะดวกผู้เข้ามาพัก ไม่เสียเวลาออกไปรับประทานอาหารข้างนอกก่อนออกเดินทาง



ภาพประกอบ 51 บรรยากาศการจัดอาหารในเทศกาลสงกรานต์ที่โรงแรมໄໝະ

ในช่วงเทศกาลสงกรานต์โรงแรมໄໝະໄດ້จัดรายการอาหารหลายชนิด ส่วนใหญ่เป็นอาหารพื้นบ้านอีสานเน้นอาหารตามฤดูกาล เช่น ไข่มดแดง แกงผักหวาน ส้มตำ ไก่ย่าง ข้าวเหนียว ปลาหนังแจ่ว แกงอ่อมห้วย และอาหารสี่ภาค เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกรับประทานอย่างหลากหลาย โดยจัดแบบบริการตนเอง (บุฟเฟต์) การจัดอาหารในแผนกอาหารจะมีการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อาทิ จัดรายการอาหารพิเศษในช่วงเทศกาลสงกรานต์ เน้นอาหารพื้นบ้านอีสาน โดยมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนถึงเทศกาล ในช่วงเทศกาลเช้าพระราชจะเน้นบริการอาหารเจ ยิ่งกว่านั้นลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมมีความประสงค์จะทำบุญใส่บาตรตอนเช้า สามารถสั่งอาหารที่แผนกอาหารได้ตามความต้องการจะมีพนักงานโรงแรมบริการส่งถึงห้องพักทันตามเวลาที่พระสงฆ์ออกบิณฑบาตร (ธีรกานต์ จันโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

โรงแรมໂມະໄດ໌จัดบริการห้องพักระดับมาตรฐาน 4 ดาว มีเตียงนอน ที่นอน ที่วี ตู้เก็บเสื้อผ้า ห้องน้ำ และสิ่งของเครื่องใช้อื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ตลอดจนระบบการดูแลความปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกสบายใจเหมือนอยู่ในบ้านตัวเอง และห้องพักยังตกแต่งด้วยผ้าไหมพื้นบ้าน ได้แก่ ผ้าม่านหน้าต่าง ผ้าคลุมเตียงตกแต่งด้วยผ้าไหมพื้นบ้าน เพื่อสะท้อนให้เห็นศิลปวัฒนธรรมอีสานที่นำมาบูรณาการธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน



ภาพประกอบ 52 ห้องพักรวมโรงแรมໂມະໄດ໌

นอกจากนี้ ยังพบว่า ในห้องพักของโรงแรมໂມະໄດ໌ได้จัดอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยเน้นศิลปะการจัดวางสิ่งของ ได้แก่ การจัดตกแต่งเตียงนอนได้นำเอาผ้าไหมมาจัดวางตกแต่งบนผ้าคลุมเตียง ผ้าม่านประตูหน้าต่างทำด้วยผ้าไหม ที่วางโทรศัพท์ยังใช้ผ้าไหมตกแต่งเพื่อสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน ทำให้ห้องพักมีความสวยงามเกิดมูลค่าเพิ่ม การตกแต่งห้องด้วยผ้าไหม เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น และยังพบว่า โรงแรมได้จัดบ้านพักสำหรับพนักงานทุกคนที่ไม่มีบ้านหรือมีบ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน โดยจัดที่พักให้ฟรี ค่าน้ำ ค่าไฟ ให้บริการตนเอง ส่วนอาหารให้รับประทานที่ห้องครัวของโรงแรม ทั้งนี้เป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานทุกคน ช่วยลดรายจ่ายเพื่อทุกคนจะทำงานหรืออยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (วินัย อุทัยเรือง. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

เครื่องนุ่งห่มหรือการแต่งกายพนักงานของโรงแรมทุกแผนก แต่งกายสุภาพมีความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะตัว เช่น วันพุธ วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ พนักงานใส่ชุดผ้าฝ้าย แผนกต้อนรับส่วนหน้าใส่ชุดผ้าไหมสีเหลืองทอง



ภาพประกอบ 53 พนักงานบริการต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมໄໝະ

การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายด้วยชุดผ้าไหมพื้นบ้านสะท้อนให้เห็นความเป็นอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมการแต่งกายด้วยเหตุว่า แผนกนี้เป็นแผนกที่อยู่ใกล้ชิดลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งโรงแรมมีความต้องการให้ลูกค้าหรือผู้พบเห็นได้ตระหนักถึงการสืบสานวัฒนธรรมการแต่งกายของชาวอีสาน ที่ได้นำเอาผลิตภัณฑ์อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านมาประยุกต์เป็นเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มได้อย่างเหมาะสมเป็นการเผยแผ่วัฒนธรรมอีสาน และเป็นการส่งเสริมศิลปหัตถกรรมพื้นบ้านของชาวอีสาน ตลอดจนเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน และยังพบว่า โรงแรมໄໝະมีร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก โดยเฉพาะผ้าไหมซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชนของกลุ่มแม่บ้านได้นำมาฝากไว้เพื่อบริการลูกค้าที่สนใจผ้าไหมพื้นบ้านมีให้เลือกหลายแบบทั้งผ้าไหมสีพื้น ผ้าไหมมัดหมี่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป สำหรับสุภาพสตรี เสื้อสูทสำหรับสุภาพบุรุษ กระเป๋าถือสุภาพสตรี สิ่งของเครื่องใช้สำหรับวัยหนุ่มสาว และเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ราคาประหยัด ฝีมือประณีต มีให้เลือกอีกมากมายที่ร้านจำหน่ายของฝากโรงแรมໄໝະจังหวัดขอนแก่น (ธีรกานต์ จันโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)



1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

โรงแรมโฆะมองเห็นความสำคัญในการดูแลรักษาสุขภาพของลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม จึงได้จัดให้มีสระว่ายน้ำไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมฟรีโดยไม่ต้องจ่ายค่าบริการ ส่วนบุคคลภายนอกที่มีความประสงค์จะใช้บริการต้องจ่ายค่าบริการตามระเบียบของโรงแรม นอกจากนี้ยังมีห้องฟิตเนส เพื่อดูแลสุขภาพลูกค้า และบุคคลภายนอกที่สนใจสามารถสมัครเป็นสมาชิกห้องฟิตเนส และสระว่ายน้ำได้ โดยติดต่อที่แผนกสระว่ายน้ำ หรือติดต่อไปยังโทรศัพท์หมายเลข 043-320320 ได้ทุกวัน



ภาพประกอบ 54 สระว่ายน้ำโรงแรมโฆะขอนแก่น จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผูมาพัก

สระว่ายน้ำของโรงแรมโฆะจัดไว้บริเวณชั้นสองของโรงแรม เป็นสระว่ายน้ำแห่งแรกที่มีบริการในโรงแรมในภาคอีสาน ห้องฟิตเนสมีบริการลูกค้าที่ชั้นล่างของอาคารห้องพัก และยังพบว่า โรงแรมโฆะให้สวัสดิการพนักงานในด้านการดูแลสุขภาพ โดยพนักงานทุกคนจะได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาให้บริการตรวจร่างกายที่โรงแรม พนักงานจะเข้ารับการตรวจทั้งภาคเช้าและภาคบ่าย โดยแบ่งพนักงานออกเป็นสองกลุ่ม เพื่อไม่ให้กระทบต่อการบริการลูกค้า ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวโรงแรมโฆะได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทุกปี การบริการด้านการดูแลสุขภาพ โรงแรมโฆะได้จัดให้มีห้องฟิตเนส ห้องสปา นวดแผนโบราณ นวดแผนไทย โดยแยกออกเป็นสัดส่วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ลูกค้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพสามารถแจ้งพนักงานที่แผนกต้อนรับก่อนจะเข้าห้องพัก หากมีอาการป่วยฉุกเฉินต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนจะได้ช่วยเหลือทันเวลา เพราะ ทางโรงแรมมีบริการติดต่อฝ่ายอุบัติเหตุฉุกเฉินที่โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนได้ตลอดเวลา (จุฑามาศ ฤทัยประเสริฐสุข. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ด้านความเชื่อ

โรงแรมໄໝະໄດ້ສືບທອດວັດທະນະທຳຄວາມເຊື່ອສາລຕາບູຍຸ ຍາຍມີ ໂດຍມີຄວາມເຊື່ອວ່າ ເປັນສາລຕາຍາຍຂອງຄົນອີສານມີຊື່ເປັນມຸງຄວາມທາມທອພຣາທຳທີ່ທຳພິທີຕັ້ງສາລຕາ ແລະ ອັຍຍຸເຊີຍດວງວິຽນຍາຍຂອງຕາບູຍຸ ຍາຍມີ ມາສະຄິດຢູ່ໃນສາລຕາແຫ່ງນີ້ ແລະເຊື່ອວ່າຕາບູຍຸ ຈະທຳໃຫ້ຄົນທີ່ເຮົາພຣາບໄຫ້ ມີບູຍຸ ຍາຍມີ ເຊື່ອວ່າຈະທຳໃຫ້ຄົນທີ່ເຮົາພຣາບໄຫ້ມີ ຮຳຮວຍ ມີຄວາມສຸຂດັ່ງປຣາຣຸດນາ



ภาพประกอบ 55 ศาลตาบູຍຸ ຍາຍມີ ພື້ນຖານໄໝະໄ

ສາລຕາບູຍຸຍາຍມີ ຫຼື “ສາລຕາຍາຍ” ທີ່ຕັ້ງຢູ່ດ້ານພື້ນຖານອາຄາຣໂຫ້ງພັກ ຂອງໄໝະໄເປັນສະຖານທີ່ສັກດີສິທິ ຈະບູຮານສາລຕາຍາຍ ທຸກວັນພຣາທຳ ສິ່ງເຈົ້າຂອງໄໝະໄແລະ ພັນກຳໄໝະໄທຸກຄົນ ໃຫ້ຄວາມເຮົາພຣາບໄຫ້ຂອບພຣາທຳທຸກວັນ ມີກຳຮັກບາຕຣທຸກວັນ ຯ ລະ 9 ຮູບ ມີກຳຮັກບຣຍາຍຮຣຣມະ 2 ຕົວ ຕໍ່ຄັ້ງ ເຈົ້າຂອງຮຸກກິຈໄໝະໄໄດ້ຈັດໃຫ້ມີພິທີໄຄຊີວິດໄຄະປືອ ປືອ 2 ຄັ້ງ ຫມາຍໄຄ ມີພຣະມາສວດ ແລ້ວມອບໄຄໃຫ້ກັບຄົນທີ່ເຫມາະສົມ ແລະຍັງພວບ ເຈົ້າຂອງໄໝະໄ ແຫ່ງນີ້ຍັງມີຄວາມເຊື່ອເຮົາພຣາບໄຫ້ພຣະນາຣາຍຸດ ພຣະໄໝຍມຸງຄວ ພຣະພຸທທວາຣາຊ ສິ່ງປຣະທັບຢູ່ບຸນ ອາຄາຣແລະຄວາມເຊື່ອເຮົາພຣາບໄຫ້ເຈົ້າແມ່ກວນອິມ ໂດຍເຊື່ອວ່າເຈົ້າແມ່ກວນອິມເປັນເທພເຈົ້າທີ່ຄອຍປັກປັກປັກ ຄຸ່ມຮອງ ເຮົາສະຖານແລະຜູ້ເຂົ້າມາພັກໃນໄໝະໄ ໃຫ້ແຄ້ວລາດປລອດກັຍ ຫຸ່ມຮອງຮຸກກິຈຂອງໄໝະໄໃຫ້ ເຈຣືຽງຮຸ່ງເຮືອງຕລອດໄປ ດັ່ງຄຳຄຳວ່າທີ່ວ່າ “ຜູ້ໄຄຣສິກຄິງເຮົາຢູ່ເປັນນິຈ ຜູ້ນັ້ນຍ່ອມຢູ່ໃນພຣະເນຕຣແຫ່ງເຮົາ” ຫວນຈິນໃນຝືນແຜ່ນດິນໃຫຍ່ແລະຫວນຈິນໄພັນທະເລທຳກຸມິກາດໄດ້ໃຫ້ຄວາມເຮົາພຣາບໄຫ້ເຈົ້າແມ່ກວນອິມເປັນຜູ້ ປັກປັກປັກປັກ ມີຄວາມຮັກ ຄວາມເມຕຕາ ກຸຣຸນາທຸກຄົນໂດຍປຣາດຈາກເງື່ອນໄຂ ສິ່ງເຈົ້າຂອງໄໝະໄໄດ້ປຣະຕິຕາມຄວາມເຊື່ອຕໍ່ສິ່ງສັກດີສິທິທັງຫລາຍດັ່ງຄຳວ່າຍ່ອມໂດຍຄືປັກປັກປັກປັກ ບຣຣພຸຣຸຮຸນຕໍ່ຮຸນມາຍາວນານຈນປັຈຈຸບັນ (ຮິຣກາດ ຈັນໂທກາສ. 2557 : ສັມກາຊນ)



3) ด้านประเพณี

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมโฆะให้ความสำคัญด้านประเพณี วัฒนธรรมอีสานด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ซึ่งเป็นวันปีใหม่ของไทยจะมีการจัดงาน ยิ่งใหญ่มาก ได้นำวัฒนธรรมภาคอื่นมาบูรณาการให้หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาพักได้สัมผัสกับ บรรยากาศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การรดน้ำดำหัวแบบไทย การสงน้ำพระแบบอีสาน การแต่งกาย ของพนักงาน ให้เข้ากับบรรยากาศเทศกาลสงกรานต์โดยให้พนักงานทุกคนสวมเสื้อลายดอกไม้สีสดใสมี ดอกมะลิร้อยคล้องคอ (หนูดี นามาก. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 56 ประเพณีสงกรานต์ที่โรงแรมโฆะ

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ทุกปี โรงแรมจะ จัดกิจกรรมหลายอย่าง โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ได้แก่ การละเล่นของเด็กในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ด้านหน้ามีวัฒนธรรมเด็กขี่ม้าก้านกล้วย มีจำลอง เจดีย์ทราย มีรูปจำลองพระธาตุขามแก่น ทำเป็นประเพณีทุกปี กิจกรรมประกวดแฟนซี การจัดอาหาร พาแลงแบบภาคเหนือและจัดแบบ Packet (การซื้อขายเหมาทั้งชุด) ในห้องพัก โดยใช้สถานที่บริเวณ สระว่ายน้ำบนชั้นสอง และยังมีรายการพิเศษ ได้แก่ ชายห้องพักรวมอาหารเช้า อาหารเย็น และดินเนอร์ Packet ดังกล่าวโรงแรมโฆะจะจัดในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ส่วนช่วงเทศกาลอื่น เช่น งานประเพณีประทีปโคมลอยช่วงเทศกาลออกพรรษา ประเพณีลอยกระทงในเดือนสิบสอง (วันเพ็ญเดือนสิบสอง) จะจัดทำกระทงขนาดใหญ่ ตั้งไว้บริเวณด้านหน้าโรงแรมทุกปีซึ่งมีชาวต่างชาติ ให้ความสนใจและถ่ายรูปไว้เป็นที่ระลึก (นัฐวุฒิ เทียงตรงจิตร. 2557 : สนทนากลุ่ม)



4) ด้านพิธีกรรม

โรงแรมโฆษะเป็นโรงแรมเก่าแก่อีกแห่งหนึ่งที่มีชื่อเสียงในจังหวัดขอนแก่น การดำเนินธุรกิจมีความเชื่อเกี่ยวกับพิธีกรรม อาทิ ไหว้ศาลตายาย ทำบุญใส่บาตรพระวันละ 9 รูป อย่างสม่ำเสมอ ไหว้เจ้าแม่กวนอิมด้วยการถวายน้ำชา ถวายส้ม กลัวยทุกวันพฤหัสบดี ถวายดอกไม้สดทุกวันพระ ไหว้เทพกวนอูตามความเชื่อของชาวจีน และยังมีพิธีกรรมที่จัดยิ่งใหญ่ได้แก่ พิธีทำบุญวันเกิดของโรงแรมในวันที่ 6 ธันวาคมของทุกปี โดยนิมนต์พระมารับภัตตาหารเพลที่โรงแรม เริ่มงานเวลา 09.00 นาฬิกา จนถึงเวลา 13.00 นาฬิกา ในปี พ.ศ. 2557 ทำบุญครบรอบ 46 ปีของโรงแรม จัดที่ห้องประชุมมงกุฎเพชรชั้นที่ 2 ของโรงแรม



ภาพประกอบ 57 เจ้าของธุรกิจโรงแรมพร้อมครอบครัวถวายภัตตาหาร

ในการประกอบพิธีกรรม เริ่มพิธีโดยประธาน ในพิธีจุดธูปเทียนบูชาพระรัตนตรัย ผู้นำพิธีกรรม นายอุทัย เนืองกันยา นำสวดมนต์ไหว้พระรับศีลจากพระสงฆ์ 9 รูป ตามพิธีกรรมทางศาสนาพุทธ ผู้นำพิธีกรรมนำกล่าวถวายภัตตาหารเพล ประธานจัดงาน (เจ้าของโรงแรม) ถวายภัตตาหาร และปัจจัย ผู้มาร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการถวาย โดยถวายพร้อมกัน 9 คน หลังจากนั้นพระสงฆ์ให้พร และประพรมน้ำพระพุทธมนต์เพื่อเป็นสิริมงคล เสร็จพิธีกรรมทางศาสนา เจ้าของโรงแรมแจกของที่ระลึกผู้มาร่วมงาน และเชิญรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันทุกคน (ธีรกานต์ จันโทภาส. 2557 : สัมภาษณ์)



3. โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด จังหวัดขอนแก่น

3.1 มิติทางศิลปะ

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด ได้นำมิติทางศิลปะด้านต่าง ๆ มาบูรณาการ ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ตามลำดับดังนี้

1) ด้านจิตรกรรม



ภาพประกอบ 58 จิตรกรรมประเภทงานสื่อผสม โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด
ขนาดของภาพกว้าง 1.00 เมตร ยาว 1.80 เมตร หนา 0.10 เมตร

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมแห่งนี้ได้นำภาพเขียนเกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน ได้แก่ เครื่องจักสาน หมอนขิดที่ชาวอีสานนิยมนำมาหนุนมีลวดลายสวยงาม ลวดลายส่วนใหญ่เป็นรูปสามเหลี่ยมทอสลัสีแบบสร้างสรรค์ และยังมีภาพเขียน ที่จำลองแบบมาจากผาแต้ม จังหวัดอุบลราชธานี ทุกชั้นของอาคารโรงแรม จะประดับตกแต่งด้วยภาพเขียนลวดลายหมอนขิด โดยเฉพาะแผนกต้อนรับ เพื่อสื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ตัวเองเข้ามาอยู่ในบรรยากาศที่ล้อมรอบด้วยวัฒนธรรม ของชาวอีสาน โดยแท้จริง จากภาพประกอบ 58 สื่อให้เห็นถึงศิลปะการจักสานแบบง่าย ๆ อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ที่ได้นำวัสดุที่มีในท้องถิ่น ได้แก่ ไม้ไผ่มาสานขัดกันเพื่อให้เป็นสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือนอย่างหลากหลาย โดยศิลปิน ชื่อ ธนะ เลหาภัยกุล เมื่อปี พ.ศ. 2539 หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นจิตรกรรมสร้างสรรค์ก็เป็นได้ (นปภัช ลุนราชิ. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ด้านประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า พานบายศรีขนาดใหญ่ที่ตั้งตระหง่านอยู่ตรงกลางอาคารห้องพักของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด หรือตั้งอยู่บริเวณแผนกต้อนรับ เป็นจุดโดดเด่นดึงดูดความสนใจ แก่ลูกค้าหรือผู้พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เมื่อเดินผ่านประตูอาคารห้องพักของโรงแรมเข้าไปจะต้องบันทึกภาพแห่งความประทับใจของประติมากรรมพานบายศรีซึ่งหาได้ไม่มากนัก ประติมากรรมพานบายศรีสื่อความหมายว่า พานบายศรีเป็นประเพณีวัฒนธรรมการต้อนรับผู้มาเยือนของชาวอีสาน โดยมีพิธีบายศรีสู่ขวัญ ผูกข้อมือด้วยด้ายสายสิญจน์ แสดงถึงความเป็นมิตร เป็นลักษณะเฉพาะตัว หรือความโดดเด่นของประเพณีวัฒนธรรมอีสาน ซึ่งโรงแรมแห่งนี้ ได้นำมาบูรณาการให้เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตน และมั่นใจว่าไม่เหมือนใคร



ภาพประกอบ 59 ประติมากรรมพานบายศรีที่ล้อมบี้ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด
ขนาด กว้าง 4.00 เมตร ยาว 4.00 เมตร สูง 4.00 เมตร

ประติมากรรมพานบายศรีนี้ได้จัดสร้างอย่างมั่นคงถาวร ฐานของพานบายศรีทำด้วยหินทรายตั้งอยู่กลางสระน้ำสี่ถึงรากฐานของศิลปวัฒนธรรมอีสานมีความอุดมสมบูรณ์ ลงทุนประมาณสามล้านกว่าบาท โดยคุณวิรัช และคุณพินดา รักสุจริต โดยการออกแบบของอาจารย์ปรีชา เกาทอง ศิลปินแห่งชาติ ซึ่งภายในสระจะแสดงถึงรากฐานวัฒนธรรม โดยใช้หินแกรนิต หินราบ และศิลาแลง ล้อมรอบฐานของบายศรี ซึ่งวัสดุดังกล่าวใช้ปูที่พื้นสระสูงต่ำสลับกันไปมา เน้นน้ำหนักสีของหิน เป็นลักษณะคล้ายดาวกระจาย พานที่ตั้งรองรับบายศรีเป็นพานมุก (ลาวตายมุก จะเป็นลายเขียนสี บ้านเชียง หรือภาพเขียนก่อนประวัติศาสตร์ชาติไทย) ชั้นบายศรีจะใช้โลหะแตกต่างกัน คือ ชั้น 1 ใช้นาค ชั้น 2 ทอง ชั้น 3 เงิน และชั้น 4 คริสตัล และยังพบว่า การจัดรูปแบบพานบายศรีมีความสง่างาม สืบเนื่องจากการจัดวางใบตองเป็นชั้น ๆ ลดหลั่นจากฐานสู่ยอด รูปทรงมีลักษณะซ้ำแต่ขนาดและทิศทางของการจัดวางดูแล้วแตกต่างหรือไม่ซ้ำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเทคนิคของช่างที่มีเทคนิคศิลปะการจัดวางให้เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตน (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)

3) ด้านสถาปัตยกรรม

สถาปัตยกรรมอาคารห้องพักของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด เป็นรูปแคนประกบกัน การออกแบบอาคารห้องพักของโรงแรมแห่งนี้สืบเนื่องจากเริ่มต้นของการก่อสร้างอาคาร เจ้าของโรงแรมโซฟิเทลขอนแก่นราชอาอคิดเน้นลูกค้าในกลุ่มนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาพักให้รู้สึกว่าได้มาถึงภาคอีสานโดยแท้จริง ต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อจากโซฟิเทลมาเป็นพูลแมน เนื่องจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประชุมสัมมนา จึงเปลี่ยนมาเป็นโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด แต่สถาปัตยกรรมยังคงเดิมคือรูปแคนประกบกัน ซึ่งสอดคล้องกับพื้นที่ภาคอีสาน

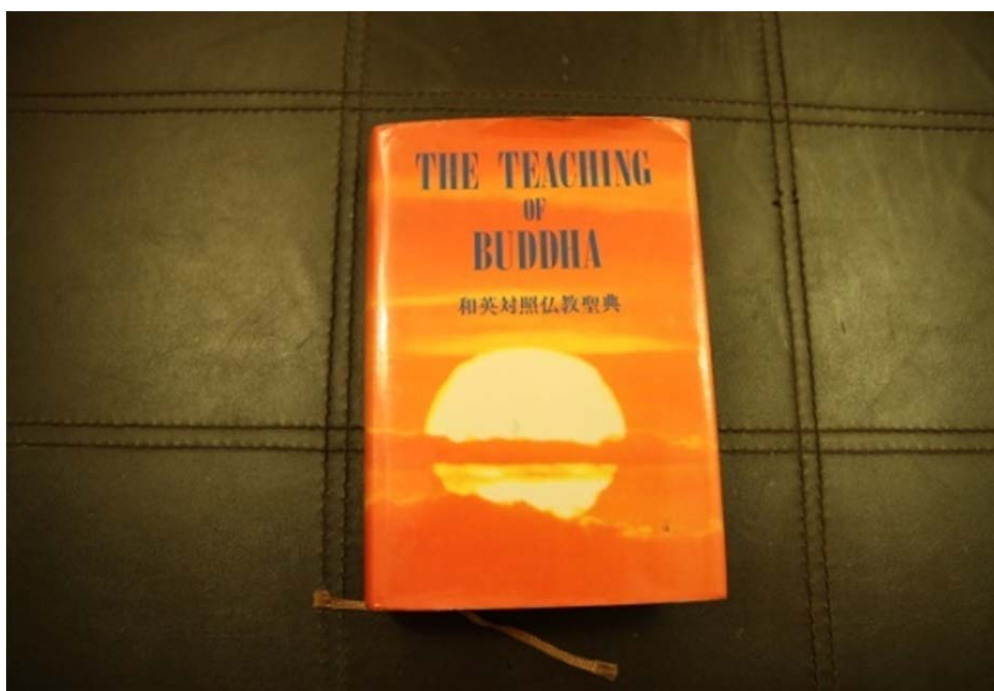


ภาพประกอบ 60 ลักษณะสถาปัตยกรรมคล้ายแคนประกบกัน โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด

นอกจากนี้ ยังพบว่า อาคารห้องพักของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด ออกแบบเป็นรูปแคนประกบกัน ซึ่งแคนเป็นเครื่องดนตรีประเภทเป่าของชาวอีสานในอดีต เมื่อพวกหนุ่ม ๆ จะไปคุยกับหญิงสาว นิยมเป่าแคนในขณะที่เดินทางสื่อถึงหญิงสาวคนรักว่า ขณะนี้กำลังเดินทางมาแล้ว ให้เตรียมต้อนรับประเพณีของชาวอีสานจะต้อนรับด้วยการเตรียมค้ำหมาก บุหรี่พันใบตองกล้วยที่แห้งแล้ว เตรียมจัดใส่จานต้อนรับ ปูเสื่อพร้อมขันหมากและขันน้ำเพื่อต้อนรับแขกพิเศษของหญิงสาว จึงเป็นที่มาของการออกแบบหรือลักษณะสถาปัตยกรรมโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)

4) ด้านวรรณกรรม

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอาศัย ได้บูรณาการศิลปะ ด้านวรรณกรรมในลักษณะมุขปาฐะ เป็นผลงานอันเกิดจากจินตนาการ เพื่อสื่อสารเรื่องราวให้เข้าใจ ระหว่างมนุษย์ ได้แก่ ภาษาพูด โดยการใช้เสียง ภาษาเขียนโดยการใช้ตัวอักษร เช่น ชื่อห้องสปา จำนวน 12 ห้อง ของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอาศัย ซึ่งได้นำเอาชื่อดอกบัวในวรรณคดีมาใช้ ในการตั้งชื่อห้อง ได้แก่ พลายชมพู พราวชมพู ชมพูชุลาก ปริมลาก บุขบง บุขบรรณ เสวตอุบล บุณทริก เณิสรุต สัตตบรรณ สัตตบงกช สุธาโนบล ดอกบัวแต่ละชนิดมีชื่อพื้นบ้าน เช่น ดอกบัว ผีอน (บุขบง) ดอกบัวหลวง (บุขบรรณ) ดอกบัวหลวง สีขาวอมเขียวเล็กน้อย (บุณทริก) บัวสาย ดอกสีขาว (เสวตอุบล) ดอกบัวสีม่วง (สุธาโนบล) บัวหลวงสีแดงดอกป้อม (สัตตบงกช) บัวชนิด หนึ่งไม่มีสี (สัตตบรรณ)



ภาพประกอบ 61 หนังสือ THE TEACHING OF BUDDHA

วรรณกรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษรชื่อ “THE TEACHING OF BUDDHA” ในเล่มใช้ภาษาเขียนสองภาษาคือ ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งโรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชอาอาศัย ได้จัดไว้บริการลูกค้าชาวต่างชาติหรือชาวไทยที่สนใจ สามารถศึกษาค้นคว้า วรรณกรรมเล่มนี้ได้ และยังพบว่า ชั้นบนของโรงแรมยังมีวรรณกรรมประเภทมุขปาฐะ โดยใช้เป็นชื่อ ห้องนอน ชั้นบนสี่ห้อง ได้แก่ ห้องเอื้องบายศรี เอื้องเงิน เอื้องนาง และเอื้องโมกข์ และชั้นล่างสอง ห้องคือเอื้องผึ้งและเอื้องคำ สื่อความหมายตามจินตนาการของลูกค้าหรือผู้พบเห็น สามารถให้ ความหมายหรือสื่อความหมายได้ตามความพอใจ (สุภาพร ห่องบุตรศรี. 2557 : สัมภาษณ์)

5) ด้านดนตรีและนาฏศิลป์

ดนตรีและนาฏศิลป์เป็นศิลปะการแสดงที่ลูกค้ำหรือคนทั่วไปชื่นชอบ ซึ่งโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จัดเตรียมดนตรีไว้บริการลูกค้ำหลายรูปแบบ เช่น ดนตรีไทย ดนตรีพื้นเมืองอีสาน ดนตรีสากล และการแสดงนาฏศิลป์โดยเฉพาะการรำพื้นบ้านอีสาน ลูกค้ำสามารถสั่งจองในกรณีจัดงานในโอกาสพิเศษ เช่น งานมงคลสมรส งานฉลองเกียรติยศ หรืองานต้อนรับแขกนานาชาติ ซึ่งโรงแรมเคยจัดให้มีรำต้อนรับสมาชิกที่เข้าประชุมนานาชาติ โดยรำชุดพื้นเมืองอีสาน เพื่อเป็นการเผยแผ่วัฒนธรรมอันดีงามของชาวอีสาน



ภาพประกอบ 62 การแสดงรำพื้นบ้านของชาวอีสาน โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จัดการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน (โปงลาง) บริการลูกค้ำที่สั่งจองพิเศษ โดยจัดบรรยากาศแบบพื้นบ้านนั่งรับประทานอาหารแบบ ชาวอีสาน (ปูเสื่อนั่งพื้น) และโรงแรมได้พัฒนาที่นั่งแบบหมอนอิงซึ่งเป็นหมอนชนิดหรือหมอนขวาน สำหรับอาหารจัดวางบนโต๊ะเล็ก บนเวทีแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ จัดตกแต่งด้วยผ้าพื้นบ้านอีสาน ลายเอกลักษณ์ผ้าขาวม้าไหม ชุดแต่งกายผู้แสดงนาฏศิลป์ใช้ผ้าไหมออกแบบประยุกต์ผสมผสานให้กลมกลืนกับการแสดง ชุดแต่งกายนักดนตรีเป็นแบบพื้นบ้านอีสานเน้นผ้าขาวม้าไหมมัดแอม และการจัดเวทีของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จะมีรูปแคนเป็นเครื่องดนตรีเอกลักษณ์พื้นบ้านของจังหวัดขอนแก่น (ณปภัช สังข์ปัตร. 2557 : สัมภาษณ์)

3.2 มิติวัฒนธรรม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) ด้านความเชื่อ 3) ด้านประเพณี 4) ด้านพิธีกรรม ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่

1.1 อาหาร

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมแห่งนี้จัดอาหารบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม และลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารเช้าโดยไม่ได้พักในโรงแรมหลายรูปแบบ เช่น อาหารพื้นบ้านอีสาน อาหารจีน และอาหารอเมริกัน เป็นต้น โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสมซึ่งห้องอาหารจัดไว้หลายชั้นของอาคาร เช่น ห้องอาหารพาวิลเลียนคาเฟ่



ภาพประกอบ 63 ห้องอาหารพาวิลเลียนคาเฟ่ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชออคิด

ห้องอาหารพาวิลเลียนคาเฟ่ จัดอาหารแบบบุฟเฟ่ มื้อกลางวันหรือมื้อค่ำมีอาหารหลายประเภท เช่น อาหารพื้นบ้านอีสาน อาหารแบบตะวันตกหรือตะวันออกหลายรายการ ลูกค้าสามารถเลือกรับประทานได้ตามความพอใจ ห้องอาหารจัดไว้บริเวณล็อบบี้ เปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 06.00–24.00 นาฬิกา

นอกจากนี้ ยังพบว่า ห้องอาหารจีนชื่อว่า “ห้องอาหารจีนลงหยุน” จัดไว้ บริเวณชั้นล่างของอาคารห้องพัก บริการอาหารแบบอาหารจีนทั้งแบบจีนกวางตุ้งและเสฉวน มีรายการอาหารแบบพิเศษเริ่มจากตี๋มซ่าเลิศรสในมื้อกลางวัน และแบบฉบับอาหารจีนตำรับฮ่องเต้ เริ่มบริการตั้งแต่เวลา 11.30–14.30 นาฬิกา และเวลา 18.00–22.30 นาฬิกาทุกวัน (ณ ปกซ์ สังข์ปัตร. 2557 : สัมภาษณ์)



ห้องอาหารเวียดนามไซ่ง่อน เปิดบริการอาหารเวียดนาม ตั้งอยู่บริเวณชั้นสองเปิดบริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 18.00–22.30 นาฬิกา และยังมีห้องอาหารเทป็นยาภิและซูชิบาร์ ซึ่งร้านอาหารญี่ปุ่นบริการอาหารแบบเทป็นยาภิประเภทต่าง ๆ โดยพ่อครัวแสดงวิธีการปรุงอาหารต่อหน้าลูกค้า ตั้งอยู่บริเวณศูนย์รวมความบันเทิงชั้นใต้ดิน เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 18.00 นาฬิกาจนถึงเที่ยงคืน (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)

ห้องอาหารอิตาเลียน สกร็อบโน้ จัดบริการอาหารอิตาเลียน มีแห่งเดียว ในภาคอีสาน อยู่บริเวณโรงเปียร์โครเนนบราวเฮ้าส์ เป็นโรงแรมแห่งเดียวที่ผลิตเปียร์บริการลูกค้าเอง บริเวณมุมฝั่งน้ำตก เปิดบริการทุกวันเริ่มจาก เวลา 18.00-24.00 นาฬิกาทุกวัน



ภาพประกอบ 64 ห้องข้าวต้มไข่น้ำทาวน โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชออคิด

นอกจากนี้ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชออคิด ยังได้นำวัฒนธรรมการจัดอาหารแบบจีนมาผสมผสานเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสสัมผัสวัฒนธรรมอย่างหลากหลาย โดยจัดห้องอาหารแบบวัฒนธรรมตะวันออก (วัฒนธรรมจีน) มีข้าวต้มร้อน ๆ บริการพร้อมกับข้าวหลากหลายรายการ และยังมีข้าวต้มก๊วยแท้ ๆ จากเยาวราช ที่ห้องอาหารข้าวต้มไข่น้ำทาวน ตั้งอยู่บริเวณศูนย์รวมความบันเทิง ชั้นใต้ดิน เปิดบริการตั้งแต่เวลา 18.00-01.00 นาฬิกาทุกวัน

ทั้งนี้การจัดอาหารหลากหลายรายการดังกล่าว เป็นการเตรียมความพร้อมของโรงแรม เพื่อต้อนรับลูกค้าอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 โดยมีการปรับปรุงคุณภาพอาหารทุกรายการพัฒนาคุณภาพงานของพนักงานทุกแผนกโดยเฉพาะการให้บริการตลอดจนสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ (นปภัช ลุนราษี. 2557 : สัมภาษณ์)



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต มีห้องพักสำหรับไว้บริการลูกค้าทั้งหมด 293 ห้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ห้อง “รอยัลสวีท” เป็นห้องชุดขนาดใหญ่มีพื้นที่ใช้สอย 600 ตารางเมตร อยู่ชั้น 21 และ 22 ซึ่งเป็นชั้นบนสุดของตัวอาคาร ใช้งบประมาณ 25 ล้านบาท เพื่อตกแต่งภายในห้องให้เป็นลักษณะเพนท์เฮ้าส์ (Penthouse) ซึ่งเป็นศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม เพื่อให้เป็นโรงแรมที่มีศิลปะด้านจิตรกรรมที่ทรงคุณค่ามาที่สุดในภาคอีสาน



ภาพประกอบ 65 ห้องพักภายในโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต

นอกจากนี้ ยังพบว่า ภายในห้องพักของโรงแรมทุกห้องได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการลูกค้า ได้แก่ ตู้เย็น ตู้เซฟนิรภัย แผนที่ทางหนีไฟ ไฟฉุกเฉิน โทรทัศน์ ขนาด 20 นิ้ว พร้อมรีโมท เครื่องปรับอากาศ และภายในห้องน้ำยังมีอ่างอาบน้ำ ฝักบัว เครื่องทำน้ำอุ่น ผ้าเช็ดตัว พร้อมสบู่ ยาสระผม และเครื่องเป่าผม โดยเฉพาะห้องพักชั้นที่ 21 มีห้องนอนขนาดใหญ่ 6 ห้อง ห้องน้ำ 9 ห้อง และชั้นที่ 22 หรือชั้นบนสุดของโรงแรมแห่งนี้ มีห้องนอนใหญ่ที่สุด คือ ห้องเอื้องบายศรี ซึ่งเป็นห้องนอนที่จัดตกแต่งไว้สวยงามอลังการเป็นพิเศษ สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักทันสมัย มีระบบดูแลความปลอดภัยเป็นอย่างดี มีห้องสมุดบริการวิชาการ หรือค้นคว้าความรู้จากอินเทอร์เน็ตได้ (ณปภัช สังข์ปต์. 2557 : สัมภาษณ์)

ห้องเอื้องบายศรี (Master Bedroom) เป็นห้องนอนที่ใหญ่ที่สุดของโรงแรม สามารถติดต่อกับชั้นล่างได้โดยใช้บันไดหรือลิฟท์ก็ได้ ลูกค้ำที่เข้าไปใช้บริการสามารถเข้าออกได้ 2 ทาง โดยผ่านเข้าทางระเบียงส่วนตัว หรือเดินผ่านห้องนอนอีก 3 ห้อง แล้วแต่จะเลือกใช้ และภายในห้องจะตกแต่งเตียงและพรมปูพื้นแตกต่างไปจากห้องอื่น ๆ



ภาพประกอบ 66 ห้องเอื้องบายศรี โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาราคิต

ห้องเอื้องบายศรีอยู่บนชั้น 22 ของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาราคิต บนชั้นนี้ยังมีห้องนอนอีก 3 ห้อง ได้แก่ ห้องเอื้องเงิน เอื้องนาง และเอื้องโมกข์ ซึ่งแต่ละห้องมีขนาดเท่ากันกับห้องเดอลักซ์สวีท และยังมีห้องสมุดแยกเป็นสัดส่วนจากห้องพัก ซึ่งลูกค้ำสามารถใช้งานเป็นส่วนตัวได้ยิ่งไปกว่านั้น ยังพบว่า ห้องเอื้องคำ และเอื้องผึ้ง บนชั้นที่ 21 เป็นห้องนอนพิเศษโดยจัดให้มีห้องรับแขกขนาดใหญ่พร้อมเครื่องดนตรี (เปียโน) บริการฝึกซ้อมหรือเล่นได้ตามความพอใจ

นอกจากนี้ยังมีห้องอาหาร บาร์เครื่องดื่ม ห้องออกกำลังกาย ห้องเกมส์ สนุกเกอร์ ห้องอบซาวน่า ห้องทำผม สระว่ายน้ำปรับอากาศอุณหภูมิได้ ลานออกกำลังกาย ลานจอต เอลิคอปเตอร์ และลิฟต์ส่วนตัวไว้บริการลูกค้ำที่เข้าไปใช้บริการห้องพักพิเศษ เป็นการรวมค่าบริการทั้งหมด (นปภัส สังข์ปัตร. 2557 : สัมภาษณ์)



1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม หรือการแต่งกายของพนักงานโรงแรมแห่งนี้ มีระเบียบวินัยในการแต่งกายดี โดยเฉพาะพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า แต่งชุดสูทสีน้ำตาลมอดูสวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแอคคอร์ด กระเป๋าซ้ายปักตราสัญลักษณ์เครื่องหมายของพูลแมนและป้ายชื่อ พนักงานช่วยยกกระเป๋า ก็จะมียูนิฟอร์มที่แตกต่างจากแผนกอื่น เรียกได้ว่าการแต่งกายแต่ละแผนกจะไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างหัวหน้าแผนก และพนักงานในแต่ละแผนกแล้ว นำเสนอผู้จัดการฝ่ายบุคคลเพื่ออนุมัติ



ภาพประกอบ 67 การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด

เสื้อผ้าชุดแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าจากภาพประกอบ 67 เป็นชุด ยูนิฟอร์มรูปแบบแอคคอร์ด คงความเป็นมาตรฐานให้ตรงกับคอนเซ็ปต์ของแอคคอร์ดที่กำหนดไว้ พนักงานทุกคนในแผนกต้อนรับจะได้รับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายคนละ 2 ชุด โดยเฉพาะพนักงานหญิงจะได้รับทั้งชุดกระโปรงและชุดกางเกง และยังพบว่า พนักงานแผนกอื่น ๆ ก็ได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกัน แต่ชุดการแต่งกายแต่ละแผนกจะแตกต่างกัน หรือเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของแผนกทั้งนี้ ทุกแผนกจะมีพนักงานแผนกซักรีดดูแลความสะอาดพร้อมซักรีดให้เรียบร้อย เจ้าตัวมีหน้าที่มารับเสื้อผ้าไปสวมใส่ แต่งตัวให้ถูกต้องตามระเบียบและปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการลูกค้าให้ดีที่สุด (ณปภัช สังข์ปัตร. 2557 : สัมภาษณ์)



1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาคอนคิต ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือพนักงานของโรงแรมทุกคน การตรวจสอบสุขภาพพนักงานทุกแผนก ทุก 6 เดือน หรือปีละ 2 ครั้ง และในรอบ 1 ปี พนักงานทุกคนต้องได้รับการตรวจใหญ่ นั่นคือ ตรวจหมดทุกส่วนของร่างกายทั้งภายใน และภายนอก โดยโรงแรมจะเชิญเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาล มาบริการที่โรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานได้รับการตรวจทุกคน โดยไม่ทิ้งลูกค้า ซึ่งเป็นการให้สวัสดิการในการดูแลรักษาสุขภาพของพนักงานในโรงแรมโดยการใช้วิธีการรักษาหรือใช้ยารักษาโรคแผนปัจจุบัน ส่วนการใช้ยารักษาโรคแผนโบราณ พบว่า ทางโรงแรมมีห้องอบสมุนไพร น้ำดื่ม สมุนไพร นวดสปาตัว นวดแผนโบราณ โดยมีพนักงานหรือหมอนวดแผนโบราณที่มีความเชี่ยวชาญ ไว้บริการ และยังมีสระว่ายน้ำให้ลูกค้าได้ออกกำลังกายบนชั้น 4 โดยไม่คิดค่าบริการ ส่วนลูกค้าภายนอกคิดค่าบริการคนละ 50 บาทต่อครั้ง



ภาพประกอบ 68 ห้องนวดสปา โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาคอนคิต

การดูแลสุขภาพลูกค้าได้จัดห้องนวดสปาอยู่บนชั้น 4 ของโรงแรม ลูกค้าสามารถเข้าไปใช้บริการได้ เริ่มบริการตั้งแต่เวลา 9.00 นาฬิกา ไปจนถึงเวลา 22.00 นาฬิกา โดยมีพนักงานประจำประมาณ 8 คน มีน้ำดื่มสมุนไพรบริการ เป็นการนวดคลายเครียด คลายเส้น หรือการนวดเพื่อผ่อนคลาย

นอกจากนี้ โรงแรมได้จัดเตรียมยาสามัญประจำบ้านไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ซึ่งอาจมีอาการปวดศีรษะหรือเจ็บป่วยมีบาดแผลเล็กน้อย เช่น มีบาดแผลเป็นแผลเล็กน้อย ปวดศีรษะโดยมียาพาราเซตามอล ซึ่งเป็นยาแผนปัจจุบันดูแลเบื้องต้นก่อนที่จะไปถึงโรงพยาบาล หากกรณีลูกค้ามีอาการป่วยหนัก หรือได้รับอุบัติเหตุที่จะต้องส่งโรงพยาบาล หรือได้รับแจ้งจากลูกค้าว่า เจ็บป่วยต้องการเข้าไปตรวจรักษาที่โรงพยาบาล โรงแรมจะบริการโทรศัพท์ตามรถโรงพยาบาลมารับที่โรงแรมทันที (ณ ปภัสร์ สังข์บุตร. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ด้านความเชื่อ

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต ได้สืบทอดวัฒนธรรมความเชื่อเกี่ยวกับการกราบไหว้บูชาพระพรหม โดยได้จัดตั้งศาลพระพรหมไว้ด้านหน้าทางเข้าออกของโรงแรม มีการจัดแท่นหรือหิ้งบูชา บนหิ้งบูชามีองค์เทวรูปขนาดใหญ่ ซึ่งเจ้าของโรงแรมได้อัญเชิญมาประดิษฐานไว้ เพื่อกราบไหว้บูชาศาลพระพรหมเปิดโล่งที่สี่ทิศ



ภาพประกอบ 69 ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต

การไหว้บูชาพระพรหมที่ศาลหรือเทวาลัย ขนาดใหญ่ให้กราบไหว้ให้ครบทั้งสี่พระพักตร์ โดยเริ่มจากพระพักตร์กลาง แล้วเดินวนตามเข็มนาฬิกากลับมาที่เดิม และยังพบว่า การไหว้บูชาพระพรหมห้ามถวายเนื้อสัตว์โดยเด็ดขาด สิ่งของเครื่องบูชาและเครื่องสังเวีย ประกอบด้วย ดอกไม้ที่มีกลิ่นหอมอ่อน ๆ อาทิ ดอกมะลิ ดอกบัว ดอกดาวเรือง ส่วนกำยานหรือธูปใช้จุดบูชาได้ทุกกลิ่น อาหารที่ถวาย ได้แก่ อาหารหวาน (ขนมหวาน) ผลไม้ ได้แก่ มะพร้าว กล้วย ส้ม ชมพู่ สาลี่ และของถวายอื่น ๆ เช่น ข้าวกลิ้ง เมล็ดถั่วต่าง ๆ งาขาว งาดำ กลอย เผือก มัน หรือพืชสมุนไพรทุกอย่างที่มีในท้องถิ่น

คาถาบูชาพระพรหม “โอมประเมสะนะมีสการัม อังการะนิสสะวะรัง พรหมเรสสะยัม ภูปัสสะวะวิษณฺ ุวยะทานะโมโทธิฏุกปัมทะระมา ยิกยานัง ยะไวยะลา คะมุลัม สะทา นันตะระ วิมุสะตินัน นะมัตเต นะมัตเตระ จะ อะการัง ตโถวาจะ เอตามาตาระยัต ตะมัน ตะระมา กัตถะนารัมลา จะสะระวะ ปะติตัม สัมภะพะกลโล ทิวะทียัม มะตัมยะ” (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ประเพณี (ประเพณีนิยม)

โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดงานประเพณีต่าง ๆ ตามความเชื่อ และตามประเพณีนิยมของชาวอีสาน เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง และประเพณีอื่น ๆ อีกหลายอย่าง โดยเฉพาะประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ทุกปี โดยถือเอาวันที่ 1 เดือนมีนาคมของทุกปี ในวันนี้จะนิมนต์พระมารับบิณฑบาต จำนวน 99 รูป เพื่อให้ผู้บริหารซึ่งมีเจ้าของโรงแรมเป็นผู้นำในการทำบุญใส่บาตรตามด้วยผู้บริหารระดับสูงพร้อมครอบครัว พนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมครอบครัวและลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมตลอดจนผู้สนใจหรือนักแสวงบุญได้มีโอกาสเข้าร่วมทำบุญตามวันเวลาและสถานที่โดยจัดขึ้นบริเวณด้านหน้าอาคารห้องพักของโรงแรม



ภาพประกอบ 70 พิธีทำบุญใส่บาตรที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิต

ก่อนถึงเช้าวันที่ 1 มีนาคม ในช่วงวันที่ 28 หรือ 29 กุมภาพันธ์ ของทุกปี ทางโรงแรมจะมีป้ายประกาศเชิญชวนลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม หรือ ผู้สนใจที่จะทำบุญใส่บาตรในวันเกิดของโรงแรม ติดไว้ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรม และที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าหรือด้วยวาจาและจดหมายส่งไปตามห้องพักลูกค้า เพื่อเป็นการบอกบุญ และยังเป็นการเผยแผ่วัฒนธรรมของชาวอีสาน ชาวพุทธได้ร่วมทำบุญใส่บาตรอย่างทั่วถึง หากลูกค้าที่เข้ามาพักมีความประสงค์อยากได้อาหารใส่บาตร โรงแรมมีบริการข้าวกล่อง ลูกค้าสามารถสั่งจองได้โดยต้องทำความเข้าใจ เรื่องอาหาร ราคา และเวลาส่งให้ชัดเจนเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง ตอนเช้าวันที่ 1 มีนาคม พนักงานโรงแรมจะทำข้าวกล่องไปบริการส่งถึงห้อง หรือจัดตั้งไว้ที่แผนกต้อนรับ ลูกค้าที่สั่งจองสามารถมารับได้ตามความประสงค์ ทั้งนี้ลูกค้าสามารถแจ้งสถานที่เวลาที่มารับสิ่งของ ได้ตามความต้องการซึ่งทางโรงแรมยินดีให้บริการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้ทุกประการ (พงศกร เล็งดี. 2557 : สัมภาษณ์)

4) ด้านพิธีกรรม

การประกอบพิธีกรรมของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด จะทำอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การกราบไหว้บูชาพระพรหม โดยมอบให้แผนกห้องอาหารจัดเครื่องบูชา กราบไหว้พระพรหมทุกวัน และพนักงานของโรงแรมพูลแมน ยังเชื่อว่า ผู้ใดสักการะบูชาพระพรหมจะ ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน และเป็นที่รักใคร่ของผู้พบเห็น การบูชาพระพรหมจึงได้สืบทอดกันมา จนถึงปัจจุบัน



ภาพประกอบ 71 พิธีกรรมทำบุญวันคล้ายวันเกิดของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด มีการประกอบพิธีกรรมยิ่งใหญ่ประจำปีทุกปี ในวันที่ 1 มีนาคมของทุกปี เพราะวันที่ 1 มีนาคม ถือว่าเป็นวันคล้ายวันเกิดของโรงแรม ซึ่งผู้บริหารโรงแรม และพนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมในพิธีกรรมสำคัญ กล่าวคือ เริ่มพิธีโดยจุดธูป 30 ดอก ถวายพวงมาลัยดอกดาวเรืองที่ศาลพระพรหมพร้อมด้วยเครื่องสักการะชุดใหญ่ตามความเชื่อ โดยเจ้าของผู้จัดการโรงแรม และในวันนี้จะนิมนต์พระสงฆ์มารับบิณฑบาตที่หน้าโรงแรม 99 รูป เจ้าของโรงแรมจะนำใส่บาตรเป็นคนแรกตามด้วยผู้บริหารและครอบครัว พนักงานของโรงแรมทุกคนทุกแผนก และลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมที่ประสงค์จะร่วมพิธีกรรมตลอดจนบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาร่วมทำบุญใส่บาตรรับพรจากพระสงฆ์ตามความเชื่อพิธีกรรมของชาวอีสาน (พุทธิธร วงศ์ศิริกุล. 2557 : สัมภาษณ์)

4. โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

4.1 มิติทางศิลปะ

โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้นำมิติทางศิลปะด้าน ต่าง ๆ มาบูรณาการ ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ตามลำดับดังนี้

1) ด้านจิตรกรรม

จากการสังเกต พบว่า ภาพจิตรกรรมที่โรงแรมเจริญธานีมีจำนวน มากส่วนใหญ่จะเป็นภาพเขียนที่สื่อความหมายถึงวัฒนธรรมอีสาน ความอุดมสมบูรณ์ของชาวอีสาน “ในน้ำมีปลาในนามีข้าว” ล่องเรือเก็บผักหาปลาในห้วยหนองคลองบึง เป็นการใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย หรือแบบพอเพียง



ภาพประกอบ 72 จิตรกรรมที่ติดตั้งภายใน โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

ขนาดของภาพกว้าง 0.87 เมตร สูง 1.10 เมตร หนา 0.05 เมตร

การนำมิติทางศิลปะวัฒนธรรมด้านจิตรกรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนา ธุรกิจโรงแรมเจริญธานี นอกจากภาพวิถีชีวิตชนบทอีสานแล้ว ยังมีภาพจิตรกรรมเกี่ยวกับความเชื่อ ของชาวจีน เช่น จิตรกรรมไผ่เขียน (ตำนานแปดเซียน) ด้วยเหตุว่า เจ้าของธุรกิจโรงแรมเป็นคน ไทยเชื้อสายจีน จึงมีแนวคิดที่จะนำศิลปะจิตรกรรมแบบผสมผสานมาประดับตกแต่งเพื่อให้ลูกค้าได้ดูได้ ศึกษาแบบหลากหลาย เพราะลูกค้าของโรงแรมแห่งนี้จะมีทั้งชาวไทยทุกภาคและชาวต่างชาติเข้ามาพัก หรือติดต่อประสานงานอื่น ๆ อยู่เสมอ (อมิตตา ภูบังใบ. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ด้านประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า ประติมากรรมสื่อผสมในโรงแรมแห่งนี้ เป็นผลงานด้านศิลปะ ที่แสดงออกโดยเทคนิคการใช้วัสดุดิบและโลหะตัดให้เป็นรูปสัญลักษณ์สำคัญของ จังหวัดต่าง ๆ ในภาคอีสาน ลักษณะเป็นประติมากรรมประเภทหุ่นดำ ซึ่งนำมาจัดตกแต่งไว้แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม เจริญธานีขอนแก่น



ภาพประกอบ 73 ประติมากรรมที่ลือขี้ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

ขนาดกว้าง 1.80 เมตร ยาว 6.55 เมตร หนา 0.09 เมตร

ประติมากรรมเกี่ยวกับสัญลักษณ์ของจังหวัดต่าง ๆ ในภาคอีสาน ได้แก่ รูปพานบายศรีตั้งอยู่บนขอนไม้แก่น สื่อความหมายถึง สัญลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น รูปผีตาโชนสัญลักษณ์ของจังหวัดเลย ปราสาทเขาพนมรุ้ง สัญลักษณ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ รูปช้าง หมายถึง สัญลักษณ์ของจังหวัดสุรินทร์ พระธาตุพนม และภาพไหลเรือไฟ สัญลักษณ์ของจังหวัดนครพนม ปราสาทนครวัด นครทม สัญลักษณ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ ประติมากรรมดังกล่าวเกิดจากแนวคิดของ นายเจริญ พัฒนดำรงจิตร ซึ่งเป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรมเจริญธานี โดยให้ข้อคิดว่า “การนำสัญลักษณ์ของจังหวัดต่าง ๆ ในภาคอีสานมาประดับตกแต่งไว้ที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อเข้าพักในโรงแรมหรือติดต่อกานด้าน อื่น ๆ ได้มีความรู้สึกว่าตนเองได้ไปท่องเที่ยวทั่วภาคอีสาน ประติมากรรมสัญลักษณ์ดังกล่าวเป็นผลงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดทำขึ้นเพื่อเป็นที่ระลึกในวันเปิดโรงแรมใหม่เมื่อปี พ.ศ. 2536 (วรโชติ พัฒนดำรงจิตร. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ด้านสถาปัตยกรรม

สถาปัตยกรรมของโรงแรมเจริญธานีเป็นสถาปัตยกรรมร่วมสมัย ภายในอาคารและห้องพักนำเอาศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสานมาผสมผสานไทยและจีนมาบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้บรรยากาศหลากหลาย



ภาพประกอบ 74 สถาปัตยกรรม โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

สถาปัตยกรรมร่วมสมัยเกิดจากแนวคิดของเจ้าของโรงแรม คุณเจริญ พัฒนดำรงจิต และครอบครัว ซึ่งมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีประสบการณ์ด้านธุรกิจโรงแรม โดยการศึกษาดูงานเพื่อนำมาพัฒนาการจัดตกแต่งหรือออกแบบอาคาร สถานที่ ห้องพัก ให้แตกต่างและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน โดยเฉพาะสถาปัตยกรรมร่วมสมัย ไทย-จีน และไทยอีสาน

นอกจากการออกแบบอาคารห้องพักแล้ว ยังพบว่า การจัดตกแต่งภายในห้องพัก ยังได้นำสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทย ได้แก่ ผ้าไหมไทยอีสานมาตกแต่งในห้องพัก ผ้าสีแดงหรือ สีแดงเป็นสีที่ชาวจีนเชื่อว่าเป็นสิริมงคล นำมาตกแต่งบนโต๊ะอาหารและบูรณาการในห้องพัก ซึ่งเป็นการออกแบบที่นำเอาสถาปัตยกรรมทั้งไทยจีนและอีสานมาผสมผสานกันอย่างลงตัว เป็นเอกลักษณ์เฉพาะมองดูแปลกตาไม่รู้ลึกเปื้อ ซึ่งการออกแบบในลักษณะนี้หาดูได้ไม่มากนัก (อดุลย์ งามปรี. 2557 : สัมภาษณ์)



4) ด้านวรรณกรรม

วรรณกรรมที่จัดไว้บริการลูกค้ามีไม่มากนัก เพราะเจ้าของโรงแรมต้องการ ให้ลูกค้าได้รู้เรื่องราวของเมืองขอนแก่น โดยได้จัดวรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของเมืองขอนแก่นจากอดีตจนปัจจุบัน เพื่อผู้อ่านจะได้ศึกษาและเปรียบเทียบวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเมืองขอนแก่นทั้งอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนความเจริญรุ่งเรืองของบ้านเมือง และการดำเนินชีวิตของประชาชนชาวขอนแก่นในปัจจุบัน



ภาพประกอบ 75 ระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติธรรม (วรรณกรรมลายลักษณ์)

วรรณกรรมเรื่อง ระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติธรรม เป็นบทสวดมนต์ทำวัตรเช้า-เย็น ของวัดอัมพวัน อำเภอนนทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3 ปี พศ. 2550 วัดอุประสงค์ อาจจะเป็นลักษณะคนไทย ต้องสวดมนต์ก่อนนอน และหนังสือนี้เอาไว้บริการ ลูกค้า มีสาระสำคัญคือ “เราพูดอยู่เสมอ ถึงคำว่า สติปัญญา เราใช้ปัญญาอยู่เสมอก็จริง แต่สตินั้นแท้จริงแล้ว เรานำออกมาใช้น้อยนัก ทั้งที่สติปัญญานั้นมีคุณค่าแก่ชีวิต และจำเป็นแก่ชีวิต มีคุณค่าอย่างเหลือที่จะประมาณได้” โดย พระครูสิงห์ บุราจารย์ (ประเดิมชัย บุญลี. 2557 : สัมภาษณ์)

5) ด้านดนตรีและนาฏศิลป์

จากการสังเกต พบว่า การเล่นดนตรีในโรงแรมเจริญธานี มีการแสดงดนตรีหลายประเภท เช่น เครื่องดนตรีประเภท ดีด สี ตี เป่า โดยจัดให้บริการในโอกาสพิเศษ ได้แก่ งานเทศกาลสงกรานต์ และงานสำคัญต่างๆ ส่วนดนตรีสากลหรือดนตรีสมัยใหม่จัดไว้บริการที่ห้องอาหารแกรนด์คอฟฟี่ช็อป โดยการบรรเลงขับกล่อม และมีพนักงานของโรงแรมคอยบริการต้อนรับที่ประตูทางเข้า และยังพบว่า ในห้องอาหารจีนไท่คุณ มีดนตรีบรรเลงเพลงจีนให้ลูกค้าฟังตลอดเวลาที่เปิดบริการลูกค้า



ภาพประกอบ 76 ดนตรีและนาฏศิลป์บริการที่ห้องอาหาร (แกรนด์คอฟฟี่ช็อป)

โรงแรมเจริญธานีได้จัดดนตรีเล่นสดโดยนักดนตรี ผู้ชำนาญการ สามารถเล่นดนตรีได้ตามคำขอของลูกค้า มีบริการที่ห้องอาหารแกรนด์คอฟฟี่ช็อป “อาหารดี ดนตรีไพเราะ” เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการแสดงออกด้วยการร้องเพลงหรือลีลาท่าประกอบอื่น อาทิ ลีลาท่ารำประกอบเพลงตามคำขอ ลีลาศ รำวง การแสดงหมอลำ นาฏศิลป์พื้นบ้าน หรือเล่นดนตรีประกอบเพลงตามความประสงค์ ลูกค้าที่มีความประสงค์จะไปร่วมสนุกด้วยการร้องเพลงแสดงนาฏศิลป์ให้แจ้งความประสงค์ที่พิธีกรบนเวทีก่อน จากนั้นพิธีกรจะดำเนินการโดยเชิญลูกค้าขึ้นไปร่วมสนุกตามลำดับจนกว่าจะหมดเวลาตามกำหนดของโรงแรม ทั้งนี้มีบริการทุกวัน (ประดิษฐ์ จันทร์โสม. 2557 : สัมภาษณ์)

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ยังมีศิลปะการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน ซึ่งปัจจุบันมีผู้สนใจสืบทอดน้อย ได้แก่ หมอลำ โปงกลาง กลองยาว และนาฏศิลป์พื้นบ้านอื่น ๆ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการแสดงสูงและหายาก โรงแรมจึงได้นำมาแสดงบริการลูกค้าไม่มากนัก โดยเฉพาะเทศกาลสำคัญหรือในกรณีที่ลูกค้าสั่งจอง



ภาพประกอบ 77 การแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้านในเทศกาลวันสงกรานต์ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานที่โรงแรมแห่งนี้ได้ จัดบริการลูกค้าเนื่องในโอกาสเทศกาลสงกรานต์ ซึ่งเป็นงานประเพณีที่โรงแรมจัดขึ้นทุกปี ในงานนี้ จะจัดให้มีศิลปะการแสดงพื้นบ้าน ได้แก่ รำเซิ้ง ฟ้อนโปงกลาง โดยเฉพาะการแสดงโปงกลางเป็นการส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะการแสดงพื้นบ้านชาวอีสาน เน้นการแต่งกายด้วยผ้าทอมือของชาวอีสาน จังหวะทำรำประยุกต์มาจากการประกอบอาชีพวิถีชีวิตของชาวอีสาน ส่วนใหญ่เป็นจังหวะเร็วเร้าใจ สะท้อนถึงการทำงานของชาวอีสานที่ต้องทำอย่างรวดเร็วเพราะอากาศร้อน และยังพบว่า เจ้าของธุรกิจโรงแรมแห่งนี้มีแนวคิดที่จะนำมติดิศิลป์วัฒนธรรมพื้นบ้านมาบูรณาการ เพื่อบริการลูกค้าให้หลากหลาย ลูกค้าที่มาใช้บริการในการจัดงานเลี้ยง งานเกษียณอายุราชการ แสดงความยินดีกับผู้ที่ได้รับตำแหน่งใหม่ และงานรื่นเริงต่าง ๆ สามารถสั่งจองดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้านได้โดยติดต่อที่โทรศัพท์หมายเลข 043-220400-14 (สุกัญญา จันทราช. 2557 : สัมภาษณ์)



4.2 มิติวัฒนธรรม 4 ด้าน ของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

สภาพปัจจุบันด้านมิติวัฒนธรรม ประกอบด้วย 1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) ด้านความเชื่อ 3) ด้านประเพณี และ 4) ด้านพิธีกรรม ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้าการแต่งกาย และยารักษาโรค)

1.1 อาหาร

ด้านอาหารโรงแรมแห่งนี้มีรายการอาหารให้ลูกค้าเลือก โดยจัดอาหารไทย จีน ญี่ปุ่น อเมริกัน และเครื่องดื่ม (กาแฟ) ส่วนใหญ่จะจัดอาหารจีน ส่วนอาหารพื้นบ้านอีสานจะจัดเฉพาะเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลสงกรานต์



ภาพประกอบ 78 ห้องอาหารจีนไทคุณ โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

ห้องอาหารจีนของโรงแรมเจริญธานีเป็นห้องอาหารขนาดใหญ่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการทั้งชาวจีนและชาวไทย อาหารอร่อยมีชื่อเสียง ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายจีน และชาวจีนที่เป็นนักท่องเที่ยว สมาชิกชมรมโต๊ะแชร์ โต๊ะจีน เข้ามาใช้บริการประจำทุกเดือน โดยเฉพาะกลุ่มนักธุรกิจชาวไทยเชื้อสายจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดขอนแก่น จะมีการเลี้ยงพบปะสังสรรค์ทุกเดือน นับได้ว่าเป็นลูกค้าประจำ หรือ ลูกค้ากิตติมศักดิ์อีกกลุ่มหนึ่งที่สร้างรายได้สร้างชื่อเสียงให้โรงแรมได้มีเครือข่ายลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น การจัดบรรยากาศในห้องอาหารจีนของโรงแรมเจริญธานี จะจัดบรรยากาศแบบจีน อาทิ การแต่งกายของพนักงานแผนกบริการทุกคนแต่งชุดแบบจีน ภาพจิตรกรรมฝาผนังสื่อความหมายถึงตำนานของชาวจีน ทั้งนี้เพื่อให้บรรยากาศในโรงแรม มีความหลากหลายมีทั้งห้องอาหารไทย อาหารจีน และอาหารอีสาน ในเทศกาลสงกรานต์ ซึ่งงานสงกรานต์นับเป็นงานประเพณีประจำปีของโรงแรมและจัดยิ่งใหญ่ทุกปี (ศรัณภูมิ ธรรมศรีหา. 2557 : สัมภาษณ์)



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

ที่อยู่อาศัย อาคารห้องพักและภายในห้องพัก ของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ซึ่งมีการตกแต่งสวยงามโดยนำเอามิติศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ผ้าไหมสีพื้น ผ้าลายขิด มาประดับตกแต่งเครื่องอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักสำหรับบริการลูกค้า เหมาะสมกับโรงแรมที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนด สิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องพักสะอาด ทันสมัย ปลอดภัย โดยมีการทำความสะอาดด้วยเครื่องมือทำความสะอาดทันสมัยและมีการตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้อย่างสม่ำเสมอ



ภาพประกอบ 79 การจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

นอกจากนี้ ยังพบว่า การจัดตกแต่งภายในห้องพัก ได้แก่ การจัดตกแต่งที่นอนมีสิ่งของเครื่องใช้เฉพาะสิ่งที่จำเป็น ได้แก่ หมอน ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง โดยมีผ้าลายขิดมาประดับตกแต่งเพื่อให้โดดเด่นสะท้อนถึงวัฒนธรรมอีสานอย่างพอเหมาะ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ได้แก่ โคมไฟตั้งอยู่ข้างเตียงนอนซ้ายขวา โทรศัพท์ และตู้เสื้อผ้าที่จัดวางเป็นระเบียบมองดูสวยงาม และจัดเก็บอย่างลงตัว สะท้อนให้เห็นถึงศิลปะการตกแต่ง จัดวางสิ่งของเครื่องใช้เหมาะสมในพื้นที่ที่จำกัด (อดุลย์ งามปรี. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

การแต่งกายของพนักงานโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น แต่ละแผนก จะแตกต่างกันโดยมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะแผนก เช่น แผนกต้อนรับจะมีชุดยูนิฟอร์มและชุดผ้าพื้นเมืองเฉพาะวันศุกร์ แผนกห้องอาหาร (ห้องอาหารเกรซแลนด์) แต่งกายแบบชุดไทยพื้นบ้าน เสื้อไหม ผ้าถุงยาว เรียบร้อยสวยงาม พนักงานทุกแผนกพูดจาอ่อนหวาน ให้บริการลูกค้าและทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเหมาะสมกับการแต่งกาย



ภาพประกอบ 80 การแต่งกายพนักงานแผนกบริการในห้องอาหารเกรซแลนด์ โรงแรมเจริญธานี

การแต่งกายของพนักงานแผนกยกกระเป๋า แต่งกายด้วยเสื้อคอจีน แขนยาว สีแดงเข้ม สุภาพอ่อนน้อม เสื้อผ้าสะอาดเป็นระเบียบ ทักทายลูกค้าด้วยการยกมือไหว้พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” และทำหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายโดยมีหน้าที่บริการลูกค้านำกระเป๋าตามไปส่งลูกค้า ถึงห้องพักและอำนวยความสะดวกลูกค้าโดยแนะนำลูกค้าในการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ ทีวี และอาหารเครื่องดื่มในมินิบาร์ (ตู้เย็น) ตลอดจนการใช้โทรศัพท์ในห้องพักเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้บริการพนักงานแผนกต่าง ๆ พร้อมสำรวจความเรียบร้อย และกล่าวอำลาลูกค้าด้วยคำสุภาพก่อนปิดห้องให้ลูกค้า ทั้งนี้ พนักงานแผนกยกกระเป๋า โรงแรมจะมอบหน้าที่ให้เฉพาะพนักงานผู้ชายเท่านั้น (ประดิษฐ์ จันทร์โสม. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า โรงแรมเจริญธานีให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพพนักงานและลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม อาทิ พนักงานของโรงแรมทุกคนให้มีบัตรประกันสังคมได้รับการตรวจร่างกายประจำปีทุกคนปีละหนึ่งครั้ง ซึ่งทางโรงแรมจะเชิญเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลขอนแก่นมาบริการตรวจร่างกายให้พนักงานที่โรงแรมทุกแผนกไม่ต้องลำบากในการเดินทางไปโรงพยาบาลหรือหากมีการเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงานจะได้รับการดูแลรักษาฟรี โดยโรงแรมจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาทั้งหมด



ภาพประกอบ 81 สระว่ายน้ำโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ยังมีบริการการดูแลรักษาสุขภาพลูกค้า เช่น ลูกค้าสามารถโทรศัพท์แจ้งพนักงานแผนกต้อนรับ เมื่อมีอาการไม่สบาย เพื่อจะได้ช่วยเหลือแก้ไขได้ทันก่อนมีอาการหนัก หรือมีรถบริการนำส่งโรงพยาบาล และ ยังพบว่าโรงแรมมีห้องอบไอน้ำ ห้องฟิตเนส อ่างกุนสี และสระว่ายน้ำ ไว้บริการลูกค้า โดยเฉพาะสระว่ายน้ำบริการฟรีตลอดเวลาที่พักในโรงแรม สระว่ายน้ำที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่นแห่งนี้ได้รับความนิยมจากลูกค้า ที่เข้ามาพักเป็นอย่างมาก เพราะสระว่ายน้ำมีประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพทุกส่วนของร่างกาย และยังให้ประโยชน์ด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม (ประดิษฐ์ จันทร์โสม. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ด้านความเชื่อ

โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้ปฏิบัติสืบทอดวัฒนธรรมความเชื่อเกี่ยวกับการตั้งชื่อโรงแรม เจ้าของโรงแรมชื่อ นายเจริญ พัฒนดำรงจิตร จึงตั้งชื่อโรงแรมว่า “เจริญธานีขอนแก่น” เมื่อปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา โดยเชื่อว่าธุรกิจจะต้องเจริญเหมือนตั้งชื่อ โดยมีศาลตายายและศาลพระพรหมที่จัดตั้งไว้ประตูทางเข้าโรงแรม เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจและยังเชื่อว่าศาลตายายและศาลพระพรหมเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่จะช่วยคลอบคลำใจลูกค้าให้เข้ามาพักในโรงแรมหรือเข้ามาใช้บริการอื่นๆ ในโรงแรมได้มากขึ้นทุกปี



ภาพประกอบ 82 ศาลพระพรหมทางเข้าโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

เจ้าของโรงแรม ผู้บริหาร และพนักงานในโรงแรม มีความเชื่อว่าศาลพระพรหมเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ทุกคนให้ความเคารพนับถือ กราบไหว้สักการบูชาขอพร โดยเฉพาะใครมีปัญหาเดือดร้อนเมื่อไปจุดธูปขอพรเชื่อว่าท่านจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ จากหนักเป็นเบา จะช่วยดูแลปกป้องคุ้มครองตลอดไป และโรงแรมแห่งนี้ยังมีความเชื่อเกี่ยวกับบาปบุญ โดยได้จัดงานประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ในวันที่ 12 สิงหาคมของทุกปี ในงานนี้จะทำบุญใส่บาตรที่โรงแรม และนำต้นเทียนพรรษาไปถวายยังวัดต่าง ๆ จำนวน 9 วัด ในช่วงเทศกาลงานกฐินโรงแรมเจริญธานี ยังได้ทำบุญมหากฐินปีละ 9 กอง แล้วนำไปทอดที่วัดต่าง ๆ 9 วัด การจัดงานประเพณีดังกล่าวเปิดโอกาสให้พนักงานในโรงแรมทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำบุญตามกำลังศรัทธา และยังเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือบุคคลทั่วไปได้ร่วมทำบุญประเพณีทอดกฐินที่โรงแรมจัดขึ้นทุกปี (สุรัต ไวยวงษ์. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ด้านประเพณี

โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้สืบทอดประเพณี ฮีตสิบสองคองสิบสี่ ของชาวอีสาน อาทิ ประเพณีสงกรานต์ ทางโรงแรมได้จัดสถานที่ตั้งโต๊ะอัญเชิญพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ มาประดิษฐาน ประดับตกแต่งดอกไม้สวยงาม พร้อมขันน้ำอบน้ำหอมไทย ดอกไม้ธูปเทียน เพื่อให้ ผู้บริหาร พนักงานของโรงแรม และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมได้มีโอกาสสรงน้ำพระพุทธรูป ตามประเพณี



ภาพประกอบ 83 ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมในพิธีรดน้ำดำหัว ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

การจัดสถานที่สรงน้ำพระพุทธรูปในเทศกาลสงกรานต์ของโรงแรม แห่งนี้ เริ่มจากต้นเดือนเมษายนของทุกปี โดยถือว่าเป็นวันขึ้นปีใหม่ไทย และในวันที่ 13 เมษายน ทุกปี จะประกอบพิธีรดน้ำดำหัวผู้บริหาร และเหล่าพนักงานสงกรานต์จัดกิจกรรมเฉพาะของโรงแรม โดยให้ ผู้บริหารนั่งบนรถขบวนนำหน้าตามด้วยรถขบวนนางสงกรานต์ ขบวนจะใช้เส้นทางถนนหน้าเมืองอ้อม เข้าถนนศรีจันทร์ ผู้บริหารทุกคนนั่งบนรถเพื่อให้พนักงานรดน้ำขอพรและยังเป็นการจัดขบวนใหญ่ของ คุ่ม ร่วมแห่ขบวนของถนนข้าวเหนียว ขบวนจะเคลื่อนแห่ไปตามถนนข้าวเหนียว ไปรวมกันที่บริเวณบึง แก่นนคร เพื่อร่วมให้กำลังใจและส่งเสริมการประกวดนางสงกรานต์ตามประเพณี ในงานนี้พนักงานของ โรงแรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสนุกสนานรื่นเริงได้ตามความเหมาะสม (สุกัญญา จันทราช. 2557 : สัมภาษณ์)

4) ด้านพิธีกรรม

การจัดประเพณีพิธีกรรมในเทศกาลงานบุญกฐินที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่นแห่งนี้ โดยตั้งกองกฐินจำนวน 9 กอง เพื่อนำไปถวายวัด 9 วัด ทุกปี พนักงานทุกคนและครอบครัวได้มีส่วนร่วมในการทำบุญทอดกฐินและได้ไปประกอบพิธีกรรมถวายที่วัดโดยหมุนเวียนกันไป ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ไม่ให้มีผลกระทบต่อค่าบริการลูกค้า และยังพบว่า พิธีกรรมในการทอดกฐินโดยมีปราชญ์ชาวบ้าน หรือพ่อพราหมณ์ประจำหมู่บ้านเป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรม



ภาพประกอบ 84 เทศกาลงานทอดเทียนเข้าพรรษา 9 วัด ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

คำถวายกฐิน “อิมัง มะยัง ภันเต สะปะริวารัง กะฐินะจีวะระ
ทุสสัง สังสสะ โธณชะยามะ สาธุ โน ภันเต สังโฆ อิมัง สะปะริวารัง กะฐินะทุสสัง ปะภิกคัณหาด
ปะภิกคะ เหตุตะวาจะ อิมินา ทุสเสนะ กะฐินัง อัตถะระตุ อัมหากัง ทีฆะรัตตัง หิตายะ สุขายะ
นิพพา นายะจะ ฯ”

คำแปล ข้าแต่พระสงฆ์ผู้เจริญ ข้าพเจ้าทั้งหลาย ขอน้อมถวายผ้า
กฐินจีวรกับทั้งบริวารนี้ แด่พระสงฆ์ ขอพระสงฆ์จงรับผ้ากฐินกับทั้งบริวารนี้ ของข้าพเจ้าทั้งหลาย
และเมื่อรับแล้วจงกรานใช้กฐินด้วยผ้านี้ เพื่อประโยชน์ และความสุขแก่ข้าพเจ้าทั้งหลายสิ้นกาล
นานเทอญฯ

นอกจากนี้ ยังพบว่า ช่วงเทศกาลเข้าพรรษาทางโรงแรมก็ได้จัดทอด
เทียน 9 วัด 9 กองเช่นกัน และทุกวันที่ 1 มกราคมของทุกปี ซึ่งเป็นวันขึ้นปีใหม่สากล ทางโรงแรม
ได้นิมนต์พระนักร้อยรูปมารับบิณฑบาตที่บริเวณถนนศรีจันทร์ด้านหน้าโรงแรม ในวันนี้เปิดโอกาสให้
พนักงานทุกคนได้เชิญครอบครัวและญาติพี่น้องมาร่วมพิธีทำบุญใส่บาตรปีใหม่ ทุกคนได้ร่วมพิธีกรรม
ทำบุญใส่บาตรกรวดน้ำอุทิศส่วนกุศล เสร็จพิธีทางโรงแรมมีรถบริการรับ-ส่งพระทุกรูปทุกวัดอย่างทั่วถึง
(วรโชติ พัฒนดำรงจิตร. 2557 : สัมภาษณ์)

5. โรงแรมราชาวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น

5.1 มิติทางศิลปะ

โรงแรมราชาวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล ได้นำมิติทางศิลปะด้านต่าง ๆ มาบูรณาการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ตามลำดับดังนี้

1) ด้านจิตรกรรม



ภาพประกอบ 85 สัญลักษณ์โรงแรมราชาวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น
ขนาดของภาพกว้าง 2.40 เมตร สูง 2.50 เมตร

จิตรกรรมภาพดอกราชาวดี ที่ปรากฏให้เห็นนี้ เป็นดอกไม้สัญลักษณ์ของโรงแรมราชาวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทลขอนแก่น เป็นจิตรกรรมที่สวยงามมาก ซึ่งเจ้าของโรงแรมได้จัดตกแต่งไว้ส่วนหนึ่งของอาคารห้องรับรองแขกของโรงแรม เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจโรงแรม และผู้พบเห็น ซึ่งเป็นจิตรกรรมภาพเขียน (Painting) เป็นการสร้างงานสองมิติบนพื้นระนาบด้วยสีหลายสี โดยมีสื่อตัวกลางระหว่างวัสดุกับอุปกรณ์ที่ใช้เขียนหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในการเขียนภาพ

“ราชาวดี” เป็นไม้ยืนต้นขนาดย่อม ลักษณะกิ่งไม้เลี้ยว กิ่งแข็งทอดกิ่งออกไปไม่พันรอบเหมือนเล็บมือนาง แต่คล้ายมะลิลาหรือพุทธรักษา ใบดก เป็นใบเดี่ยวออกเป็นคู่ ออกดอกบริเวณปลายกิ่งเป็นช่อใหญ่ ดอกสีขาวขนาดเล็ก รูปร่างเป็นหลอด ปลายกลีบบานคล้ายปากแตงมีกลิ่นหอมอ่อน ๆ ช่วงกลางวัน และหอมมากตอนกลางคืน มีให้ชมได้ที่โรงแรมราชาวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทลขอนแก่น (นภดล แสงศิริบรรพต. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า ประติมากรรม (Sculpture) เป็นงานศิลปะที่แสดงออกโดยการปั้น แกะสลัก หล่อ และการจัดองค์ประกอบความงามอื่น ลงบนวัสดุหรือสื่อต่าง ๆ เช่น ไม้ หิน โลหะ สัมฤทธิ์ และปูน เพื่อให้เกิดรูปทรง 3 มิติ ได้แก่ มีความลึก หรือหนา สามารถสื่อถึงสิ่งต่าง ๆ ได้ถูกต้อง ศิลปะประติมากรรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประติมากรรมนูนต่ำ ประติมากรรม นูนสูง และประติมากรรมลอยตัว



ภาพประกอบ 86 ประติมากรรมช้างเผือก ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น
ขนาดกว้าง 1.10 เมตร สูง 1.55 เมตร หนา 1.00 เมตร

ประติมากรรมลอยตัวรูปเหมือนช้างเผือกที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น “ช้างเผือก” สื่อความหมายถึง ช้างเป็นสัตว์ใหญ่อยู่ในป่า โดยเฉพาะช้างเผือกเป็นสัตว์ใหญ่ที่มีอำนาจนามาศิลธรรม หากคนพบเห็นจะนำทูลเกล้าถวายเป็นช้างทรงเลี้ยง หากประเทศใดหรือที่ไหนมีไว้ครอบครองเชื่อว่าจะทำให้มีบารมีสูงส่ง ด้วยความเชื่อดังกล่าว โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลจึงได้จำลองรูปช้างเผือก ซึ่งเป็นประติมากรรมลอยตัวที่มีความประณีตสวยงามหาได้ไม่ถ้ง่ายนัก คุณเข้มชาติ สมใจวงษ์ ซึ่งเป็นเจ้าของโรงแรมเชื่อว่าช้างเผือกเชือกนี้จะช่วยสร้างอำนาจนามาศิลธรรมเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจโรงแรมและผู้พบเห็น และยังเชื่อว่าจะเสริมสร้างให้ธุรกิจโรงแรมมีความเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นตลอดไป (เข้มชาติ สมใจวงษ์. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรม

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมแห่งนี้มีอาคารหลายหลัง แต่ละหลังมีการออกแบบแตกต่างกันหรือเป็นสถาปัตยกรรมแบบผสมผสาน ซึ่งเจ้าของธุรกิจคือครอบครัวสมใจ วงษ์ นำโดย คุณเข้มชาติ สมใจวงษ์ ได้ไปศึกษาดูงานหลายที่ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และได้นำมาใช้เป็นแนวคิดในการออกแบบ ได้แก่ สถาปัตยกรรมเกี่ยวกับการออกแบบอาคารห้องพัก รีสอร์ท โรงแรม ห้องอาหาร ห้องประชุม และอาคารแผนกต้อนรับมาผสมผสานออกแบบอาหารให้เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตนดังที่ปรากฏ



ภาพประกอบ 87 อาคารแผนกต้อนรับโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น

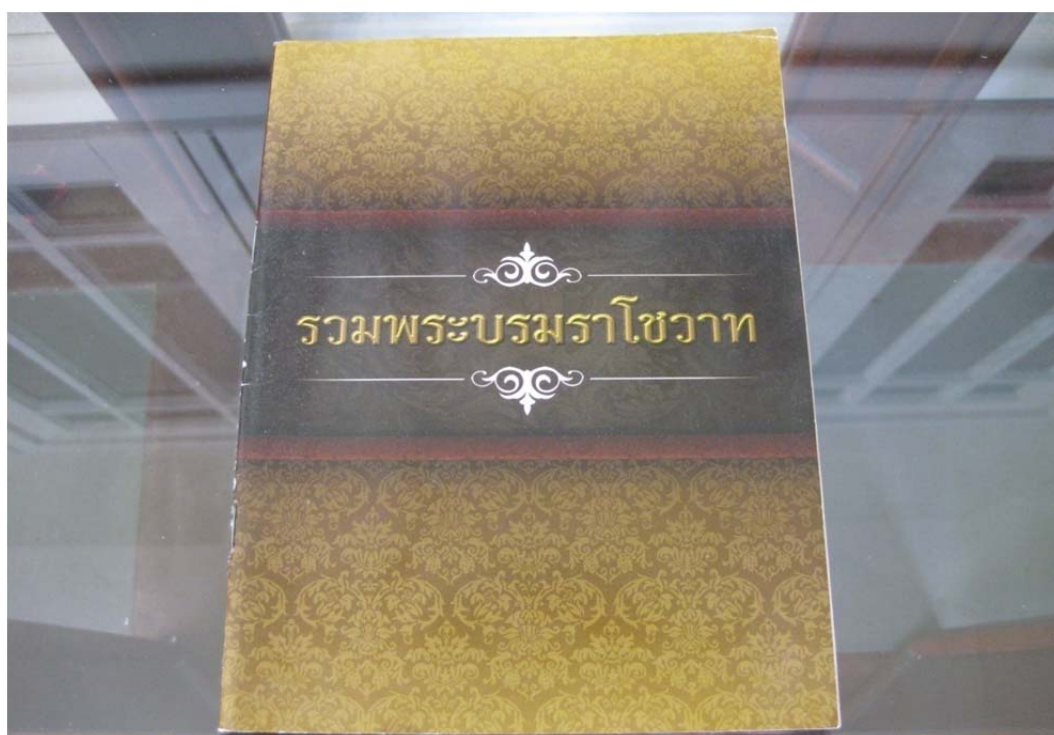
อาคารแผนกต้อนรับของโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น เป็นสถาปัตยกรรมผสมผสานส่วนหลังคาเป็นสถาปัตยกรรมทางภาคเหนือ (กาแล ล้านนา) ฝาเพดานแบบอีสาน ด้วยวิธีการใช้ไม้ตีฝาเพดานเข้าลิ้มโดยภูมิปัญญาชาวอีสาน และไทยภาคกลางสมัยรัชกาลที่ 5 เข้ามาผสมผสานกันเพื่อให้ได้สถาปัตยกรรมที่หลากหลาย โดยมีช่าง ผู้ชำนาญงานฝีมือประณีตได้นำแนวคิดดังกล่าวมาออกแบบให้เป็นสถาปัตยกรรมแบบผสมผสานจัดวางรูปทรงอาคารส่วนประกอบอื่นๆ อย่างลงตัว โดยมีนายเข้มชาติ สมใจวงษ์ ควบคุมดูแลการก่อสร้างด้วยตนเอง เพื่อให้ได้สถาปัตยกรรมที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะตามที่ต้องการ

ปัจจุบันสถาปัตยกรรมดังกล่าวยังไม่มีปรากฏที่ใด โดยเฉพาะอาคารแผนกต้อนรับ สร้างด้วยไม้เนื้อแข็ง ได้แก่ ไม้สัก ไม้ประดู่ เป็นไม้หายาก ประกอบกับช่างไม้มีน้อย ค่าแรงสูง อาคารทุกหลังที่อยู่ในบริเวณนี้จึงได้รับการดูแลรักษาเป็นอย่างดี ทั้งนี้ เพื่อจะอนุรักษ์ให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมให้ลูกหลานได้สืบสานต่อไป (สมชาติ สมใจวงษ์. 2557 : สัมภาษณ์)



4) วรรณกรรม

วรรณกรรม (Literature) ที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมราชาวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเทลแห่งนี้ คือพระบรมราโชวาทหรือพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) นับเป็นวรรณกรรมไทยประเภทลายลักษณ์ หมายถึง วรรณกรรมที่บันทึกเป็นตัวหนังสือ จัดเป็นวรรณกรรมไทยประเภทร้อยแก้ว ดังที่ปรากฏในเล่ม ซึ่งโรงแรมราชาวดี รีสอร์ท แอนด์โฮเทลขอนแก่น ได้มองเห็นความสำคัญของพระบรมราโชวาท จึงได้นำมาจัดไว้ที่แผนกต้อนรับ และในห้องพักของโรงแรมเพื่อบริการลูกค้าได้ศึกษาค้นคว้า “พระบรมราโชวาท” จึงนับเป็นวรรณกรรมไทยที่ทรงคุณค่าควรศึกษาอย่างยิ่ง



ภาพประกอบ 88 วรรณกรรมไทย “รวมพระบรมราโชวาท”

นอกจากนี้ยังพบว่า โรงแรมแห่งนี้มีวรรณกรรมประเภทบอกเล่าเรื่องราว โดยไม่มีการจดบันทึก ได้แก่ เรื่องราวเกี่ยวกับธรรมชาติของดอกไม้หอม เช่น ดอกราชาวดี ดอกสุพรรณิการ์ ดอกลีลาวดี ดอกแก้ว และดอกปีบ ดอกไม้ดังกล่าวมีกลิ่นหอม มีฝูงผึ้ง ผีเสื้อ บินมาตอมกินน้ำหวานจากเกสรดอกไม้ ทำให้บรรยากาศของโรงแรมราชาวดีมีธรรมชาติที่สวยงามยิ่ง เจ้าของโรงแรมได้นำซึ่งดอกไม้ดังกล่าวมาตั้งชื่อห้องประชุม ได้แก่ ห้องสุพรรณิการ์ ภูมิรินทร์ สราญรมย์ และเรือนกินรี โดยเฉพาะเรือนกินรี เป็นห้องอาหารที่จัดตกแต่งเรือนไม้ด้วยสไตล์อีสาน ลูกค้าสามารถเลือกห้องอาหารส่วนที่มีเครื่องปรับอากาศ หรือนั่งชมทัศนียภาพธรรมชาติในสวน หรือนั่งบริเวณระเบียงห้องอาหารสัมผัสความเป็นธรรมชาติบทวนวรรณกรรมในอุทยานไม้ดอกไม้ประดับ ได้ตามความพอใจ (สมพร ขำสว่าง. 2557 : สัมภาษณ์)

5) ดนตรีและนาฏศิลป์

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมแห่งนี้ได้นำเครื่องดนตรีพื้นบ้านชาวอีสานมาจัดแสดงไว้ในห้องอาหาร และยังส่งเสริมการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ให้เป็นชาวอีสาน โดยนำมาแสดงในงานสำคัญ ได้แก่ งานแต่งงาน งานเลี้ยงฉลองวันเกิด วันเกษียณอายุราชการ และวันสำคัญอื่น ๆ หรือตามความประสงค์ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ



ภาพประกอบ 89 การจัดตกแต่งโต๊ะอาหารด้วยดนตรีพื้นบ้านอีสาน

ห้องจัดเลี้ยงของโรงแรมได้จัดตกแต่งเป็นพิเศษ สัญลักษณ์ในห้องนี้คือ “แคน” ซึ่งเป็นเครื่องดนตรีพื้นบ้านของชาวอีสาน และยังมีห้องใหญ่สำหรับตี เรียกพนักงานมาบริการ ดนตรีและนาฏศิลป์ส่วนใหญ่จะจัดตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น งานฉลองงานเกษียณอายุราชการ นิยมดนตรีพื้นบ้านโปงลาง ซึ่งมีการแสดงนาฏศิลป์อีสานผสมผสานหมอลำ ถ้าเป็นงานฉลองสมรส (งานแต่งงาน) ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมใช้บริการดนตรีไทยบรรเลงในพิธีรดน้ำสังข์ และนาฏศิลป์ไทย ซึ่งทางโรงแรมสามารถจัดให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า หรือจัดตามความเหมาะสมของเทศกาล เช่น เทศกาลปีใหม่ ลอยกระทง จัดให้มีดนตรีนาฏศิลป์ไทยและไทยประยุกต์ ส่วนเทศกาลสงกรานต์จัดดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานโดยนำวงดนตรีโปงลาง และหมอลำมาแสดงให้ลูกค้าได้ร่วมสนุกสนานตลอดช่วงเทศกาลทุกปี (นภดล แสงศิริบรรพต. 2557 : สัมภาษณ์)



5.2 มิติวัฒนธรรม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) ด้านความเชื่อ 3) ด้านประเพณี 4) ด้านพิธีกรรม ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ดังนี้

1.1 อาหาร

การจัดอาหารของโรงแรมราชวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเต็ลขอนแก่น สำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ อาหารพื้นบ้านอีสาน เช่น ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง ขนมจีนน้ำยาสี่ภาค แกงอ่อมต่าง ๆ และน้ำพริกปลาร้าที่ชาวอีสานนิยมรับประทาน ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมแห่งนี้ มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สามารถเลือกรับประทานได้ตามความประสงค์ ซึ่งโรงแรมได้จัดไว้บริการที่ห้องอาหารกินริทุกวัน



ภาพประกอบ 90 การจัดอาหารแบบบริการตนเองที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น

นอกจากนี้ ยังพบว่า ห้องอาหารกินริเป็นห้องอาหารระดับ 5 ดาว ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาพักในโรงแรมแห่งนี้สามารถใช้บริการในห้องอาหารได้ทุกวัน จะมีอาหารเข้าบริการ โดยจัดแบบบริการตนเอง อาหารมีหลากหลายให้เลือกรับประทาน เช่น อาหารอีสาน (ข้าวเหนียว แจ่วหมูทอด ซุบหน่อไม้) ข้าวต้มเครื่อง อาหารเข้าแบบอเมริกัน ได้แก่ ฮอตดอก แฮม ไช้ดาว ไช้กระทะ กาแฟ ชาตไม้ได้ ต่อมี่ทุกวันทุกงาน และ น้ำสมุนไพร์ ซึ่งโรงแรมจัดบริการพิเศษเพื่อดูแลสุขภาพลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นคนสำคัญสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะน้ำสมุนไพร์ ข้าวเหนียว แจ่วหมูทอด ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของ โรงแรมแห่งนี้ (พรพิศ ตรีศาสตร์. 2557 : สัมภาษณ์)



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

จากการสังเกต พบว่า การตกแต่งอาคารที่พัก ห้องพัก ในโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น โดยนำเอามิติศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการในการตกแต่ง ทั้งภายในห้องพักและภายนอก ตลอดจนบริเวณพื้นที่ของโรงแรม



ภาพประกอบ 91 การจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น

การจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมแห่งนี้ ได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาผสมผสานกันอย่างลงตัว อาทิ ภาพจิตรกรรมบนหัวเตียง โคมไฟข้างเตียงซ้ายขวา โดยนำเอาแจกันขนาดพอเหมาะมาตั้งเป็นฐานสำหรับใส่หลอดไฟ แล้วนำเอาอบที่ชามาวาง ขาวสวนใช้สวมใส่ บังแดด มาประยุกต์เป็นโคมไฟซึ่งเป็นศิลปะสร้างสรรค์ โต๊ะเครื่องแป้งอเนกประสงค์ สามารถนั่งทำงานอ่านหนังสือได้ และสิ่งของเครื่องอำนวยความสะดวกในห้องน้ำซึ่งได้รับการดูแลทำความสะอาด ตรวจสอบสภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแผนกแม่บ้านคอยดูแลเอาใจใส่และบริการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในห้องพัก เพื่อนำข้อมูลไปรายงานแผนกต้อนรับให้ดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งทางโรงแรมถือว่าข้อเสนอแนะของลูกค้าเป็นแนวทางนำไปพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เจริญก้าวหน้าต่อไป นอกจากนี้ยังนำแผงโซลาร์เซลล์มาใช้เพื่อแปลงพลังงานจากแสงอาทิตย์เป็นพลังงานไฟฟ้า เพื่อเป็นการประหยัดพลังงาน และช่วยลดโลกร้อนอีกด้วย ทั้งนี้ การจัดตกแต่งที่อยู่อาศัยหรืออาคารห้องพักของโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น เน้นความสะอาดความเป็นธรรมชาติและความปลอดภัยของลูกค้า (สุภาพร พรประทาน. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

จากการสังเกต พบว่า การแต่งกายของพนักงานโรงแรมราชวดี รีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น โดยการนำเอาผลิตภัณฑ์ ที่ได้จากกระบวนการผลิตผ้า อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ชุดผ้าฝ้าย โดยใช้ผ้าฝ้ายสีพื้น สำหรับพนักงานหญิง นำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายพนักงานของโรงแรม เพื่อเป็นชุดยูนิฟอร์มของแต่ละแผนกและเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของโรงแรม ทั้งนี้บนพื้นฐานของความเป็นวัฒนธรรมชาวอีสาน



ภาพประกอบ 92 การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ

การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับโรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ลขอนแก่น ได้ออกแบบแผนกต้อนรับเป็นชุดผ้าฝ้ายสีพื้นสดใสแบบเรียบร้อยดั่งที่ปรากฏ ส่วนพนักงานห้องอาหารใส่ชุดลายจุด ซึ่งแต่ละแผนกจะตกลงกันเองว่าจะใส่วันไหนชุดสีอะไร กับต้นหรือหัวหน้าแผนก จะแต่งชุดที่แตกต่างจากคนอื่นในแผนก และยังพบว่า ประเพณีเทศกาลวันสำคัญ เช่น วันลอยกระทง พนักงานแผนกต้อนรับจะแต่งกายด้วยชุดไทย โดยใช้ผ้าไหมอีสาน (ผ้าทอมือ) ส่วนประเพณีสงกรานต์ (เทศกาลสงกรานต์) พนักงานทุกคนจะสวมเสื้อลายดอกไม้ สีสสดใสแต่ละแผนกจะใช้ลายดอกที่ แตกต่างกันในแผนกเดียวกันใช้สีและลายดอกเหมือนกัน ทั้งนี้เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศเทศกาลสงกรานต์เน้นความสดใส พร้อมเพรียง เรียบร้อยและสวยงามตลอดเทศกาล (พรพิศ ตรีศาสตร์. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมแห่งนี้ให้ความสำคัญลูกค้าและพนักงานของโรงแรมทุกคนในด้านการดูแลสุขภาพ เห็นได้จากการจัดให้มีสระว่ายน้ำสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม สามารถเข้าไปใช้บริการที่สระว่ายน้ำของโรงแรมได้โดยไม่คิดค่าบริการ และยังมีเครื่องตีผสมนํ้าเพื่อสุขภาพไว้บริการลูกค้าที่ห้องอาหาร ทั้งอาหารเช้า อาหารเที่ยง และอาหารเย็นทุกวัน ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามอัธยาศัย



ภาพประกอบ 93 สระว่ายน้ำโรงแรมราชวดีรีสอร์ทขอนแก่น
จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก

บริเวณสระว่ายน้ำ ได้จัดเตรียมนํ้าตีผสมนํ้าเพื่อสุขภาพไว้บริการลูกค้า ซึ่งมีคำอธิบายสรรพคุณของนํ้าตีแต่ละชนิดไว้ให้ลูกค้าเลือกตีตามความพอใจ เช่น นํ้าขิง แก้ท้องอืดท้องเฟ้อ เจริญอาหาร นํ้าตะไคร้ ช่วยขับปัสสาวะ นํ้าอัญชันแก้กระหาย ด้านอนุมูลอิสระ เสริมภูมิคุ้มกัน นํ้ามะตูม แก้ท้องเสีย ท้องร่วงเรื้อรัง นํ้ากระเจียว บรรเทาเสมหะในลำคอช่วยย่อยอาหาร นํ้าแก๊กช่วย บรรเทาอาการร้อนใน แก้ร้อนในช่วยให้ร่างกายชุ่มชื้น และแก้กระหายนํ้า ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกตีได้ตามความต้องการ ซึ่งโรงแรมจัดไว้บริการลูกค้าทุกวัน (จักรพงศ์ จันทะชาลี. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ความเชื่อ

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนดโฮเต็ลขอนแก่น มีความเชื่อเกี่ยวกับศาลตายายที่ได้สืบต่อกันมาว่า “ตายาย” หมายถึง บรรพชนของชาวอีสาน คำว่า “ตายาย” หมายถึง ตาและยายที่เป็นพ่อแม่ของแม่ เมื่อบรรพบุรุษสองสายนี้ล่วงลับไปหลายชั่วอายุคน จนไม่สามารถที่จะจำชื่อได้ ลูกหลานรุ่นหลัง ๆ จึงเรียกเป็นกลางว่า “ตายาย” และได้มีการตั้งศาลขึ้น เพื่อเป็นสถานที่ให้ลูกหลานได้เคารพกราบไหว้ ซึ่งโรงแรมแห่งนี้ได้สืบทอดความเชื่อจากบรรพบุรุษ โดยได้ก่อตั้งศาลตายายขึ้นพร้อมการสร้างโรงแรม โดยมีพ่อพราหมณ์เป็นผู้นำในการประกอบพิธี เชิญตายายมาสถิตย์อยู่ในศาลแห่งนี้



ภาพประกอบ 94 ศาลตายายโรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนดโฮเต็ลขอนแก่น

เจ้าของโรงแรมแห่งนี้เชื่อว่า “ตายาย” ได้มาสิงสถิตย์อยู่ในศาลตามคำเชิญ และเชื่อว่าตายายจะช่วยดูแลธุรกิจโรงแรมให้เจริญรุ่งเรืองตลอดไป และยังเชื่อว่าตายายจะช่วยปกป้องคุ้มครองสมาชิกในครอบครัว พนักงานของโรงแรมตลอดจนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม ให้แคล้วคลาดปลอดภัย มีความสุขด้วยกันพร้อมหน้า

จากความเชื่อดังกล่าว โรงแรมจึงได้จัดสิ่งของไหว้ศาลตายายอย่างสม่ำเสมอ โดยได้มอบให้แผนกอาหารจัดเตรียมสิ่งของเครื่องไหว้ ได้แก่ ดอกไม้ ธูป เทียน พวงมาลัยดอกดาวเรือง น้ำ น้ำส้ม หรือผลไม้ เช่น ส้ม กล้วย ตามความเชื่อที่ได้สืบทอด และยังพบว่า พนักงานทุกคนเชื่อว่าหากมีการจัดงานประเพณีหรือเทศกาลงานต่าง ๆ ที่มีแขกมาร่วมงาน เป็นจำนวนมากแล้วจะมีอุปสรรคปัญหาหรือกลัวฝนตก หัวหน้าพนักงานแผนกอาหารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลถวายสิ่งของ ไหว้ศาลตายายจะไปจุดธูปขอให้ตายายช่วยดลบันดาลไม่ให้ฝนตก ส่วนใหญ่จะประสบผลสำเร็จด้วยดีมาตลอด (นภดล แสงศิริบรรพต. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ประเพณี

งานประเพณีที่ลูกค้านิยมเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ได้แก่ งานแต่งงาน ซึ่งนิยมจัดในช่วงเดือนยี่ (เดือนมกราคม) เดือนสี่ (เดือนมีนาคม) เดือนหก (เดือนพฤษภาคม) เดือนแปดและเดือนสิบสองไม่นิยมจัดงานในช่วงเข้าพรรษา ซึ่งการจัดงานแต่งงานโรงแรมรับบริการ จัดการให้ทุกอย่าง เริ่มจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ในพิธีการรดน้ำสังข์ พานขบวนแห่ขันหมากและ พานบายศรีสู่ขวัญ ตลอดจนเครื่องดนตรีแห่ขบวนขันหมาก ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตาม ความประสงค์



ภาพประกอบ 95 การจัดขบวนแห่ขันหมากในงานประเพณีแต่งงาน

โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทลขอนแก่น ได้ส่งเสริมประเพณีไทย อีสาน อาทิ การจัดประเพณีสงกรานต์ เน้นวัฒนธรรมการแต่งกายแบบพื้นบ้านอีสาน จากวันที่ 11 เมษายน ถึงวันที่ 17 เมษายนของทุกปี โดยให้พนักงานชายทุกคนสวมเสื้อลายดอกใช้ผ้าขาวม้าผูก เอวส่วนพนักงานหญิงนุ่งผ้าถุงอีสาน (ผ้าฝ้ายทอมือ) สวมเสื้อลายดอก โดยเฉพาะวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี พนักงานของโรงแรมได้มีส่วนร่วมกิจกรรมสงกรานต์พระพุทธรูป รดน้ำดำหัวเจ้าของธุรกิจ โรงแรม ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และผู้อาวุโส ตลอดจนร่วมพิธีทำบุญใส่บาตร

นอกจากนี้ โรงแรมแห่งนี้ยังบริการสถานที่จัดประเพณีนิยม อาทิ งานแต่งงาน บวชนาค บริการเวทีประกอบกิจกรรมพิธีกรรม จัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ในขบวน ขันหมาก หมอสูตร(พ่อพราหมณ์) ดนตรีและนาฏศิลป์ พิธีกรดำเนินการ ลูกค้าที่มาใช้บริการสถานที่ งานแต่งงานทางโรงแรมจะบริการจัดห้องเจ้าบ่าวเจ้าสาวให้ฟรีหนึ่งคืน และยังมีสถานที่จัดงานกลางแจ้ง บรรยากาศหลายแบบ ลูกค้าสามารถเลือกได้ (นภดล แสงศิริบรรพต. 2557 : สัมภาษณ์)



4) พิธีกรรม

โรงแรมราชวาทิรี รีสอร์ท แอนด์ โฮเทลขอนแก่น ได้มีการจัดพิธีกรรมเกี่ยวกับความเชื่อ อาทิ พิธีกรรมเลี้ยงศาลตายาย พิธีกรรมรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้ลูกหลานได้สืบทอดเพราะเจ้าของโรงแรมเชื่อว่าพิธีกรรมเป็นเครื่องฝึกวินัย หรือเป็นพื้นฐานในการที่จะฝึกฝนพัฒนาคนให้รู้จักระเบียบแบบแผน รู้จักควบคุมพฤติกรรม ของตัวเอง หรืออาจกล่าวได้ว่าพิธีกรรมเป็นเครื่องฝึกกายวาจาให้อยู่ในระเบียบ เป็นการเริ่มฝึกวินัย อาทิ นั่งเป็นระเบียบ การสงบสติอารมณ์ กายวาจา และยังเป็นการฝึกให้ผู้น้อยรู้จักเคารพผู้ใหญ่ หรือพนักงานทุกแผนกของโรงแรมต้องมีส่วนร่วมในการจัดพิธีกรรมทุกครั้งที่โรงแรมจัดขึ้น



ภาพประกอบ 96 ผู้วิจัยสร้งน้ำพระพุทธรูปที่โรงแรมราชวาทิรี รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล

การจัดสถานที่สำหรับประกอบพิธีกรรมในวันสงกรานต์ ในช่วงวันที่ 11 เมษายน ถึงวันที่ 17 เมษายน ของทุกปี จะจัดตกแต่งสถานที่บริเวณแผนกต้อนรับ และ อัญเชิญพระพุทธรูปมาประดิษฐานให้ลูกค้าและพนักงานได้สร้งน้ำพระพุทธรูปตามประเพณีนิยม และ วันที่ 13 เมษายน ในช่วงเวลาประมาณ สิบหกนาฬิกาเป็นต้นไป จะมีพิธีกรรมรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ โดยมี คุณพ่อปิ่น สมใจวงษ์ ซึ่งเป็นคุณพ่อของเจ้าของโรงแรมเป็นประธานในพิธี ในพิธีกรรมนี้ พนักงานทุกคนทุกแผนกและสมาชิกในครอบครัวจะมีโอกาสรดน้ำดำหัว คุณพ่อปิ่น สมใจวงษ์ คุณเข้มชาติ สมใจวงษ์ และภรรยา พร้อมรับพรจากท่านทุกปี (นภดล แสงศิริบรรต. 2557 : สัมภาษณ์)

6. โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม

6.1 มิติทางศิลปะ

โรงแรมตักสิลา ได้นำมิติทางศิลปะด้านต่าง ๆ มาบูรณาการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์

1) ด้านจิตรกรรม

ศิลปะด้านจิตรกรรมนำมาบูรณาการในอาคารห้องพัก ส่วนใหญ่เป็นภาพวาดเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชาวไทยอีสานในอดีต เช่น การประกอบอาชีพค้าขาย (ตลาดน้ำ) การทำบุญใส่บาตร ประเพณีทำบุญถวายภัตตาหาร ประเพณีบุญบั้งไฟของชาวอีสาน วิถีชีวิตการทำนา ฟังพระธรรมเทศนา สิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือนและเครื่องปั้นดินเผา



ภาพประกอบ 97 ภาพจิตรกรรมวิถีชีวิตชาวไทยที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำลำคลอง

ขนาดของภาพกว้าง 0.82 เมตร ยาว 1.30 เมตร หนา 0.05 เมตร

งานจิตรกรรมที่เจ้าของโรงแรมตักสิลาได้นำมาจัดตกแต่งไว้ในอาคารห้องพักของโรงแรม ซึ่งมีจำนวนมาก แต่ละภาพสื่อความหมายแตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะเป็นภาพเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวไทยในอดีต เช่น การเล่นสงกรานต์ การทำขนม การทำบุญใส่บาตร สิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน งานประเพณีทำบุญในช่วงเทศกาล และวิถีชีวิตของชาวไทยในอดีตที่อาศัยอยู่ใกล้แม่น้ำลำคลอง เป็นต้น การดำเนินชีวิตประจำวันของชาวบ้านที่อาศัยอยู่ตามริมแม่น้ำต้องพึ่งพาอาศัยเรือในการเดินทาง อาทิ พายเรือขายสินค้า พระสงฆ์ออกบิณฑบาตตามหมู่บ้านหรือการออกไปทำนาเก็บผักปลาต้องใช้เรือ ซึ่งนับได้ว่าเรือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้ด้วยเจตนารมณ์เจ้าของโรงแรมแห่งนี้ ต้องการสะท้อนให้เห็นความหลากหลายของการดำเนินชีวิตของชาวไทยชาวอีสานโดยเฉพาะความเป็นอยู่ของชาวอีสานในอดีต (ช่อพิกุล เบญจมาศ. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า งานประติมากรรมที่โรงแรมตักสิลาได้นำมาประดับตกแต่ง ส่วนใหญ่เป็นประติมากรรมนูนสูงสื่อถึงสิ่งต่าง ๆ สภาพสังคม วัฒนธรรมของสังคมชาวอีสาน เช่น การจัดงานรื่นเริง โดยมีเครื่องดนตรีพื้นบ้าน ได้แก่ กลองยาว แคน พิณ ฉิ่ง ฉาบ สำหรับตีให้จังหวะประกอบทำรำแบบชาวอีสาน



ภาพประกอบ 98 ประติมากรรมนูนสูงวิถีชีวิตชาวอีสาน โรงแรมตักสิลา
ขนาดกว้าง 1.15 เมตร ยาว 2.00 เมตร หนา 0.15 เมตร

ประติมากรรมนูนสูง จากภาพประกอบ 98 สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตของชาวอีสาน หลังฤดูการ เก็บเกี่ยวข้าว ชาวอีสานจะจัดงานประเพณีสนุกสนานรื่นเริง โดยมีเครื่องดนตรีพื้นบ้าน เช่น พิณ แคน กลอง เป็นเครื่องดนตรีที่ประดิษฐ์ขึ้นเองโดยใช้ ภูมิปัญญาพื้นบ้านชาวอีสาน เพื่อใช้ตีดี สี ดี เป่า ตามจังหวะทำนองดนตรีพื้นบ้าน โดยเฉพาะทำนองหมอลำยอตนนิยม ซึ่งจะขาดพิณ แคนไม่ได้ ในขบวนหนุ่มสาวพ้อนรำตามจังหวะดนตรีอย่างสนุกสนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปีใดที่ฝนตกถูกต้องตามฤดูกาล ข้าวกล้าในนา พืช ผัก ผลไม้ ออกดอกออกผลให้ผลผลิตอุดมสมบูรณ์ดี ยิ่งส่งผลให้การจัดงานรื่นเริงสนุกสนานมากยิ่งขึ้น (กิตติพงษ์ ตระการชัยวงศ์. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรม

อาคารห้องพักของโรงแรมตักสิลาเป็นสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ ผสมผสานกึ่งทรงไทย โดยเฉพาะด้านหน้าของอาคารห้องพักจะเป็นสถาปัตยกรรมทรงไทยโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ประโยชน์ใช้สอยในส่วนนี้เป็นด่านแรกที่ลูกค้าจะต้องผ่านก่อนจะเข้าไปยังอาคารห้องพักที่มองเห็นโดดเด่นปรากฏอยู่ด้านหลังเป็นตัวอาคารห้องพักและภายในอาคารห้องพักยังมีห้องอาหาร ศาลา ห้างสปาสำหรับลูกค้าที่ต้องการนวดคลายเครียด พักผ่อน และห้องคาราโอเกะสำหรับร้องเพลง



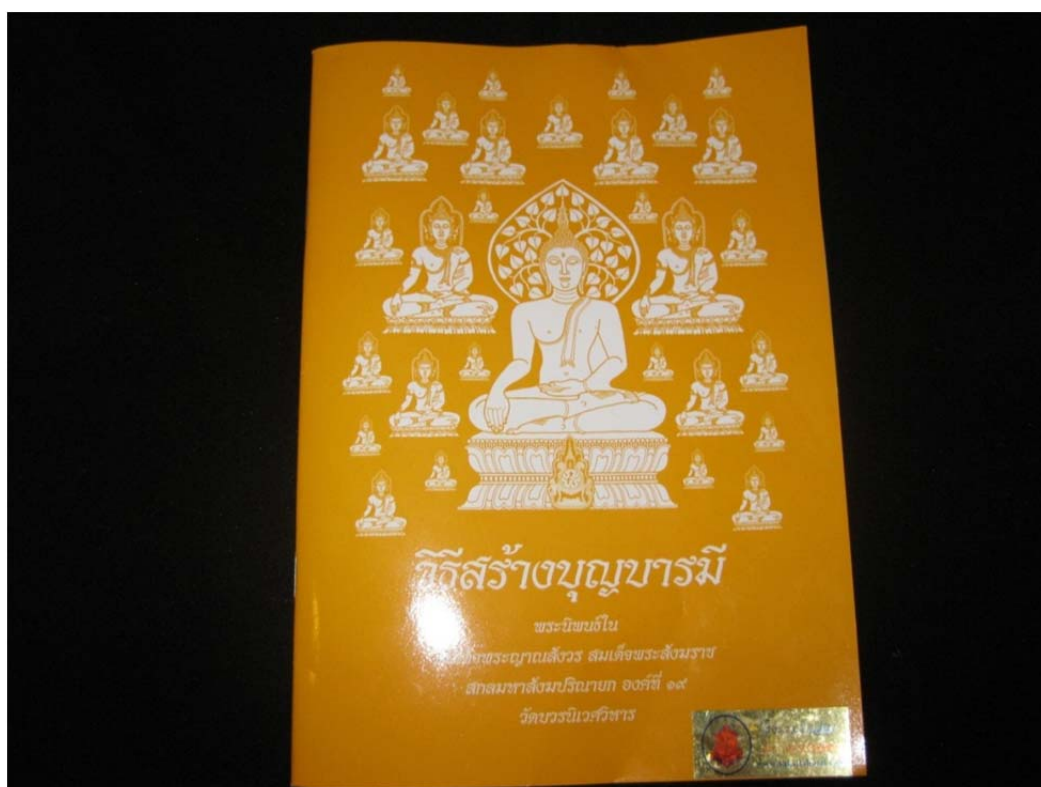
ภาพประกอบ 99 อาคารสถาปัตยกรรมโรงแรมตักสิลา

อาคารห้องพักโรงแรมตักสิลาได้รับการออกแบบทันสมัยมองดูแข็งแรง มั่นคงและภายในยังได้รับการตกแต่งแบบทรงไทยผสมยุโรป โดยนำเอาไม้เนื้อแข็งมาตกแต่งสวยงาม สะท้อนถึงความเป็นวัฒนธรรมอีสาน ความโดดเด่นของสถาปัตยกรรมเน้นหลังคาทรงไทย ด้านหน้าของอาคารตักสิลาชั้นได้รับการจัดตกแต่งแบบยุโรป โดยนำเอาไม้ดอกไม้ประดับมาปลูกด้านหน้าห้องพัก เพื่อให้มองดูเป็นธรรมชาติมากขึ้น ส่วนบริเวณชั้นล่างสุดด้านหน้าจะเป็นการประดับตกแต่งสวนหย่อมด้วยไม้ยืนต้นเพื่อให้เป็นร่มเงาสลับกับไม้ดอกไม้ประดับและไม้พุ่มสีเขียวกลมกลืนกับหลังคาอาคารห้องพัก และศาลาทรงไทยด้านหน้าของทางเข้าอาคารห้องพักอย่างลงตัว (ช่อพิกุล เบญจมาศ. 2557 : สัมภาษณ์)



4) วรรณกรรม

วรรณกรรมที่โรงแรมตักสิลานำมาจัดไว้เพื่อบริการลูกค้าที่เข้ามาพักหรือเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ได้แก่ หนังสือวิธีสร้างบุญบารมี พระนิพนธ์ใน สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก องค์ที่ 19 วัดบวรนิเวศวิหาร หนังสือเล่มนี้เป็นวรรณกรรมที่เรียบเรียงเกี่ยวกับการสร้างบุญบารมี โดยให้ความหมายของคำว่า “บุญ” หมายถึง เครื่องชำระสันดาน ความดี การกุศล ความสุข ความประพาศชอบทางกาย วาจา ใจ และกุศลธรรม “บารมี” มาจากคำว่า ปารมี มีความหมายว่า คุณความดีที่บำเพ็ญอย่างยิ่งยวด เพื่อบรรลุจุดหมายอันสูงยิ่ง หรืออีกความหมายหนึ่งคือ ความดีที่บำเพ็ญไว้ ข้อปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงพระนิพพาน



ภาพประกอบ 100 หนังสือ “วิธีสร้างบุญบารมี”

นอกจากนี้ ยังพบว่า มีภาพเขียนเกี่ยวกับความเป็นมาของวิถีชีวิตชาวไทย ชาวอีสาน โดยสื่อให้เห็นถึงการทำมาหากิน การประกอบอาชีพหลากหลายของชาวอีสาน เช่น การทอผ้า และกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา ซึ่งภาพเขียนดังกล่าว โรงแรมตักสิลาได้นำมาตกแต่งไว้ที่แผนกรับรองห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร ห้องคาราโอเกะ และแผนกอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องประชุม ซึ่งนับได้ว่าเป็นวรรณกรรมอีกรูปแบบหนึ่งของใช้มิติศิลปะและวัฒนธรรมในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)

5) ดนตรีและนาฏศิลป์

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมตักสิลาได้นำศิลปะการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์มา บูรณาการในการพัฒนารูปร่างโรงแรม โดยจัดให้มีการแสดงดนตรีสากล และการขับร้องเพลงไทย ไทยสากล ขับกล่อมลูกค้ำในห้องอาหารศิลาตล บางโอกาสยังได้นำดนตรีพื้นบ้าน ได้แก่ วงแคน วงโปงลาง และการฟ้อนแคน และฟ้อนโปงลาง ซึ่งเป็นศิลปะพื้นบ้านของชาวอีสาน มาแสดงให้ลูกค้ำได้ชมโดยเฉพาะช่วงเทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ และงานลอยกระทง



ภาพประกอบ 101 การแสดงดนตรีในห้องอาหารศิลาตล (ศิลาตล มิวสิค)

ห้องอาหารศิลาตลจะมีดนตรีบรรเลงขับกล่อมบริการลูกค้ำทุกวัน เริ่มเวลา 19.00 นาฬิกา จนถึงเที่ยงคืน เมื่อก่อนนี้ที่ล็อบบี้ก็มีดนตรีอีสาน ประมาณ 5 โมงเย็น ทุกวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เล่นที่ล็อบบี้เป็นแคนพิณ ส่วนห้องอาหารศิลาตลจะมีดนตรีย้อนยุค เพลงของ สุทธราภรณ์ ปัจจุบันก็จะมี นักดนตรี นักร้องประจำ และยังเปิดโอกาสให้ลูกค้ำที่เข้ามารับประทาน อาหารร่วมสนุกสนานร้องเพลงบนเวที และ โรงแรมแห่งนี้ได้สนับสนุนดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ดนตรีโปงลาง วงแคน มาแสดงในโอกาสงานเลี้ยงฉลองสำเร็จการศึกษา โดยเฉพาะงานฉลองปริญญาบัตรของนิสิต นักศึกษา สถาบันการศึกษาต่าง ๆ มาใช้บริการห้องประชุมของโรงแรม ตลอดจนการจัดงานแต่งงาน ทางโรงแรมตักสิลาจะดูแลให้บริการพิเศษ โดยจัดดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านหรือดนตรีไทย ไทยประยุกต์มีให้ลูกค้ำเลือกใช้บริการได้ตลอดจนจัดห้องสำหรับเจ้าบ่าว เจ้าสาวพักฟรีหนึ่งคืนเป็นการบริการพิเศษหรือจัดให้เป็นของขวัญสำหรับคู่บ่าวสาว (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)

6.2 มิติวัฒนธรรม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค 2) ด้านความเชื่อ 3) ด้านประเพณี 4) ด้านพิธีกรรม ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ดังนี้

1.1 อาหาร หมายถึง การจัดหาอาหารของโรงแรมสำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ อาหารพื้นบ้านอีสาน เช่น ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง แกงอ่อมต่าง ๆ และน้ำพริก ปลาสำที่ชาวอีสานนิยมรับประทาน ตลอดจนอาหารตามสั่ง และอาหารแบบบริการตนเอง ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจ



ภาพประกอบ 102 การจัดหาอาหารแบบบริการตนเองในช่วงกลางวัน

การบริการอาหารหลากหลายประเภท ได้รับความสนใจจากลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งโรงแรมได้จัดบริการลูกค้า โดยการ บริการอาหารเช้าขายรวมพร้อมห้องพัก และแบบบริการตนเอง ในช่วงอาหารกลางวันจัดบริการลูกค้าทั่วไป โดยคิดค่าบริการเป็นรายคนหรือรายหัว เหมาะสำหรับ คนทำงานที่ต้องการรับประทานอาหารกลางวันหลายชนิด ราคาประหยัด ไม่ต้องเสียเวลานั่งรอ สามารถเลือกตักเองได้ตามความพอใจ และยังมีดนตรีพร้อมนักร้องขับกล่อมเพลงให้ฟังเริ่มเวลาสิบเอ็ดนาฬิกาถึงเวลาสิบสี่นาฬิกาทุกวันพุธถึงวันเสาร์ อาหารมีหลากหลายรายการ มีอาหารสี่ภาคโดยเฉพาะ อาหารภาคอีสานเน้นส้มตำมะละกอ ขนมจีนน้ำยาปลาต้มรสชาติอีสาน อาหารตามสั่ง เมนูพิเศษ มีบริการทุกวัน (วัฒนาภรณ์ บุญมิ่ง. 2557 : สัมภาษณ์)

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

จากการสังเกต พบว่า การตกแต่งอาคารที่พัก ห้องพักในโรงแรม ตักสิลา ได้นำภูมิปัญญาพื้นบ้านอีสานหรือศิลปวัฒนธรรมชาวอีสานมาบูรณาการในการจัดตกแต่ง ทั้งภายในและภายนอกห้องพักของโรงแรม เช่น ผ้าฝ้ายทอมือ นำมาประยุกต์เป็นผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน หมอนหนุน หมอนพิง และผ้าปูหน้าต่าง



ภาพประกอบ 103 การจัดตกแต่งภายในห้องพักโรงแรมตักสิลา

ศิลปะการจัดตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โดยการนำมิติศิลปะด้านจิตรกรรม ได้แก่ ภาพวาดเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของชาวอีสานในอดีต ประติมากรรม เช่น โคมไฟ โดยการประยุกต์จากแจกันเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียง และออบชานาภาคกลาง มาผสมผสานกันอย่างลงตัว ผ้าคลุมเตียง และปลอกหมอน ประยุกต์จากผ้าฝ้ายทอมือของชาวอีสาน นำมาออกแบบลวดลายการตัดเย็บให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรมตักสิลา โดยเฉพาะในห้องพักของโรงแรมแห่งนี้จะเน้นศิลปะหมอนหนุน หมอนพิงและหมอนข้าง ซึ่งจัดไว้จำนวนหลายใบในแต่ละห้อง ออกแบบสวยงาม จัดตกแต่งไว้บนเตียงนอนเพื่อเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ และยังมีไว้บริการลูกค้าสำหรับเป็นของที่ระลึก (วัฒนาภรณ์ บุญมิ่ง. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

จากการสังเกต พบว่า เครื่องนุ่งห่มหรือเครื่องแต่งกายของพนักงานโรงแรมตักสิลา ได้นำผลิตภัณฑ์ผ้าพื้นบ้านอีสาน อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าไหมแพรวา ผ้าฝ้าย และผ้าขิด นำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายพนักงาน ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย เพื่อสวมใส่เป็นชุดทำงานของแต่ละแผนกโดยออกแบบแตกต่างกัน



ภาพประกอบ 104 การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรมตักสิลา

ชุดการแต่งกายพนักงานผู้หญิงของแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตักสิลา จากภาพ พนักงานแต่งกายด้วยผ้าไหมพื้นบ้านของภาคอีสานตอนใต้ โดยนำมาออกแบบเป็นชุดไทยประยุกต์สวยงามเรียบร้อย เพื่อให้เหมาะสมกับการบริการต้อนรับลูกค้า และยังมีผ้าทอมือของชาวอีสานอีกหลายแบบ เช่น ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าฝ้าย ผ้าลายขิด หมอนขิด ผ้าห่ม และสินค้าซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้จากผ้าฝ้าย ผ้าไหม โดยการประยุกต์ให้เป็นสิ่งของเครื่องใช้ต่างอื่น ซึ่งมีให้เลือกจำนวนมาก สามารถเลือกชมหรือเลือกซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ของฝากของที่ระลึกได้ (วัฒนาภรณ์ บุญมิ่ง. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมตักศิลาได้จัดแผนกดูแลรักษาสุขภาพ ให้ลูกค้า โดยการให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการนวดแผนไทย เพื่อคลายกล้ามเนื้อ นวดฝ่าเท้า นวดสปา ทัวร่างกาย อบสมุนไพร ซึ่งจัดบริการที่ห้องสปา อบชาวน้ำ ลูกค้าสนใจสามารถติดต่อได้ที่แผนกดูแลสุขภาพห้องศิลาลัยสปา



ภาพประกอบ 105 แผนกบริการดูแลสุขภาพด้วยสมุนไพร (ศิลาลัยสปา)

การบริการดูแลสุขภาพด้วยสมุนไพร ได้รับความสนใจจากลูกค้าจำนวนมาก โดยเฉพาะลูกค้าสุขภาพสตรีกลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความสนใจด้านสุขภาพ โดยเข้ามาใช้บริการอบสมุนไพร นวดตัว ชัดตัว และยังซื้อสมุนไพรไปใช้ที่บ้าน เช่น ลูกประคบ ผงขัดผิวกาย น้ำมันนวดคลายเส้น และสบู่ที่ทำจากขมิ้น มะขาม และผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นที่มีบริการที่ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าพื้นเมือง ซึ่งโรงแรมจัดไว้บริการลูกค้า และยังพบว่า โรงแรมแห่งนี้มีการดูแลสุขภาพพนักงาน โดยให้พนักงานทุกคนตรวจสุขภาพทุกปี กรณีที่พนักงานได้รับอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาในโรงพยาบาล แต่การดูแลสุขภาพที่แผนกบริการด้วยสมุนไพรของโรงแรมหรือที่ห้องศิลาลัยสปา จะไม่อนุญาตให้พนักงานคนใดคนหนึ่งของโรงแรมเข้าไปใช้บริการที่แผนกสมุนไพร ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น ซึ่งถือเป็นกฎระเบียบของโรงแรม พนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ความเชื่อ

เจ้าของธุรกิจโรงแรมตักสิลามีความเชื่อเกี่ยวกับพิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม ความเชื่อความศรัทธาด้านศาสนา โดยเฉพาะการทำบุญใส่บาตรเชื่อว่าเป็นการทำความดี เป็นการสร้างทานบารมี จะทำให้มีความสุข ประสบผลสำเร็จในกิจการงาน เจริญก้าวหน้า ร่ำรวย ประสบผลสำเร็จดังปรารถนา ทุกวันสำคัญทางศาสนา อาทิวันเข้าพรรษา วันพระจะร่วมทำบุญใส่บาตรหรือไปทำบุญที่วัด และแนะนำให้พนักงานทุกคนใส่ใจในการทำบุญใส่บาตรอย่างสม่ำเสมอ



ภาพประกอบ 106 ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมตักสิลา

โรงแรมแห่งนี้ได้จัดตั้งศาลพระพรหมไว้บริเวณหน้าโรงแรม เพื่อเป็นที่สักการบูชาของเจ้าของโรงแรมและพนักงานทุกคน ตลอดจนลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม โดยเชื่อว่าพระพรหมเป็นเทพเจ้าแห่งความศักดิ์สิทธิ์ สามารถปกป้องคุ้มครองให้แคล้วคลาดปลอดภัย และเชื่อว่าพระพรหมจะช่วยดลบันดาลทุกสิ่งทุกอย่างที่ตนปรารถนา การปฏิบัติตามความเชื่อได้มอบให้แผนกห้องอาหาร และแม่บ้านนำน้ำดื่ม น้ำหวานสีแดง และขนมหวานหรือผลไม้ถวายทุกวัน โดยผู้นำสิ่งของดังกล่าว มาถวายจะต้องจุกดุษฎีเทียนบอกกล่าว หรือเชิญมารับเครื่องไหว้บูชาและประทานพรให้ทุกคนในโรงแรมรวมทั้งลูกค้าที่เข้ามาพักหรือมาใช้บริการในโรงแรมให้ได้รับความสุขความเจริญในสิ่งที่ปรารถนาทุกประการ (อดุลย์ วงษา. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ประเพณี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า โรงแรมตักสิลา ได้มีส่วนร่วมหรือให้ความร่วมมือในการจัดงานประเพณีที่ชุมชน เทศบาล หรือจังหวัดมหาสารคามจัดขึ้น เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีงานบุญเบิกฟ้าและงานกาชาด โดยเฉพาะประเพณีบุญเบิกฟ้าและงานกาชาดซึ่งเป็นงานประเพณีที่ยิ่งใหญ่ของจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีการจัดขึ้นทุกปี



ภาพประกอบ 107 ขบวนแห่งานประเพณีบุญเบิกฟ้าและงานกาชาด จังหวัดมหาสารคาม

โรงแรมตักสิลาได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณในการจัดงาน โดยเฉพาะการจัดขบวนแห่ การจัดทำป้ายขบวนอย่างสวยงามและอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ เพราะงานนี้มีพิธีกรรมสำคัญหลายอย่างที่ควรอนุรักษ์สืบสานให้อนุชนรุ่นหลังได้ปฏิบัติสืบทอดตลอดไป ได้แก่ ความเชื่อในวันขึ้นสามค่ำเดือนสาม เป็นวันที่ฟ้าจะไขประตูฝน ในวันนี้ชาวอีสานโดยเฉพาะชาวจังหวัดมหาสารคาม จะประกอบพิธีกรรมสี่อย่าง คือ หาบฝุ่นใส่เนา ทำบุญปากเล่า สู่ขวัญข้าว (เปิดเล่าข้าว) นำข้าวเปลือกเต็มกระบุงตะกร้าไปถวายพระภิกษุสงฆ์ที่วัด พิธีกรรมดังกล่าวได้นำ มาจัดระเบียบเรียงไว้ในขบวนแห่ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการประกอบพิธีกรรมสำคัญตามความเชื่อที่ได้สืบทอดจากบรรพบุรุษ โดยจะมีพิธีกรรมบรรยายความเป็นมาของประเพณีพิธีกรรม ซึ่งชาวจังหวัดมหาสารคามได้จัดประเพณีดังกล่าวเมื่อปี พ.ศ. 2531 จนถึงปัจจุบัน (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)

4) พิธีกรรม

โรงแรมตักสิลาได้จัดพิธีกรรมตามประเพณีความเชื่อที่ได้รับการสืบทอดต่อกันมายาวนานจากบรรพบุรุษ ได้แก่ พิธีกรรมเกี่ยวกับการไหว้ศาลพระพรหม พิธีกรรมสงฆ์พระพุทธรูปในช่วงเทศกาลสงกรานต์ พิธีกรรมในงานมงคลสมรส โดยโรงแรมตักสิลาบริการสถานที่ให้ลูกค้าที่มีความประสงค์จะประกอบพิธีกรรมในงานมงคลสมรสโรงแรมพร้อมจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ในพิธีกรรม อาทิ ชั้นหมาก ขบวนชั้นหมาก พานบายศรีสู่ขวัญ หมอสู่ขวัญ พร้อมสถานที่ห้องพัก คู่บ่าวสาว



ภาพประกอบ 108 ผู้วิจัยสงฆ์พระพุทธรูปที่โรงแรมตักสิลา

พิธีกรรมสงฆ์พระพุทธรูป พิธีกรรมรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่โรงแรมตักสิลาได้จัดทุกปี เพื่อให้พนักงานของโรงแรมทุกคนได้รับรดน้ำดำหัวผู้บริหาร และเป็นการสืบทอดประเพณีพิธีกรรมสงฆ์พระ ตามประเพณีนิยมของชาวอีสาน และยังเป็นโอกาสให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมได้มีส่วนร่วมในพิธีกรรมดังกล่าวนี้ด้วย

การจัดสถานที่สงฆ์พระพุทธรูปสำหรับบริการลูกค้าหรือผู้มาติดต่อธุรกิจในโรงแรมตักสิลาในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ได้จัดเตรียมสถานที่บริเวณทางเข้าแผนกต้อนรับของโรงแรม ลูกค้าที่เข้ามาพักหรือเข้ามาใช้บริการอื่น ๆ สามารถร่วมพิธีกรรมสงฆ์พระพุทธรูปได้ ซึ่งโรงแรม ตักสิลาจะจัดน้ำอบ น้ำหอม ไว้บริการตลอดช่วงเทศกาลสงกรานต์และจัดเป็นประเพณีทุกปี (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)



7. โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี

7.1 มิติทางศิลปะ

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมบ้านเชียง เป็นอีกโรงแรมหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี ที่ได้ใช้มิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม

1) ด้านจิตรกรรม

จิตรกรรมในโรงแรมบ้านเชียงส่วนใหญ่เป็นภาพวาดโดยการใช้สีเน้นความเป็นธรรมชาติที่สุด โดยการเลียนแบบสีดอกไม้ที่มีในท้องถิ่น ได้แก่ ภาพดอกทองกวาว ซึ่งเป็นดอกไม้โบราณที่มีมากในภาคอีสาน โดยเฉพาะบริเวณด้านหน้าของโรงแรม ออกดอกสวยงามในช่วงฤดูหนาว และยังมีภาพพระบรมฉายาลักษณ์รัชกาลที่ 5 รัชกาลที่ 9 และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ทรงประทับยืน โดยอัญเชิญมาประดิษฐานไว้ที่หน้าห้องประชุมของโรงแรม (ห้องอุดรธานีแกรนด์บอลรูม) ภาพเขียนเกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ของคนโบราณที่ขุดพบที่บ้านเชียง



ภาพประกอบ 109 จิตรกรรมประเภทสีผสม โรงแรมบ้านเชียง

ขนาดของภาพกว้าง 0.75 เมตร ยาว 1.20 เมตร หนา 0.05 เมตร

จิตรกรรมเกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ที่ขุดพบที่บ้านเชียง ซึ่งเจ้าของโรงแรมบ้านเชียงมีความประสงค์ที่จะนำศิลปะดังกล่าวมาประดับตกแต่งไว้ที่โรงแรม ให้หลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้ามาพักที่โรงแรมบ้านเชียงได้ชมได้ศึกษา และมีความรู้สึกเหมือนหนึ่งว่าได้ไปแหล่งอารยธรรมบ้านเชียง (ภูสีฐาน เดชประดิษฐ์. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ประติมากรรม

โรงแรมบ้านเชียงได้นำประติมากรรมมาประดับตกแต่งไว้อย่างหลากหลาย ได้แก่ หม้อ ไห แจกัน ซึ่งเป็นประติมากรรมเกี่ยวกับสิ่งของเครื่องใช้ที่ขุดพบที่บ้านเชียง สมัยนั้นเจ้าของโรงแรมได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอราคาเพราะสิ่งของที่ขุดขึ้นมาได้มีจำนวนมากไม่มีที่เก็บ จังหวัดอุดรธานีจึงหางบประมาณก่อสร้างพิพิธภัณฑสถานเพื่อเก็บรวบรวมของโบราณเหล่านั้นโดยให้ผู้สนใจเสนอราคาสินค้าหรือซื้อมาเก็บไว้เป็นที่ระลึกตามความสามารถ ทั้งนี้ โดยผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการดำเนินงาน



ภาพประกอบ 110 ประติมากรรมไห บ้านเชียง

ขนาดฐานกว้าง 0.20 เมตร สูง 0.60 เมตร

เครื่องปั้นดินเผาที่ขุดพบที่อำเภอบ้านเชียง เป็นจำนวนมาก เจ้าของโรงแรม คือคุณปรีชา ชัยรัตน์ ได้ร่วมบริจาคทุนสมทบก่อสร้างพิพิธภัณฑสถาน ตามโครงการของ สำนักวัฒนธรรมจังหวัดอุดรธานีร่วมกับกรมศิลปากร และหน่วยงานดังกล่าวพร้อมคณะกรรมการดำเนินงานได้มอบประติมากรรมเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงไว้เป็นสิริมงคลแก่เจ้าของโรงแรมและครอบครัวตลอดจนธุรกิจโรงแรม ซึ่งเจ้าของโรงแรมแห่งนี้ได้จัดทำห้องพิพิธภัณฑสถานสำหรับเก็บ ประติมากรรมอันล้ำค่านี้ไว้ที่โรงแรมบริเวณไม่ไกลจากแผนกต้อนรับมากนัก (ฐานมาศ หาญพุทธ. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรม

จากการสังเกต พบว่า ด้านสถาปัตยกรรมของอาคารห้องพัก ทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมบ้านเชียง มุ่งเน้นความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย กล่าวคือ การวางโครงสร้างของอาคารที่พัก เน้นการสร้างฐานรากมีความแข็งแรง แม้จะมีอายุการใช้งานยาวนานก็ไม่หักพังหรือมุ่งเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพของสถาปัตยกรรม มีพื้นที่ใช้สอยมาก และเหมาะสม สามารถจัดวางแผนกต่างๆ ในโรงแรมได้อย่างลงตัว เช่น แผนกต้อนรับ จัดไว้ด้านหน้าบริเวณชั้นสองของอาคาร โดยมีบันไดเดินขึ้นสะดวก ซึ่งได้รับการออกแบบอย่างสวยงาม การออกแบบตกแต่งภายในอาคารห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา สระว่ายน้ำ ห้องฟิตเนส หรือแผนกอื่นๆ ได้รับการออกแบบกลมกลืนทุกแผนกเข้าถึงได้สะดวก



ภาพประกอบ 111 สถาปัตยกรรมอาคาร โรงแรมบ้านเชียง

สถาปัตยกรรมอาคารห้องพักของโรงแรมบ้านเชียง เกิดจากแนวความคิดของคุณปรีชา ชัยรัตน์ ซึ่งได้ออกแบบและก่อตั้งโรงแรม เมื่อปี พ.ศ. 2539 เป็นสถาปัตยกรรมแบบโมเดิร์นเน้นความแข็งแรงทนทานของอาคาร และความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่สลับซับซ้อน ทุกแผนกจัดวางอย่างลงตัวเข้าถึงได้สะดวกมีพนักงานบริการเพียงพอ โดยเฉพาะการออกแบบห้องประชุมสัมมนา สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของจำนวนผู้เข้าประชุม หรือการจัดงานเลี้ยง งานฉลองสมรส โรงแรมมีพนักงานพร้อมบริการในการจัดสถานที่ออกแบบตกแต่งหน้าเวทีสวยงาม (สายฝน เคหาสัย. 2557 : สัมภาษณ์)



4) วรรณกรรม

จากการสังเกต พบว่า วรรณกรรมที่โรงแรมบ้านเชียงได้จัดไว้บริการลูกค้ามีหลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นวรรณกรรมประเภทมุขปาฐะ (เรื่องเล่าด้วยปาก) หรือเป็นการเขียนข้อความสั้นๆ ให้ผู้พบเห็นสื่อความหมายตามจินตนาการหรือตามแนวคิดของแต่ละบุคคล เช่น เชียงพิณ (เชียงพิณ เป็นชื่อห้องอาหารของโรงแรม) ซึ่งเป็นห้องอาหารขนาดใหญ่ สามารถรองรับลูกค้าได้มากกว่า 300 คน คำว่า “เชียงพิณ” สื่อความหมายในวรรณกรรมคือพิณเป็นเครื่องดนตรีพื้นบ้านของชาวอีสานประเภทดีดในห้องอาหารเชียงพิณ โรงแรมมีนักดนตรีที่มีความสามารถดีดพิณได้ไพเราะมากเล่นให้ลูกค้าฟังทุกคืน และลูกค้าสามารถร่วมสนุกโดยขึ้นไปดีดพิณบนเวทีนี้ได้



ภาพประกอบ 112 หนังสือ ตลาดโบราณ ตำนานเมืองปากน้ำ

มีวรรณกรรมเกี่ยวกับการทำธุรกิจการค้า ได้แก่ ตลาดโบราณ ตำนานเมืองปากน้ำ โรงแรมได้จัดไว้บริการลูกค้าที่แผนกต้อนรับ และในห้องพัก ซึ่งหนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาเรื่องราวเกี่ยวกับความเป็นมาของตลาดน้ำจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับโรงแรมบ้านเชียงมีความโดดเด่น ด้านอาหาร ได้แก่ ปลายั๊วทอดทรงเครื่อง และกุ้งทอดครีมสลัด ซึ่งหัวหน้าแผนกอาหารมีความตั้งใจ ที่จะเขียนวรรณกรรมเกี่ยวกับอาหารอีสาน โดยเฉพาะปลายั๊วซึ่งเป็นอาหารหลักของชาวอีสานอาจจะกล่าวได้ว่าอยู่คู่กันมากับวิถีชีวิตของชาวอีสานจากอดีตจนถึงปัจจุบัน หากมีการประชาสัมพันธ์หรือนำมาเขียนเป็นวรรณกรรมอย่างจริงจังอาจจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจโรงแรมแห่งนี้ได้ยิ่งขึ้น (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



5) ดนตรีและนาฏศิลป์

การนำดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านมาแสดงให้ลูกค้าได้ชมนั้น
โรงแรมบ้านเชียงจะจัดในช่วงเทศกาลสงกรานต์ หรือในกรณีที่มีรายการพิเศษ ได้แก่ ลูกค้าจัดงาน
เลี้ยง สังสรรค์ ฉลองสมรส เกษียณอายุราชการ หรืองานรื่นเริงสนุกสนานส่วนตัว โดยติดต่อให้
โรงแรมจัดดนตรีพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ วงโปงลาง (พิณ แคน โหวต) หรือหมอลำมาแสดงบนเวที
ในห้องอาหารเชียงพิณ หรือห้องประชุมสัมมนา ตามที่ลูกค้าได้สั่งจองสถานที่จัดงาน หรือสั่งจองห้อง
ที่โรงแรมมีไว้บริการลูกค้าหลายขนาดสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจพร้อมการแสดงดนตรี
และนาฏศิลป์



ภาพประกอบ 113 การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์ที่โรงแรมบ้านเชียง

นอกจากการแสดงดนตรี และนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานแล้ว
จะมีนักร้องเล่นมีเปียโนกล่อมบรรเลง เป็นเพลงจีน เพลงไทยสากลเก่าๆ ให้แขกฟังทุกคืนที่ลอบบี้ของ
โรงแรม ด้านล่างจะเป็น จี๊จี คาราโอเกะ นอกจากนี้โรงแรมบ้านเชียง ยังมีดนตรีสากล การขับร้อง
เพลงสากลโดยขับกล่อมลูกค้าทุกวันเริ่มเวลา 18.00 นาฬิกาเป็นต้นไป จนถึงเที่ยงคืน พิเศษ
ยิ่งกว่านั้น ห้องอาหารเชียงพิณยังมีโครงการลีลาศโดยใช้ชื่อโครงการนี้ว่า “ลีลาศ สังสรรค์
เพื่อสุขภาพ” ทุกวันศุกร์ โดยเริ่มเวลา 20.30–22.30 นาฬิกา โครงการนี้ จัดพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ
โดยมีครูฝึกจังหวะลีลาศเหมาะสำหรับการออกกำลังกาย คลายเครียด พร้อมจังหวะดนตรีเหมาะแก่วัย
(มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



7.2 มิติวัฒนธรรม 4 ด้าน

โรงแรมบ้านเชียง ได้นำมิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน มาใช้ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) ความเชื่อ ด้านประเพณี และพิธีกรรม ดังรายละเอียด

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร

จากการสังเกต พบว่า การจัดอาหารแบบบริการตนเอง ที่ห้องอาหารเชียงพิณ โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี โดยจัดบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ทุกเช้า อาหารในภาคเช้าจะเน้นอาหารแบบอเมริกัน (น้ำชา กาแฟ น้ำส้มคั้น) ไข่ดาว หมูแฮม สลัดผัก ผลไม้ และข้าวต้ม เพราะลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม ส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารแบบอเมริกันและจัดแบบบริการตนเอง เพื่อสนองตามความประสงค์ของลูกค้า



ภาพประกอบ 114 การจัดอาหารแบบบริการตนเอง โรงแรมบ้านเชียง

อาหารอีสาน ได้แก่ ส้มตำ ข้าวเหนียว ไก่ย่าง เนื้อทอด หมูทอด แกงอ่อม ซุปหน่อไม้ ปลาหนังแจ่ว และปลาร้าบอง โรงแรมบ้านเชียงจะนำมาจัดแบบบริการตนเอง ในช่วงอาหารเช้า โดยจัดไว้ที่ห้องอาหารเชียงพิณ พิเศษยิ่งกว่านั้นในช่วงเทศกาลสงกรานต์โรงแรม จะจัดกรณีพิเศษเป็นอาหารเอกลักษณ์อีสาน เน้นข้าวเหนียว ส้มตำ ยำไข่มดแดง หรืออาหารตามฤดูกาลของชาวอีสาน ตลอดช่วงเทศกาลสงกรานต์จากวันที่ 11 เมษายน ถึงวันที่ 17 เมษายนของทุกปี (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

จากการสังเกต พบว่า การจัดห้องพักหรือการตกแต่งภายในอาคารห้องพักของโรงแรมบ้านเชียง ได้นำศิลปวัฒนธรรมของชาวอีสานเข้ามาใช้หลายอย่าง เช่น การนำเอาผ้าพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ผ้าฝ้าย ผ้าลายขิด ผ้าไหม ผ้าพื้น ซึ่งเป็นผ้าทอมืออันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน โดยนำมาประยุกต์เป็นผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนข้าง หมอนพิง ตกแต่งบนผ้าคลุมเตียง ผ้าคลุมโต๊ะ เก้าอี้ ตลอดจนศิลปะการจับผ้าให้เกิดลวดลายตามจินตนาการ ได้แก่ ลายผีเสื้อ ลายกุหลาบ และลายข้าวหลามตัด



ภาพประกอบ 115 การจัดตกแต่งผ้าปูที่นอนในห้องบ้านเชียงสปา โรงแรมบ้านเชียง

ศิลปะการปูที่นอนในห้องพักห้องนวดสปาของโรงแรมบ้านเชียง พนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกห้องพักทุกคนได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการตกแต่งภายในห้องพัก ศิลปะการปูที่นอน การทำความสะอาดห้องพัก จัดวาง สิ่งของเครื่องใช้ ตลอดจนการจัดตกแต่งห้องพักให้สวยงาม น่าอยู่ ไม่มีกลิ่นอับชื้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า โดยเฉพาะห้องนวดสปาซึ่งเป็นห้องที่ลูกค้าต้องการพักผ่อนคลายเครียด หรือต้องการดูแลสุขภาพ ทางโรงแรมจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเป็นอย่างดี ตลอดจนสิ่งของอุปกรณ์เครื่องใช้ทุกอย่างได้รับการเอาใจใส่เป็นกรณีพิเศษอย่างสม่ำเสมอ (สายฝน เคหาสัย. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

จากการสังเกต พบว่า เครื่องนุ่งห่ม หมายถึงการแต่งกายของพนักงานโรงแรมบ้านเชียงทุกแผนก ซึ่งแต่ละแผนกจะออกแบบการแต่งกายแตกต่างกัน เช่น แผนกต้อนรับ จะแต่งกายด้วยชุดผ้าไทยอีสาน ผ้าถุงยาวดูเรียบร้อยสวยงาม แผนกแม่บ้านทำความสะอาดจะแต่ง ชุดกางเกงขายาว เสื้อแขนสั้น หรือแขนยาวสีพื้นมองดูสะอาดเรียบร้อย แผนกนวดสปาจะสวมใส่ ชุดผ้าฝ้าย ซึ่งเป็นผ้าพื้นบ้านของจังหวัดอุดรธานี และพนักงานรักษาความปลอดภัยจะเป็นเครื่องแบบเฉพาะตามแบบสากลทั่วไป



ภาพประกอบ 116 การแต่งกายของพนักงานแผนกนวดสปา โรงแรมบ้านเชียง

พนักงานโรงแรมทุกแผนกแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ อาทิ การแต่งกายของพนักงานในแผนกบ้านเชียงสปา จะเป็นชุดผ้าฝ้ายโทนสีน้ำตาลเข้ม คอเสื้อและปลายแขนเสื้อจะใช้ผ้าขิดตกแต่งสวยงาม ผมหก้ามวยทัดดอกสีลาวติมองดูเป็นเอกลักษณ์เฉพาะแผนก พนักงานในแผนกนี้จะมีเฉพาะผู้หญิงหน้าตาดี เคยมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการนวดแผนไทย นวดสปามาก่อน กิริยามารยาทอ่อนน้อม วาจาสุภาพ แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่โรงแรมกำหนด ทุกแผนกโรงแรมจะมีชุดยูนิฟอร์มให้คนละสองชุด มีแม่บ้านแผนกซักรีดดูแลความสะอาดให้เป็นอย่างดี แผนกนวดสปาของโรงแรมบ้านเชียงเปิดบริการลูกค้าทุกวันตั้งแต่เวลาสิบเอ็ดนาฬิกาเป็นต้นไปจนถึงเวลาสี่สิบสองนาฬิกาทุกวัน (พรนภา ผาเชาบวช. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมบ้านเชียง ได้จัดให้มีการบริการด้านสุขภาพ ลูกค้ำที่เข้ามาพักหรือลูกค้ำที่สนใจเกี่ยวกับการออกกำลังกาย เช่น การลีลาศ รำวง เพื่อสุขภาพ ทุกวันศุกร์และวันเสาร์ การนวดผ่อนคลาย นวดสปา ประคบร่างกายด้วยสมุนไพรพื้นบ้าน การออกกำลังกายที่ห้องฟิตเนส และสระว่ายน้ำ



ภาพประกอบ 117 สมุนไพรพื้นบ้านที่แผนกสปา โรงแรมบ้านเชียง

โรงแรมบ้านเชียงได้จัดให้มีการบริการดูแลสุขภาพลูกค้ำด้วยสมุนไพรพื้นบ้าน การศึกษาค้นคว้า ผ่านการรับรองจากแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนปัจจุบัน ซึ่งรับรองสรรพคุณในการดูแลสุขภาพร่างกาย สามารถนำมาบำบัดอาการเจ็บปวดตามร่างกายด้วยวิธีต่างๆ ได้แก่ นวดหินร้อน นวดน้ำมันอโรมา ประคบ อบไอน้ำ และสมุนไพรพื้นบ้านบางชนิดสามารถรับประทานได้ เช่น ขมิ้นชัน มะรุม และสมุนไพรอื่นๆ อีกมากมายในแผนกนวด สปาของโรงแรม

นอกจากนี้ ยังพบว่า การดูแลรักษาสุขภาพพนักงานของโรงแรม โดยให้พนักงานทุกคนได้ตรวจร่างกายปีละครั้ง ซึ่งโรงแรมจะเชิญเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลจังหวัดอุดรธานี มาบริการตรวจสุขภาพให้พนักงานที่โรงแรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้พนักงานทุกคน ได้ตรวจร่างกายอย่างทั่วถึง และยังเป็นการสร้างความมั่นใจในการทำงานให้พนักงานทุกคน (ธัญยาพรรณ บ่อบัวเงิน. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ความเชื่อ

โรงแรมบ้านเชียงมีการประกอบพิธีเกี่ยวกับความเชื่อเช่นเดียวกับ
โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่ง จากความเชื่อเกี่ยวกับฤกษ์ยามการตั้งเสาเข็ม กล่าวคือ เสาเอก
เสาโท คือ เสารับน้ำหนักอาคารบ้านเรือน เปรียบเสมือนสามี ภรรยา คือหลักแห่งการก่อเกิด
ครอบครัว เช่นเดียวกับบิดา มารดา คือ เสาหลักของลูกหลานหรืออาจกล่าวได้ว่า เสาเอกคือผู้ชาย
เสาโทคือผู้หญิง บรรพบุรุษชาวอีสานยังได้สืบทอดความเชื่อเกี่ยวกับพิธีกรรมยกเสาเอกเสาโท คือ
การบูชากราบไหว้ ต่อเทพารักษ์ ผู้ดูแลรักษาต้นไม้ที่นำมาใช้ในการปลูกสร้างบ้านเรือน แม้ปัจจุบันหัน
มาใช้เหล็ก หิน ปูน ทรายแล้ว แต่สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่มาจากธรรมชาติ การกราบไหว้บูชาสื่อถึงสิ่ง
เหล่านี้พร้อมกับเทพแห่งพื้นดิน คือ พระแม่ธรณี ตลอดถึงเจ้าที่และสิ่งเหนือธรรมชาติหรือสิ่งเร้นลับ
ที่สถิตย์อยู่บริเวณนั้น (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



ภาพประกอบ 118 พิธียกเสาเอกเสาโทโรงแรมบ้านเชียง

ขั้นตอนและการประกอบพิธีกรรม หลังจากกำหนดตำแหน่งเสาเอก
เสาโท ตามความเชื่อช่างจะผูกเหล็กโครงคร่าวสำหรับจะใช้เป็นเสาดังกล่าวพร้อมฐานเสา และ
จัดเตรียมไม้ค้ำเสา แล้วขุดหลุมเสาเอกเสาโทเตรียมไว้ล่วงหน้าพร้อมประกอบพิธีปิดเสานิยัดไล่สิ่งเลวร้าย
หลังจากขุดหลุมจัดทำไม้ปูพื้นทางเดินสำหรับผู้ประกอบพิธีกรรมและผู้ร่วมพิธีกรรมตั้งโต๊ะบูชาวางตั้ง
เครื่องบวงสรวงเช่นไหว้ สิ่งของที่ใช้ในการตกแต่งทำขวัญเสาเอกเสาโท ได้แก่ ต้นกล้วยสูงประมาณ
1 ศอก ขุดพร้อมราก 2 ต้น เลือกลำต้นสมบูรณ์ใบไม่มีแมลงกัดกิน ต้นอ้อย 2 ต้น ผ้าขาวม้าไหม
ผ้าสามสีผืนใหญ่ยาว 5.00 เมตร จำนวน 3 สี เพราะผ้าขาวม้าไหมหายาก ผ้าชิ้น 1 ผืน สำหรับ
ผูกเสาโท ผ้าขาวม้า 1 ผืน สำหรับผูกเสาเอก พวงมาลัยดอกดาวเรือง 2 พวง ด้ายสายสิญจน์ม้วน
ใหญ่ 2 ม้วน และดำเนินการตามขั้นตอนพิธีกรรมแต่งเสาโดยมีพ่อพราหมณ์เป็นผู้นำพิธีกรรม เมื่อยก
เสาเอกเสาโทตั้งเสร็จเรียบร้อยต้องตั้งทิ้งไว้หนึ่งวันหนึ่งคืนก่อนปลดผ้าสามสี ผ้าชิ้น และผ้าขาวม้าเก็บ
ไว้เป็นสิริมงคลสำหรับครอบครัวหรือธุรกิจโรงแรมตลอดไป



จากการสังเกต พบว่า ในบริเวณพื้นที่ก่อสร้างอาคารห้องพัก ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอาคาร มีศาลพระศิวะตั้งอยู่ทุกเช้าจะมีพนักงานโรงแรมนำสิ่งของ มาถวาย ได้แก่ กล้วยน้ำว่า 1 หวี นม 1 กล่อง ขนมหวาน พวงมาลัยดอกดาวเรือง พร้อมจุดธูป เทียนสักการะบูชา เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งเจ้าของโรงแรมและพนักงานของโรงแรมให้ความเคารพสักการะและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของทุกคน



ภาพประกอบ 119 ศาลพระศิวะที่โรงแรมบ้านเชียง

ศาลพระศิวะตั้งขึ้นตามความเชื่อของเจ้าของโรงแรม โดยเชื่อว่า “พระศิวะ” ทรงเป็นมหาเทพผู้เป็นใหญ่ในจักรวาล เป็นมหาเทพสูงสุดแห่งศาสนาพราหมณ์-ฮินดู พระองค์ทรงประทานพรวิเศษให้แก่ผู้หมั่นกระทำความดี ยึดมั่นในศีลธรรม หากผู้ใดประพฤติเพื่ออุทิศ ถวายแก่พระองค์แล้ว ประารถนาสิ่งวิเศษใด ๆ พระองค์ก็จะประทานพรให้ และยังเชื่อว่า พระศิวะ ยังทรงเป็นเทพแห่งคีตา คือเป็นเทพเจ้าแห่งการดนตรีและการรำร่ายรำ และยังเป็นพระผู้เป็นเจ้าของ การทำลายล้างเปี่ยมไปด้วยอำนาจ (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ประเพณี

กิจกรรมงานประเพณีที่โรงแรมบ้านเชียงได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ได้แก่ ประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ตรงกับวันที่ 1 กรกฎาคม ของทุกปี โดยนิมนต์พระสงฆ์ 9 รูป มาสวดพุทธคุณที่โรงแรม เพื่อเป็นสิริมงคลและพนักงานโรงแรมได้ร่วมพิธีทำบุญตักบาตรทั่วหน้า ประเพณีสงกรานต์ เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในงานประเพณี และเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการสืบทอดประเพณีอันดีงามของชาวอีสาน เพื่อให้พนักงานทุกคนของโรงแรมบ้านเชียง ตลอดจนลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ได้มีโอกาสร่วมประเพณีพิธีกรรมรดน้ำดำหัว สรงน้ำผู้ใหญ่ อาทิ เจ้าของโรงแรม ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และผู้อาวุโสที่มาร่วมงาน



ภาพประกอบ 120 ศาลเจ้าปู่ย่า จังหวัดอุดรธานี

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมบ้านเชียงได้เข้าร่วมส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น คืองานศาลเจ้าปู่ย่า ซึ่งเป็นงานยิ่งใหญ่ของจังหวัดอุดรธานี โดยโรงแรมบ้านเชียงได้สนับสนุนงบประมาณรายจ่ายในการจัดงานประเพณีและยังช่วยอำนวยความสะดวกในด้านห้องพักสำหรับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมกิจกรรมงานประเพณีศาลเจ้าปู่ย่า ซึ่งเป็นประเพณีตามความเชื่อของชาวไทยอีสานเชื้อสายจีน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ตลอดจนชาวอีสานเชื้อสายจีนที่อาศัยอยู่จังหวัดใกล้เคียง ได้มาร่วมงานประเพณีเป็นจำนวนมากทุกปี ส่งผลให้ห้องพักของโรงแรมบ้านเชียงมีลูกค้าเข้ามาพักในช่วงเทศกาลประเพณีงานศาลเจ้าปู่ย่าเต็มทุกวัน (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)



4) พิธีกรรม

โรงแรมบ้านเชียงได้อนุรักษ์และสืบทอดพิธีกรรมไหว้ศาลพระศิวะ ซึ่งเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เจ้าของโรงแรมเป็นแบบอย่างในการสืบทอดพิธีไหว้ขอพร โดยจัดเตรียมเครื่องไหว้ หรือสิ่งของเครื่องใช้ในการประกอบพิธีกรรม ได้แก่ กล้วยน้ำว่า 1 หวี นม 1 กล่อง ขนมหวาน (ทองหยิบ ทองหยอด ฝอยทอง เม็ดขนุน ถ้วยฟู ขนมชั้น ขนมหม้อแกง รววมิตร และผลไม้ เช่น ส้ม) ขนมหวานให้เลือกเอา 3 ชนิด หรือ 5 ชนิด โดยเลือกตามชื่อขนมที่เป็นสิริมงคล รูป เทียน ดอกบัว หรือดอกดาวเรือง ส่วนใหญ่การประกอบพิธีจะใช้พวงมาลัยดอกดาวเรือง ซึ่งเชื่อว่า ดาวเรือง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง



ภาพประกอบ 121 ขบวนขันหมากงานแต่งงานที่โรงแรมบ้านเชียง

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมบ้านเชียงบริการสถานที่ในการประกอบพิธีกรรมสำคัญตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น พิธีกรรมงานแต่งงาน โดยบริการสถานที่และจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้สำหรับใช้ในพิธีกรรม ได้แก่ เครื่องใช้ในพิธีกรรมขบวนขันหมาก พานหมาก พลุ บุหรี่ พานพาขวัญ ตลอดจนหมอสวดหรือหมอปราหมณ์ ซึ่งเป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรมตามลักษณะงาน อาทิ งานแต่งงาน งานบวชนาค เป็นต้น ซึ่งลูกค้าต้องแจ้งความประสงค์ก่อนวันงานอย่างน้อยสองสัปดาห์ เพื่อจัดเตรียมสิ่งของอุปกรณ์พ้อพราหมณ์ ตลอดจนพานบายศรีให้เหมาะสมกับงานหรือเพื่อเป็นสิริมงคลแก่เจ้าของงาน (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)

8. โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี

8.1 มิติทางศิลปะ

โรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้นำมิติทางศิลปะด้านต่าง ๆ มาบูรณาการในการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรี และนาฏศิลป์ ตามลำดับดังนี้

1) ด้านจิตรกรรม

ปัจจุบันโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี เป็นอีกแห่งหนึ่งให้เห็นความสำคัญของศิลปะทางจิตรกรรม โดยได้นำภาพวาดเกี่ยวกับสถานที่สำคัญ เช่น ศิลปะภาพวาดพระวิหารประดิษฐานองค์พระพุทธรูปไสยาสน์โลกนาถศาสดามหามณี วัดป่าภูก้อน บ้านนาคำ ตำบลบ้านก้อง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี อันเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์อีกแห่งหนึ่งที่ชาวจังหวัดอุดรธานีมีความเชื่อเคารพนับถือ ซึ่งเจ้าของโรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้นำมาประดับตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรม



ภาพประกอบ 122 ภาพจิตรกรรมที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล

ขนาดของภาพกว้าง 0.60 เมตร ยาว 0.83 เมตร หนา 0.08 เมตร

พระวิหารแห่งนี้ประดิษฐานอยู่ที่วัดป่าภูก้อน บ้านนาคำ ตำบลบ้านก้อง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2527 ด้วยเหตุว่า คุณแม่ปิยวรรณ นิมิตรถึงหลวงปู่ฝั้น ต่อมาคุณแม่ปิยวรรณ ได้เดินทางมาธุดงค์ที่จังหวัดสกลนครและจังหวัดอุดรธานี เป็นเวลา 10 วัน ได้แวะไปพักที่สำนักสงฆ์บ้านนาคำ ท่านได้อ่านหนังสือปฎิพาของหลวงปู่แล้วเกิดเสื่อมใสศรัทธาเกิดความรักและบูชาป่าไม้ โดยเชื่อว่าป่าเป็นที่ประสูติ ตรัสรู้ ปรีนิพพานของพระพุทธเจ้าและป่ายังเป็นทีกำเนิดพระอิริยะสงฆ์ที่บรรลุธรรมสูงสุด คุณแม่จึงตั้งปณิธานที่จะทำทุกอย่างเพื่อจะรักษาป่า และได้สร้างวัดบริเวณพื้นที่ป่าบ้านนาคำ ตำบลบ้านก้อง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี (กนกพร สุริยะ. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ประติมากรรม

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้นำประติมากรรมนูนต่ำมาจัดตกแต่งไว้บริเวณทางขึ้นไปห้องประชุมสัมมนา เป็นศิลปะประติมากรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ งานปั้นดินเผา ลวดลายผ้าไหมมัดหมี่ ลายขิด และวัฒนธรรมประเพณีชาวอีสานในอดีต



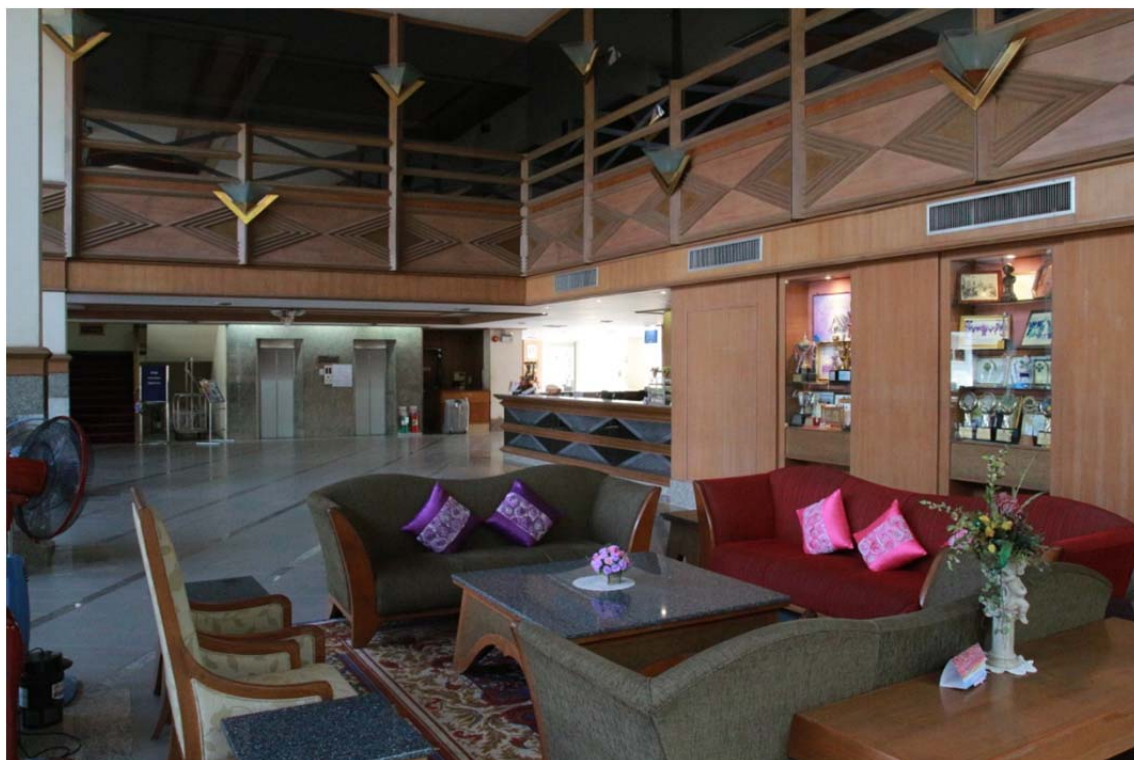
ภาพประกอบ 123 ประติมากรรมนูนต่ำที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
ขนาดกว้าง 7.80 เมตร สูง 6.6 เมตร หนา 0.10 เมตร

มิติทางศิลปะด้านประติมากรรมนูนต่ำ เป็นกระเบื้องดินเผาของด่านเกวียน แสดงให้เห็นถึงขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมของคนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอายุถึง 47 ปี ถือว่าเป็นโบราณสถาน เพราะอายุของประติมากรรมชิ้นนี้จวนจะถึงครึ่งศตวรรษแล้ว เจ้าของโรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้เก็บสะสมไว้มานานหลายปี เป็นสิ่งที่หาได้ไม่ง่ายนักในปัจจุบัน นอกจากทรงไว้ซึ่งความเป็นศิลปะ อันงดงามแล้ว ยังสื่อความหมายให้สะท้อนถึงอดีตของวิถีชีวิตชาวอีสานที่ได้สืบทอดวัฒนธรรมการปั้นดินเผาเป็นเครื่องใช้ในครัวเรือน โดยมีหลายชิ้นตอนกว่าจะได้มาเป็นของใช้ ต้องมีความอดทนสูง ใช้ระยะเวลานานกว่าจะสำเร็จ และวัฒนธรรมเกี่ยวกับผ้าไหม ลวดลายผ้าไหมมัดหมี่ ซึ่งเป็นผ้าวิถีชีวิตของชาวอีสานอันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน กว่าจะมาเป็นผืนผ้าต้องผ่านกระบวนการผลิตอันสลับซับซ้อน แต่ละลวดลายมีการมัดย้อมแตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ศิลปะประติมากรรมดังกล่าวเป็นผลงานที่เกิดมูลค่าเพิ่มสูงยิ่งในปัจจุบัน ผู้สนใจศึกษาสามารถแวะเข้าไปชม ได้ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี (สุทัศน์ แพรสุรินทร์. 2557 : สัมภาษณ์)



3) สถาปัตยกรรม

จากการสังเกต พบว่า มิติศิลปะด้านสถาปัตยกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี เป็นการออกแบบสื่อความคิดสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรม ความสวยงามมั่นคงและยังเน้นพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ใช้สอยสูงสุด

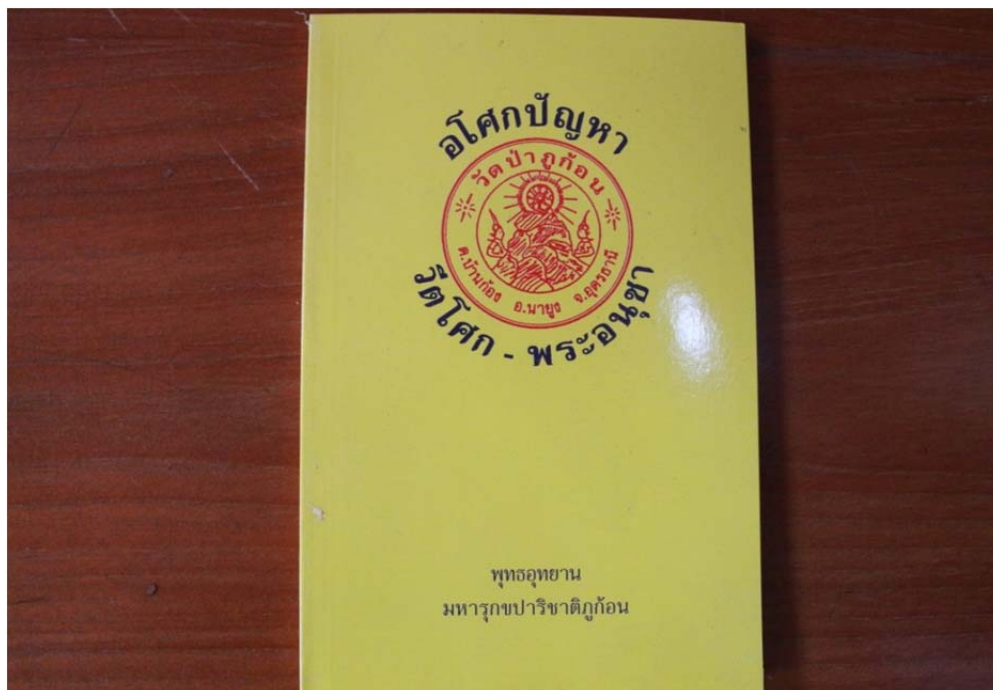


ภาพประกอบ 124 สถาปัตยกรรม บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญโฮเต็ล

บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญโฮเต็ล เป็นสถาปัตยกรรมสื่อถึงลวดลายผ้าไหม โดยใช้ไม้ตกแต่งให้เหมือนลวดลายผ้ามองดูประณีตสวยงามซึ่งเจ้าของโรงแรมแห่งนี้มีความตั้งใจจะส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน และต้องการสื่อให้เห็นความเป็นวัฒนธรรมภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานในอดีต โดยเฉพาะลวดลายผ้าไหมมัดหมี่อันเกิดจากจินตนาการของช่างผู้ชำนาญการ โดยไม่ต้องเขียนลวดลาย เพียงออกแบบโดยการคิดหรือจินตนาการว่าจะมัดลวดลายให้เหมือน ฝ้าย ลี้นอก ยาง ดอกไม้ หรือสิ่งของเครื่องใช้ เช่น ชันหมาก (เขียนหมาก) ก็สามารถทำได้ ซึ่งภูมิปัญญาพื้นบ้านดังกล่าวเป็นสิ่งที่ควรเก็บรักษาไว้ เพื่อให้ลูกหลานได้สืบทอด เพราะปัจจุบันศิลปวัฒนธรรมเกี่ยวกับการทอผ้า การมัดหมี่ นับวันจะหมดไป ควรจะมีการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้คงอยู่คู่ชาวอีสานตลอดไป (บังอร อุสุพานิชย์. 2557 : สัมภาษณ์)

4) วรรณกรรม

จากการสังเกต พบว่า วรรณกรรมที่นำมาบูรณาการไว้ในโรงแรม เจริญโฮเต็ล เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติภูก้อน วรรณกรรมนี้ชื่อ “อโศกปัญหา วัดโศก- พระอนุชา” ของวัดป่าภูก้อน



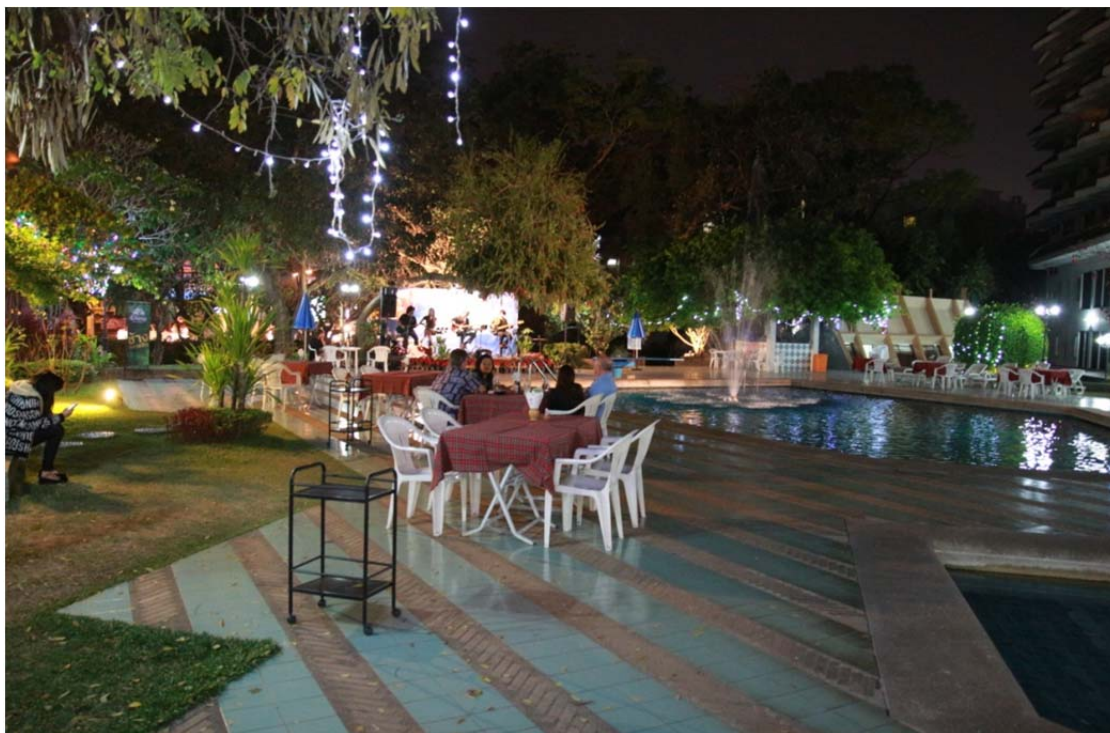
ภาพประกอบ 125 วรรณกรรม เรื่อง “อโศกปัญหา วัดโศก-พระอนุชา”

วรรณกรรมเรื่อง “อโศกปัญหา วัดโศก-พระอนุชา” เป็นการเรียบเรียงประวัติความเป็นมาของการตั้งพุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติภูก้อน มีสาระสำคัญน่าศึกษากล่าวคือในปี พ.ศ. 2527 พระเดชพระคุณหลวงปู่ฝัน อาจาโร ได้เมตตาปรากฏในทิพยนิมิตสั่งให้ไปจุดธูปทาง ภาคอีสาน 10 วัน โดยมีคุณปิยวรรณ และคุณโอฬาร วีรวรรณ พร้อมคณะได้เดินทางมาจุดธูปแถบจังหวัดสกลนครและจังหวัดอุดรธานี เกิดเลื่อมใสในปฏิปทาของพระป่า จึงได้เข้าช่วยเหลือพระอาจารย์อินทร์ถวาย สำนักสงฆ์บ้านนาค่าน้อย ได้ทำเรื่องขอใช้พื้นที่ในเขตป่าสงวนแห่งชาตินาเยือง-น้ำโสม เพื่อสร้างวัดในเนื้อที่ 15 ไร่ จากกรมป่าไม้ จนได้รับอนุญาตให้สร้างวัด ในวันที่ 3 กรกฎาคม 2530 และมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการตั้งเป็น “วัดป่าภูก้อน” เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2530 “กรรมดีหรือชั่วจะคอยติดตามบุคคลผู้กระทำอยู่เสมอเหมือนเงาตามตัว บุคคลที่มองไม่เห็นกรรมนั้นก็เพราะดำเนินชีวิตอยู่ในทางมืด ดูจบุคคลที่มองไม่เห็นเงาตนเองในที่มืดมืดเมื่อใดถูกแสงสว่าง เขาจะมองเห็นเงาของตนเองทุกครั้งไป ทำนองเดียวกัน บุคคลที่ได้รับการอบรมใจให้สงบ สะอาดและสว่างขึ้นเท่าใด ก็อย่างยิ่งมองเห็นกรรมและผลของกรรมละเอียดประณีตขึ้นเท่านั้น” เรื่องประวัติความเป็นมาของการก่อสร้างโรงแรม เพื่อจะใช้รองรับ ให้บริการทหารอเมริกัน ในช่วงปลายสงครามเวียดนาม เป็นการบอกเล่าต่อกันมา ต่อไปก็จะเป็นตำนาน และวรรณกรรมเล่าต่อกัน ต่อไปก็จะเป็นประวัติศาสตร์หน้าหนึ่งของจังหวัดอุดรธานี (แสงทอง ทูมาสิงห์. 2557 : สัมภาษณ์)



5) ดนตรีและนาฏศิลป์

โรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้นำมิติทางศิลปะด้านดนตรีและนาฏศิลป์ มาบูรณาการหลายรูปแบบ เพื่อบริการลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างหลากหลาย เช่น ดนตรี พื้นบ้านอีสาน (โปงลาง) ดนตรีไทย (เครื่องสาย) ดนตรีสากล และห้องคาราโอเกะ เป็นต้น ซึ่งบริเวณแสดงดนตรีและนาฏศิลป์มีทั้งในห้องพักอาหาร สวนริมน้ำ ริมสระน้ำ และคาราโอเกะในห้องส่วนตัวลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจ



ภาพประกอบ 126 การแสดงดนตรีบนเวทีบริเวณริมสระน้ำของโรงแรม

นอกจากนี้ ยังพบว่า การแสดงดนตรีสากล โดยมีนักดนตรี นักร้อง มาแสดง ให้ลูกค้าได้รับชมรับฟังทุกคืน ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลายที่ เช่น ที่ห้องอาหารเมย์ แพร์มีดนตรีนักร้องสไตล์ไทยสากลอมตะนิรันดร์กาล สุเทพ รวงทอง ยุค 1960 Sixty บริการทั้ง กลางวันและกลางคืน สวนอาหารริมน้ำ เป็นเพลงสไตล์เพื่อชีวิต เยลโลเบิร์ท ดิสโก้เทค เป็นเพลงแนว วยุ่น และเปียร์เทอร์เรซ ริมสระว่ายน้ำ เป็นเพลงโฟล์คซอง บริการตอนกลางคืน ส่วนดนตรีพื้นบ้าน อีสานจะจัดบริการในเทศกาลวันสำคัญ ได้แก่ วันลอยกระทง วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ และ ในกรณีพิเศษที่ลูกค้าต้องการในโอกาสจัดงาน วันเกษียณอายุราชการ เลี้ยงต้อนรับแขกบ้าน แขกเมือง ฉลองวันเกิด วันสมรส ด้วยเหตุว่าดนตรีพื้นบ้านอีสานเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาว อีสานประกอบกับปัจจุบันมีคนสืบทอดน้อย ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการแสดงสูง แตกต่างกับดนตรี สมัยใหม่ เช่น อิเล็กทรอนิกส์หรือวงดนตรีสากลที่คนรุ่นใหม่นิยมเล่น หาง่ายค่าใช้จ่ายน้อย สามารถเชิญ มาแสดงให้ลูกค้าฟังได้ทุกวัน (กฤษณา คุณะปุระ. 2557 : สัมภาษณ์)

8.2 มิติวัฒนธรรม

โรงแรมเจริญโฮเต็ลได้นำมิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่ อาศัย(ห้องพัก) เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ตลอดจนวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี และ พิธีกรรม มาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร โดยได้จัดอาหารไว้บริการลูกค้าให้เลือกรับประทาน อย่างหลากหลายรูปแบบ เช่น แบบบริการตนเอง ซึ่งมีอาหารมากมายหลายรายการ ลูกค้าสามารถ เลือกตักเองได้ตามต้องการ โดยจัดบริการเริ่มจากเวลา 11.00-14.00 นาฬิกา เป็นเวลา 3 ชั่วโมง มีบริการทุกวัน



ภาพประกอบ 127 อาหารแบบบริการตนเอง



ภาพประกอบ 128 ศิลปะการจัดอาหารให้น่ารับประทาน

ในห้องอาหารของโรงแรมเจริญโฮเต็ลได้นำมิติทางศิลปวัฒนธรรม การจัดอาหาร ให้นำรับประทาน ได้แก่ การจัดขนมจีนมัดเป็นคำขนาดพอเหมาะ การจัดผักและเครื่องเคียง แยกไว้เป็นชุดมองดูสวยงาม และภายในห้องอาหารยังได้นำผ้าพื้นบ้านอีสาน ซึ่งเป็นผ้าฝ้ายทอมือ มาประดิษฐ์ให้เป็นรูปต่าง ๆ ตามจินตนาการ ตกแต่งประดับได้ตลอดไฟมองดูโดดเด่นสวยงาม สิ่งของเครื่องใช้ในครัว อาทิ กระจิบข้าวรูปทรงต่าง ๆ (กระจิบข้าว เป็นวัสดุทำจากไม้ไผ่ ด้วยการจักสานประโยชน์สำหรับใส่ข้าวเหนียวที่นึ่งสุกแล้ว) ทั้งนี้ในห้องอาหารยังเน้นอาหารอีสาน ประเภท ข้าวเหนียวส้มตำ ไก่ย่าง ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน โดยจะจัดให้มีทุกวันในอาหารมื้อเที่ยงที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล มีขนมที่โดดเด่นคือขนมครก เป็นฟักเคเนเจอร์ (ลายเซ็นต์) เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรม (จิรวัดน์ ศรีราตรี. 2557 : สัมภาษณ์)

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

การจัดตกแต่งภายในห้องพัก นอกห้องพัก และบริเวณอาคาร สถานที่ของโรงแรม ได้นำศิลปวัฒนธรรมมาจัดตกแต่งเพื่อให้โดดเด่น สวยงาม สะอาด อย่างสม่ำเสมอ ทั้งภายในและภายนอกอาคารห้องพัก ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 129 ศิลปะการจัดตกแต่งภายในห้องพัก

การจัดตกแต่งห้องพัก ตกแต่งเป็นแบบ Classic (ความดั้งเดิม เป็นความชอบของคนส่วนมาก ที่ชอบต่อสิ่งๆ หนึ่งอย่างยาวนาน แบบข้ามเวลา ข้ามยุค ร่วมสมัย ไม่มีเก่า ไม่มีใหม่) จะเห็นได้ว่า การจัดวางภาพจิตรกรรมไว้ระหว่างหลอดไฟทั้งสองดวง ลวดลายศิลปะการออกแบบหรือสถาปัตยกรรมที่หัวเตียงโดยสื่อความหมายถึงลวดลายผ้ามัดหมี่ ตลอดจนผ้าคลุมเตียง และพรมปูพื้นห้องที่ออกแบบลวดลายมัดหมี่พื้นบ้านของชาวอีสาน (สุทัศน์ แพร่สุรินทร์. 2557 : สัมภาษณ์)

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

การแต่งกายของพนักงานโรงแรมเจริญโฮเต็ลอุดรธานี เกิดจากแนวคิดการส่งเสริมผลิตภัณฑ์พื้นบ้านอีสาน ได้นำผ้าทอมืออันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าไหมแพรวา ผ้าฝ้าย และผ้าขิด นำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายพนักงานโรงแรมทั้งผู้ชายและผู้หญิง ซึ่งมีการออกแบบแตกต่างกันแต่ละแผนก โดยเฉพาะแผนกต้อนรับจะเน้นการแต่งกายแบบสุภาพเรียบร้อย สวยงามแบบไทย หรือการแต่งกายด้วยชุดไทยพื้นบ้านอีสาน



ภาพประกอบ 130 การแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมจะได้รับการส่งเสริมให้แต่งกายด้วยชุดผ้าพื้นบ้านชาวอีสาน โดยออกแบบให้ดูหลากหลายบน พื้นฐานของวัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ ชุดไทยผ้าถุงยาว เสื้อแขนกระบอกสี่ส่วน มองดูสุภาพ เรียบง่าย สวยงาม ชุดการ แต่งกายแบบไทยของพนักงาน ทางโรงแรมจะจัดให้เป็นสวัสดิการชุดละประมาณ 1,000 บาท สำหรับพนักงานหญิง ส่วนชุดพนักงานชายราคาชุดละ 800-900 บาท และจะเปลี่ยน ชุดใหม่ ทุกสองปีประมาณช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม ผ้าพื้นบ้านที่นำมาตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับ ให้พนักงานแต่ละแผนก ทางโรงแรมจะสั่งซื้อจากกลุ่มแม่บ้านเป็นผ้าทอมือ ทั้งผ้าไหมและผ้าฝ้าย เพื่อส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านและเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน เป็นนโยบายของโรงแรมเจริญโฮเต็ล ที่มีแนวคิดพัฒนาเศรษฐกิจให้ชุมชนมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะการทอผ้า ซึ่งเป็นอาชีพที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวอีสาน (ชาติชาย ลาหมั่น. 2557 : สัมภาษณ์)



1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า โรงแรมเจริญโฮเต็ล มีโครงการตรวจสุขภาพให้พนักงานทุกคน ปีหนึ่งจะมีสองครั้งเป็นการตรวจพื้นฐาน เช่น ความดัน เบาหวาน ซึ่งทางโรงแรมจะประสานงานกับโรงพยาบาล จังหวัดอุดรธานี ให้มาบริการตรวจสุขภาพให้พนักงานที่โรงแรม หรือถ้าพนักงานคนใดมีความประสงค์จะตรวจเลือดหรือตรวจปัสสาวะก็สามารถตรวจได้ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่มารับบริการได้ตามความประสงค์ของเจ้าตัว และที่โรงแรมยังมีห้องฟิตเนส ห้องสปา สระว่ายน้ำ ไว้บริการเพื่อดูแลสุขภาพลูกค้า สามารถติดต่อใช้บริการได้ที่แผนกตามความประสงค์



ภาพประกอบ 131 สระว่ายน้ำ โรงแรมเจริญโฮเต็ล จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้อุปถัมภ์

สระว่ายน้ำที่โรงแรมเจริญโฮเต็ลจัดไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม ซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพอีกแบบหนึ่ง การว่ายน้ำจะทำให้ระบบการทำงานของหัวใจ ปอด และระบบการไหลเวียนโลหิตแข็งแรงขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี ช่วยแก้กล้ามเนื้อกระชับ ลดไขมันส่วนเกินได้ การออกกำลังกายด้วยการว่ายน้ำเป็นประจำจะช่วยให้รูปร่างดี นอนหลับ ควบคุมน้ำหนักได้ ชะลอความเสื่อมของอวัยวะทุกส่วน ตลอดจนช่วยชะลอความแก่ให้ช้าลง

นอกจากนี้ที่โรงแรมแห่งนี้ยังได้ร่วมโครงการคนไทยไร้พุง ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพจัดขึ้น โดยใช้สถานที่บริเวณสนามของโรงแรมเด่นแอรอบิกในช่วงเวลา 18.00 นาฬิกา ถึงเวลา 19.00 นาฬิกา ทุกวัน ลูกค้าหรือผู้สนใจสามารถเข้าร่วมกิจกรรมนี้ได้ โดยไม่คิดค่าบริการ (สุทัศน์ แพร่สุรินทร์. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ความเชื่อ

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า วัฒนธรรมเกี่ยวกับความเชื่อของ โรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้สืบทอดกันมายาวนาน โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษ โดยมีการเคารพ กราบไหว้ ตามประเพณีของชาวจีน เพราะคุณพ่อเจ้าของโรงแรมมีเชื้อสายจีน เมื่อถึงเทศกาลตรุษจีน จะประกอบพิธียิ่งใหญ่ทุกปี พนักงานทุกคนได้รับ “อั่งเปา” (อั่งเปา หมายถึง ซองสีแดงที่มีเงินอยู่ใน ซองจำนวนมากน้อยขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ให้) ซึ่งถือว่าเป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรมแบ่งปันความสุขให้ พนักงานได้รับอย่างทั่วหน้าทุกปี และจากการสังเกต ยังพบว่า หน้าบ้านพักของเจ้าของโรงแรม มีศาลพระภูมิหรือศาลเจ้าที่ตั้งอยู่หน้าบ้าน ซึ่งเชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่ช่วยดลบันดาลให้ธุรกิจ โรงแรมเจริญรุ่งเรือง และช่วยปกป้องคุ้มครองทุกคนที่มีความเชื่อให้แคล้วคลาดปลอดภัย และ มีความสุขตลอดกาล



ภาพประกอบ 132 ศาลพระภูมิหน้าบ้านพักเจ้าของโรงแรมเจริญโฮเต็ล

ยังมีความเชื่อเกี่ยวกับบาปบุญ ซึ่งเจ้าของโรงแรมแห่งนี้จะจัดตั้ง กองกฐินทุกปีๆ ละ 9 กอง ทอดถวายวัดละ 1 กอง โดยเฉพาะวัดในชนบทห่างไกล โดยท่านจะ มองเห็นความสำคัญของการทำบุญ และเชื่อว่าการทำบุญยิ่งทำบ่อยยิ่งเป็นการสั่งสมบุญไว้ในชาติหน้า ซึ่งพนักงานทุกคนจะได้รับฟังคำสอนที่ดีจากท่านหลายอย่างและท่านยังเป็นต้นแบบการดำเนินชีวิต และต้นแบบการปฏิบัติตนตามความเชื่อที่ได้รับการสืบทอดจากบรรพบุรุษ (สุทัศน์ แพร่สุรินทร์. 2557 : สัมภาษณ์)

3) ประเพณี

ปัจจุบันโรงแรมเจริญโฮเต็ล ยังมีการสืบทอดประเพณีสำคัญของไทย และประเพณีอีสาน เช่น ประเพณีทอดกฐิน ทอดผ้าป่า ประเพณีสงกรานต์ และประเพณีศาลปู่ย่าที่ จัดขึ้นในช่วงเทศกาลสงกรานต์ทุกปี โรงแรมเจริญโฮเต็ลได้สนับสนุนงบประมาณการจัดขบวนแห่รถ อัญเชิญองค์ปู่ย่า โดยเฉพาะรถอัญเชิญกระถางธูปทางโรงแรมเจริญโฮเต็ลรับผิดชอบในการประดับ ตกแต่งอย่างสวยงาม ทุกปี



ภาพประกอบ 133 ประเพณีศาลปู่ย่า

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมได้จัดประเพณีต่าง ๆ ตลอดปีเพื่อเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีสืบสองเดือนของชาวอีสาน เช่น ประเพณีสงกรานต์ โดยจัดตามเอ้าท์ เล็ท ห้องอาหาร สวนรมน้ำ ห้องอาหารเมย์แฟร์ เอลโล่เบริร์ดิสโก้เทค ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการ ได้ตามต้องการ ช่วงเทศกาลสงกรานต์เริ่มจากวันที่ 10 เมษายน ถึงวันที่ 17 เมษายน ของทุกปี ถือเป็นประเพณีสำคัญมากของโรงแรม ซึ่งในงานนี้จะจัดให้มีพิธีกรรม สรงน้ำพระพุทธรูป รดน้ำดำหัว คุณพ่อเจ้าของโรงแรม ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และผู้อาวุโส ตลอดจนเป็นประเพณีที่เปิดโอกาสให้ พนักงานทุกคนเชิญสมาชิกในครอบครัวมาร่วมประเพณีสงกรานต์นี้ด้วย (สุทัศน์ แพรสุรินทร์. 2557 : สัมภาษณ์)

4) พิธีกรรม

โรงแรมแห่งนี้มีการจัดประเพณีพิธีกรรมโดยรับ การสืบทอดประเพณี วัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประเพณีทอดกฐิน และประเพณี ทำบุญทอดเทียนพรรษา โดยเฉพาะทำบุญทอดเทียนพรรษา โรงแรมเจริญโฮเต็ลได้จัดตั้งต้นเทียน และต้นดอกไม้เงินทุกปี ๆ ละ 9 ต้น โดยจัดตั้งไว้บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรม เพื่อให้ลูกค้าได้ ร่วมทำบุญ ต้นเทียนพรรษาและต้นดอกไม้เงินจะนำไปทอดถวายวัดในเขตเทศบาลเมืองอุดรธานีห้าวัด และวัดรอบนอกอีกสี่วัด รวมเก้าวัด กิจกรรมดังกล่าวโรงแรมได้จัดทำทุกปีจนเป็นประเพณีวัฒนธรรม และเป็นอัตลักษณ์ของโรงแรมเจริญโฮเต็ล



ภาพประกอบ 134 ขบวนขันหมาก ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล

นอกจากนี้ โรงแรมเจริญโฮเต็ล ยังมีบริการสถานที่สำหรับจัดงาน ประเพณีพิธีกรรม หรืองานมงคล อาทิ งานมงคลสมรส โดยบริการจัดตกแต่งสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ หมอสูตรสำหรับเป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรม รวมถึงศิลปะการแสดงพื้นบ้าน เช่น ขบวนกลองยาว โปงลาง ดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้าน นาฏศิลป์ไทยและดนตรีสากล ลูกค้าสามารถ เลือกใช้บริการได้ตามความประสงค์ (บังอร อุสุพานิช. 2557 : สัมภาษณ์)

9. โรงแรมเพชรซิเดนท์ จังหวัดอุดรธานี

9.1 มิติทางศิลปะ

ปัจจุบันโรงแรมเพชรซิเดนท์ นำมิติทางศิลปะ 5 ด้าน มาบูรณาการ เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ดังรายละเอียด

1) ด้านจิตรกรรม

งานจิตรกรรมที่โรงแรมได้นำมาประดับตกแต่งไว้บริเวณห้องรับรองลูกค้า (Lobby) เป็นจิตรกรรมสื่อผสม ซึ่งเป็นภาพแห่งความประทับใจและมีความหมายสำคัญมากในการบริหารธุรกิจโรงแรม



ภาพประกอบ 135 จิตรกรรมสื่อผสม โรงแรมเพชรซิเดนท์

ขนาดของภาพกว้าง 0.60 เมตร สูง 1.00 เมตร หนา 0.10 เมตร

นอกจากนี้ ยังพบว่า จิตรกรรมสื่อผสม สื่อความหมายถึงความเชื่อเกี่ยวกับพุทธศาสนาหรือพุทธประวัติ ต้นโพธิ์ สื่อความหมายถึงต้นโพธิ์ ที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสรู้ใต้ต้นโพธิ์ ดอกบัวที่รองรับความสำเร็จของพระพุทธเจ้า มือที่อยู่ด้านซ้ายและด้านขวาของต้นโพธิ์หมายถึง กวักเงินกวักทองเข้ามา ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ เจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าว เจ้าของโรงแรมจึงได้นำภาพจิตรกรรมนี้มาจัดตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับ โดยมีความเชื่อว่า จะทำให้เกิดสิริมงคลแก่ตนเองและธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีมือทองกวักเรียกเงินทองเข้ามาทำให้ธุรกิจโรงแรมเพชรซิเดนท์เจริญรุ่งเรืองร่ำรวยตลอดไป (ศรัณย์ หมั่นอุตสาห์. 2557 : สัมภาษณ์)

2) ประติมากรรม

งานประติมากรรมในโรงแรมแห่งนี้เป็นศิลปะที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตของชาวชนบท (บ้านเชียง) จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีฝีมือในด้านการปั้นการแกะสลักสิ่งของเครื่องใช้ เช่น หม้อ แจก้น (เครื่องปั้นดินเผา) จากหลักฐานที่ขุดพบที่บ้านเชียง



ภาพประกอบ 136 ประติมากรรมวิถีชีวิตชาวชนบท

ขนาดกว้าง 2.50 เมตร สูง 3.00 เมตร หนา 0.20 เมตร

นอกจากนี้ ยังพบว่า ประติมากรรมที่โรงแรมเพชรสิรินทร์ที่ได้นำมาบูรณาการโดยนำมาจัดตกแต่งไว้ด้านหน้าทางเข้าโรงแรม เป็นภาพโดดเด่นสะท้อนให้เห็นความเป็นวัฒนธรรมอันเก่าแก่ของจังหวัดอุดรธานี ขุดค้นพบที่บ้านเชียงจนทำให้บ้านเชียงกลายเป็นแหล่งอารยธรรมที่มีชื่อเสียง โดยเฉพาะด้านประติมากรรมเครื่องปั้นดินเผาเป็นรูปเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวอีสาน เช่น การทำไหบ้านเชียง และยังพบว่า บริเวณสวนหย่อมหน้าอาคารห้องพักยังมีรูปปั้นยักษ์ถือตะบอง สื่อความหมายว่าเป็นผู้มีฤทธิ์ที่ปกป้องคุ้มครองเคหสถานแห่งนี้ และปกป้องคุ้มครองผู้เข้ามาพักในโรงแรมหรือเข้ามาใช้บริการในโรงแรมให้แคล้วคลาดปลอดภัย โดยมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่เข้ามาพักในโรงแรมเพชรสิรินทร์แห่งนี้ (เอกสิทธิ์ พิมจักษ์. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรม

สถาปัตยกรรมโรงแรมเพชรชิวหินเป็นแบบโมเดิร์นไม่สลัซซ์ชั่น เป็นผลงานศิลปะที่แสดงออกด้านการก่อสร้าง ตัวอาคารเป็นแบบ 2 ชั้น มีการจัดตกแต่งภายในและภายนอกโรงแรม เพื่อให้เกิดความสวยงาม มั่นคง แข็งแรง และเกิดประโยชน์ใช้สอยทั้งพื้นที่ภายนอกและภายในโรงแรมให้มากที่สุดและบริเวณพื้นที่ทั่วไปเน้นความเป็นธรรมชาติ



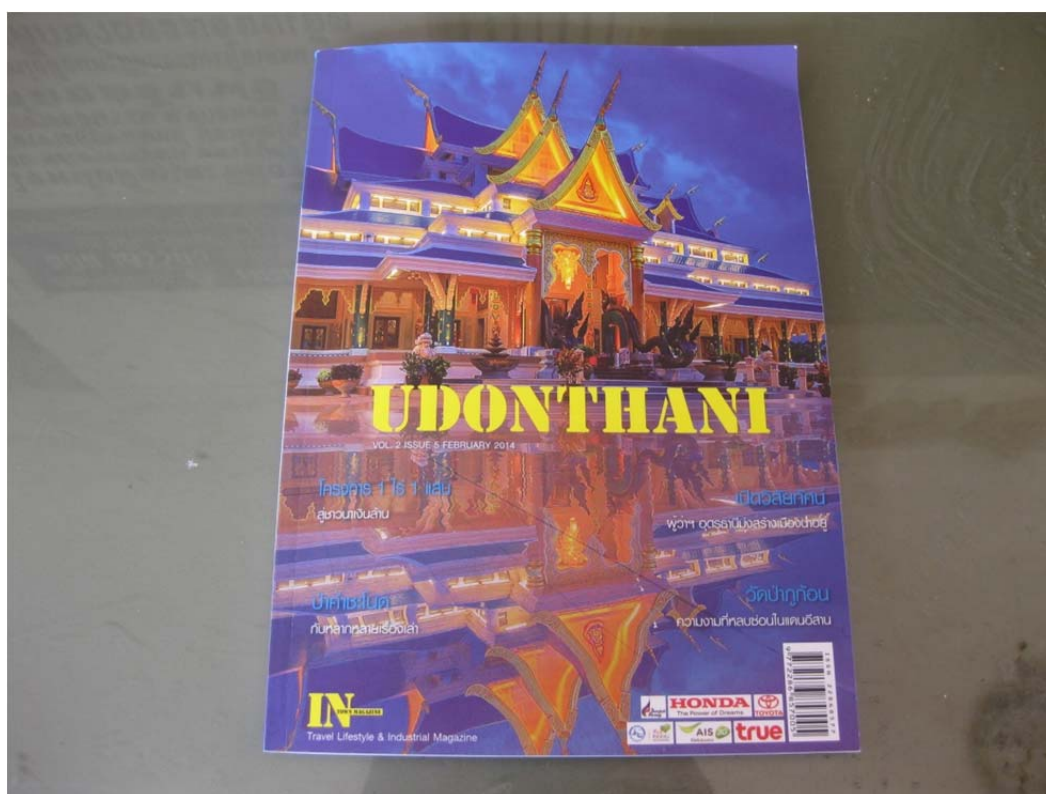
ภาพประกอบ 137 การออกแบบและจัดวางอาคารห้องพัก

สถาปัตยกรรมของโรงแรมแห่งนี้ได้รับการออกแบบอาคารห้องพักพอเหมาะกะกับพื้นที่ อาคารห้องพักของโรงแรมเพชรชิวหินมี 2 อาคาร ได้แก่ อาคารเอ (A) ดังที่ปรากฏในภาพเป็นอาคารห้องพักที่สร้างขึ้นมาก่อน และได้ขยายกิจการโดยสร้างอาคารบี (B) ใช้สถาปัตยกรรมแบบเดิม ถึงแม้พื้นที่แห่งนี้มีไม่มากนัก แต่การจัดวางสิ่งปลูกสร้าง สามารถทำได้อย่างลงตัว จนทำให้โรงแรมเพชรชิวหินแห่งนี้มีอาคารห้องพัก ห้องประชุม ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ และแผนกอื่น ๆ สำหรับบริการลูกค้าได้อย่างหลากหลาย ส่งผลให้โรงแรมเพชรชิวหินได้รับการพัฒนาให้เป็นโรงแรมมีระดับ สามารถรับแขกบ้านแขกเมืองได้เป็นอย่างดี ยิ่งกว่านั้นโรงแรมแห่งนี้ได้รับการจัดภูมิทัศน์ให้มีความเป็นธรรมชาติ ปลูกไม้ดอกไม้ประดับร่มรื่น ประหนึ่งว่ามีป่าไม้กลางใจเมือง (เอกสิทธิ์ พิมจักชู. 2557 : สัมภาษณ์)



4) วรรณกรรม

จากการสังเกต พบว่า วรรณกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมเพรสซิเดนท์ ได้แก่ ข้อความบันทึกสั้น ๆ อันเกิดจากแนวคิดของเจ้าของโรงแรม เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านได้จินตนาการตามแนวคิดแต่ละบุคคล ได้แก่ คำว่า “พักพิง” ห้องพักพิง เป็นชื่อห้องประชุมสัมมนาของโรงแรมเพรสซิเดนท์ คำว่า “พักพิง” เป็นวรรณกรรมของ ผู้บริหารได้นำข้อความสั้น ๆ มาเขียนสื่อความหมายว่า สถานที่แห่งนี้จัดสร้างไว้สำหรับผู้เดินทาง นักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นิสิตนักศึกษา พนักงานภาครัฐ ภาคชุมชน ที่เข้ามาจังหวัดอุดรธานี สามารถแวะเข้ามาพักอาศัย ประชุมสัมมนา รับประทานอาหาร หรือร้องเพลงคลายเครียดได้ตามอัธยาศัย ซึ่งศิลปะด้านวรรณกรรมของโรงแรมเพรสซิเดนท์ ไม่นับการเขียนเป็นรูปเล่ม จึงเขียนเป็นข้อความ โดยสื่อความหมายไปในแนวของวรรณกรรม



ภาพประกอบ 138 หนังสือ Intownmagazine Udonthani

นอกจากนี้ ยังมีหนังสือ Intownmagazine Udonthani ซึ่งเป็นวรรณกรรมที่บันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับเมืองอุดรธานี แนะนำสถานที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยว ศูนย์จำหน่ายสินค้าของฝากของที่ระลึก ตลอดจนประวัติบุคคลสำคัญของเมืองอุดรธานี ซึ่งโรงแรมได้จัดไว้สำหรับบริการลูกค้าที่สนใจได้ศึกษา (ปรัชญ์นันท์ ศรีสุพล. 2557 : สัมภาษณ์)



5) ดนตรีและนาฏศิลป์

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมเพชรชิวเดนทร์ได้จัดให้มีการแสดง ดนตรีและนาฏศิลป์ สำหรับไว้บริการลูกค้า โดยจัดไว้ในห้องอาหารทุกวัน เริ่มจากเวลา 19.00 นาฬิกา เป็นต้นไป จนถึงเวลา 24.00 นาฬิกา มีบริการทุกวัน และยังเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วม ในการแสดงออกทั้งด้านดนตรี ร้องเพลง ฟ้อนรำ หรือตามความสามารถเฉพาะตัว ทั้งนี้โดยมีขอบเขต จำกัดพอเหมาะ



ภาพประกอบ 139 การแสดงดนตรีที่ห้องอาหารของโรงแรมเพชรชิวเดนทร์

นักดนตรี นักร้องที่โรงแรมจัดเตรียมไว้แสดงให้ลูกค้าได้รับชมรับฟัง ล้วนเป็นบุคคลที่มีความสามารถในด้านศิลปะดนตรีนาฏศิลป์ ลูกค้าสามารถขอฟังเพลงจากนักร้องหรือ ขึ้นไปร่วมร้องเพลงสนุกสนานรื่นเริงกับการแสดงบนเวทีได้ตามความเหมาะสม โดยให้แก่นักดนตรีก่อน และยังพบว่า โรงแรมเพชรชิวเดนทร์ยังได้จัดดนตรีนาฏศิลป์ที่บ้านอีสาน บริการลูกค้าในช่วงเทศกาล สงกรานต์ทุกปี หรือลูกค้าที่จะจัดงานรื่นเริงสังสรรค์โดยใช้สถานที่ในโรงแรมต้องการดนตรีที่บ้าน สามารถติดต่อทางโรงแรมได้

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมเพชรชิวเดนทร์มีความเป็นอัตลักษณ์ เฉพาะในการจัดนักร้องนักดนตรี กล่าวคือ นักร้องชายหนึ่งคน นักร้องหญิงหนึ่งคน ทั้งเล่นดนตรีและ ร้องเพลงไพเราะ ยิ่งกว่านั้นวงดนตรีในห้องอาหารของโรงแรมเป็นวงดนตรีครบวง เปิดโอกาสให้ลูกค้า ร่วมเล่นดนตรี ร้องเพลง หรือแสดงนาฏศิลป์ได้ตามความประสงค์ โดยต้องแจ้งให้นักดนตรีหรือพิธีกร ทราบล่วงหน้าก่อนจะขึ้นแสดงบนเวที (อนุสรฯ รุ่นคำ. 2557 : สัมภาษณ์)



9.2 มิติวัฒนธรรม

จากการสังเกต พบว่า โรงแรมเพชรชัชเดนท์ ได้นำมิติทางวัฒนธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม มิติวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ดังรายละเอียด

1) ด้านปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) ดังนี้

1.1 อาหาร

การจัดอาหารของโรงแรมเพชรชัชเดนท์ มีแผนกอาหารสำหรับรับรองบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม หรือลูกค้าที่เข้ามาใช้สถานที่จัดประชุมสัมมนา และกลุ่มลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหาร จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ รื่นเริง ร้องเพลง เล่นดนตรี ลีลาศ รำวง ลูกค้าสามารถสั่งจองอาหาร กำหนดรายการอาหารตามต้องการหรือจะใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรมแล้วแต่เลือก



ภาพประกอบ 140 การจัดอาหารแบบบริการตนเอง

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมได้จัดอาหารหลายรูปแบบ อาทิ การจัดอาหารแบบบริการตนเอง (บุฟเฟ่ต์) ส่วนใหญ่การจัดอาหารแบบนี้จะจัดเป็นอาหารเช้า ลูกค้าที่เข้ามาพักอยู่ในโรงแรมสามารถเลือกรับประทานได้อย่างหลากหลาย ซึ่งจะมีอาหารประเภทสากลนิยม ได้แก่ กาแฟ น้ำผลไม้ นมสด ไข่ดาว ข้าวต้ม ข้าวผัด ข้าวสวย และอาหารพื้นบ้านอีสาน เช่น ข้าวเหนียว หมูปิ้ง หรือซุบหน่อไม้ (อาจมีเป็นบางครั้ง) เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาพักนิยมอาหารประเภทสากลนิยมมากกว่า ยิ่งกว่านั้นโรงแรมยังได้จัดอาหารพิเศษในเทศกาลสงกรานต์ โดยจัดอาหารพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง น้ำพริกปลาร้า (ปลาร้าบอง) ผักลวก แกงอ่อม และขนมจีนน้ำยา ไว้บริการลูกค้าตลอดจนจัดให้พนักงานทุกคนได้รับประทาน สนุกสนานรื่นเริง เพื่อเป็นการส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมอาหารอีสาน(วัฒนธรรมการกิน) และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอีสานให้คงอยู่ตลอดไป (สาธิต กาฬกาญจน์. 2557 : สัมภาษณ์)

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ที่อยู่อาศัย ได้แก่ อาคารที่พัก ห้องพัก ห้องอาหาร และห้องประชุมสัมมนา ที่มีการตกแต่งทั้งภายในภายนอกและบริเวณอาคาร สถานที่ของโรงแรมเพชรศิเคนต์ โดยได้นำเอาศิลปวัฒนธรรม เข้ามาบูรณาการตกแต่ง เช่น ศิลปะการจัดห้องพัก โดยนำเอาผ้าพื้นบ้านอีสาน อาทิ ผ้าฝ้าย ผ้าขิด ผ้าไหมมัดหมี่ จัดตกแต่งมานประตุนหน้าต่าง ผ้าคลุมเตียงในห้องพักอย่างพอเหมาะสวยงาม เน้นความสะอาดเป็นพิเศษ



ภาพประกอบ 141 การตกแต่งภายในห้องพักของโรงแรมเพชรศิเคนต์

การจัดตกแต่งภายในห้องพัก โดยนำเอาผ้าฝ้ายซึ่งเป็นผ้ามัดหมี่ อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวจังหวัดอุดรธานี มาประดับตกแต่งบนผ้าคลุมเตียง ในห้องพักเป็น ศิลปวัฒนธรรมของชาวอีสาน สื่อความหมายของเอกลักษณ์ชาวอีสาน และยังเป็นการนำเอา ศิลปวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่เข้ามาบูรณาการให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมเพชรศิเคนต์ และ ยังพบว่า การจัดตกแต่งภายนอกอาคารห้องพัก ยังได้นำเอาไม้ดอกไม้ประดับ ไม้ยืนต้น มาปลูกไว้ เพื่อเป็นร่มเงา วัสดุสิ่งของที่ใช้แล้ว นำมาประยุกต์เป็นโต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก โคมไฟประดับบริเวณ ลานจอดรถ ตกแต่งทางเดิน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อห้องพักหรือติดต่อ การใช้บริการในโรงแรม

นอกจากนี้ยังมีสระว่ายน้ำที่จัดเตรียมไว้บริเวณไม่ไกลจากอาคาร ห้องพัก สำหรับบริการลูกค้าทุกคน อาคารที่พัก ห้องพักทุกห้อง ได้รับการออกแบบและตกแต่งด้วย วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีลานจอดรถกว้างขวางสะดวกสบายพร้อมพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแล รถยนต์ของลูกค้าตลอดเวลา 24 ชั่วโมง หรือตลอดเวลาที่ลูกค้าพักอยู่ในโรงแรม (นริกาญจน์ กীরติอมรศิริราวุฒิ. 2557 : สัมภาษณ์)

จากการสนทนากลุ่ม ยังพบว่า เจ้าของธุรกิจโรงแรมเพชรซิเดนท์ เป็นบุคคลที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มองเห็นความสำคัญของธรรมชาติและยังต้องการให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมได้สัมผัสกับความร่มรื่นแบบธรรมชาติ โดยการดูแลเอาใจใส่ในการจัดตกแต่งปลูกต้นไม้และจัดสวน ตลอดจนการจัดภูมิทัศน์ภายในบริเวณโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ เน้นความสะอาดความเป็นธรรมชาติ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพประกอบ 142 การตกแต่งภายนอกอาคารห้องพักและบริเวณอาคารสถานที่ของโรงแรม

การตกแต่งบริเวณภายนอกอาคารห้องพักของโรงแรมเพชรซิเดนท์ ได้นำเอาศิลปะและวัฒนธรรมหลายอย่างบูรณาการ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์วัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ งานประติมากรรมบ้านเชียง ไม้ดอกไม้ประดับ ไม้ยืนต้น ให้การดูแลรดน้ำใส่ปุ๋ยให้สดชื่นอยู่เสมอ เช่น ต้นแคนา ซึ่งเป็นไม้ป่าพื้นบ้านของชาวอีสาน ต้นแคนานอกจากให้ร่มเงาแล้ว ดอกแคนายังนำมาประกอบอาหารได้ อาทิ ลวก ต้ม จิ้มน้ำพริก หรือแกงรวมกับหน่อไม้โดยภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานที่มีวิถีชีวิตอยู่แบบเรียบง่าย พื้นที่บริเวณโรงแรมมีเพียง 4 ไร่ เจ้าของธุรกิจจึงต้องการที่จะบริหารจัดการพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่เป็นภัยต่อสิ่งแวดล้อมและต้องการให้มีความร่มรื่นเป็นธรรมชาติมากที่สุด โรงแรมเพชรซิเดนท์แห่งนี้ยังมีบริการพิเศษ ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายในห้องพัก โดยไม่คิดค่าบริการ บริการรถรับส่งสนามบินฟรี บริการซักรีด บริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงขนาดกลาง สนใจข้อมูลเพิ่มเติมติดต่อได้ที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมได้ทุกวัน (นริกาญจน์ กীরติอมรศรี. 2557 : สัมภาษณ์)



1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า การแต่งกายของพนักงานโรงแรมเพรสซิเดนท์ทุกแผนก ได้นำเอาผลิตภัณฑ์ผ้าพื้นเมืองอีสาน ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าฝ้ายที่เป็นผ้าพื้น ผ้าถุงทอแบบมี เข็มผ้าดั่งกล่าวได้จากกระบวนการผลิตอันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านชาวอีสาน ซึ่งโรงแรมแห่งนี้ได้นำมาประยุกต์ออกแบบเป็นเครื่องแต่งกายของพนักงานทั้งผู้หญิงและผู้ชาย โดยมีการออกแบบให้สวยงามเรียบง่าย



ภาพประกอบ 143 เครื่องแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับ

เครื่องแต่งกายพนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรมเพรสซิเดนท์เป็นชุดไทยประยุกต์ เพื่อให้สวมใส่สวยงามเหมาะสมกับงานต้อนรับลูกค้า ชุดนี้กำหนดให้แต่งกายเฉพาะวันอังคาร ส่วนวันอื่นๆ ก็จะมีชุดเฉพาะของแต่ละวัน ทั้งนี้โดยเน้น ผ้าพื้นบ้านอีสานมากที่สุด ซึ่งเสื้อผ้า เครื่อง แต่งกายโรงแรมจัดให้เป็นสวัสดิการพนักงานทุกคน ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นการลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ให้พนักงานทุกคน ผ้าทอมือที่สั่งซื้อมาตัดเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายพนักงานของโรงแรมได้สั่งซื้อจากศูนย์จำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์พื้นบ้านอีสาน โดยมีกลุ่มแม่บ้านเป็นผู้ผลิตแล้วนำมาจำหน่ายร่วมกันที่ศูนย์ เป็นการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านและเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน ตลอดจนเป็นการนำศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (ปรัชญนันท์ ศรีสุพล. 2557 : สัมภาษณ์)

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า โรงแรมเพชรศิรินทร์มองเห็น ความสำคัญในการดูแลสุขภาพลูกค้าและสุขภาพพนักงานทุกคน ให้มีการออกกำลังกายทุกคนในโรงแรม ต้องได้รับการตรวจร่างกายประจำปีที่โรงพยาบาล โดยรถตู้โรงแรมรับไปตรวจพร้อมกันครั้งละ 10 คน จนกว่าจะแล้วเสร็จ



ภาพประกอบ 144 สระว่ายน้ำโรงแรมเพชรศิรินทร์ จัดไว้ให้เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้มาพัก

นอกจากนี้ ยังพบว่า โรงแรมเพชรศิรินทร์ให้ความสำคัญต่อลูกค้าในด้านการดูแลสุขภาพ แม้ว่าพื้นที่ของโรงแรมจะมีไม่มากนัก แต่เจ้าของโรงแรมก็พยายามจัดให้มีสระว่ายน้ำ เพื่อบริการลูกค้า ด้วยเหตุว่า สระว่ายน้ำเป็นอีกทางหนึ่งในการดูแลสุขภาพร่างกาย การว่ายน้ำเป็นการออกกำลังกาย ต้องใช้อวัยวะทุกส่วนของร่างกาย เพื่อช่วยในการเคลื่อนไหว ส่งผลให้ร่างกายมีการพัฒนาและเจริญเติบโตขึ้น ด้านจิตใจและอารมณ์ ทำให้รู้สึกสดชื่น ความเย็นของน้ำช่วยผ่อนคลายความเครียด ช่วยให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน และสามารถช่วยเหลือตนเอง เมื่อเกิดอุบัติเหตุทางน้ำและยิ่งกว่านั้น ประโยชน์ของการว่ายน้ำยังช่วยระบบการทำงานของหัวใจ ปอด และการไหลเวียนของโลหิตให้แข็งแรงขึ้น

ทั้งนี้การให้บริการสระว่ายน้ำ ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาพักในโรงแรม สามารถใช้บริการที่สระว่ายน้ำได้โดยไม่คิดค่าบริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาตามความพอใจ (อนุสรณ์ อุ้นคำ. 2557 : สัมภาษณ์)



2) ความเชื่อ

โรงแรมเพชรชิวเดนท่ได้รับการสืบทอดด้านความเชื่อ จากบรรพบุรุษ โดยมีความเชื่อเกี่ยวกับศาสนาพุทธ โดยการทำบุญไหว้พระตามประเพณีชาวอีสานหรือประเพณีฮีตสิบสองคลองสิบสี่ โดยมีพ่อพราหมณ์เป็นผู้นำในการประกอบพิธีกรรม เช่น พิธีบวงสรวงศาลพระพรหมที่หน้าโรงแรม ซึ่งได้จัดตั้งศาลพระพรหมเพื่อเป็นที่สักการบูชาของเจ้าของโรงแรมและพนักงานทุกคน



ภาพประกอบ 145 ศาลพระพรหมหน้าโรงแรมเพชรชิวเดนท่

ศาลพระพรหม เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของทางเข้าอาคารห้องพักของโรงแรมเพชรชิวเดนท่ เจ้าของธุรกิจโรงแรมเพชรชิวเดนท่และพนักงานของโรงแรมทุกคนเคารพ สักการะ และมีความเชื่อว่า สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่สถิตอยู่ในศาลพระพรหมนี้จะช่วยดลบันดาลให้ประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา ตลอดจนช่วยปกป้องคุ้มครองให้เดินทางแคล้วคลาดปลอดภัย ประกอบธุรกิจการงานเจริญรุ่งเรืองยิ่ง ๆ ขึ้นไป และจากการสัมภาษณ์ ยังพบว่า ที่โรงแรมแห่งนี้ได้ปฏิบัติตามความเชื่อเกี่ยวกับบูชาพระพรหม คือ การประกอบพิธีกรรมได้จัดขึ้นในวันสำคัญ ได้แก่ วันสารท วันตรุษจีน โดยเฉพาะในวันตรุษจีนจะจัดเครื่องบูชาชุดใหญ่ ประกอบด้วย บายศรีปากชาม 1 คู่ อาหาร 1 โถก หัวหมู 1 หัว เป็ด 1 ตัว ไก่ 1 ตัว กุ้งทะเล ปลาช่อน 2 ตัว ผลไม้ 9 อย่าง อ้อย ฟักเขียว ฟักทอง เผือกมัน แดงกวา 1 โถก ธัญพืช ถั่วเขียว ดำ แดง เหลือง งาขาว งาดำ 1 โถก น้ำ 5 สี (สีส้ม เขียว ดำ แดง นม เนย เหล้า น้ำเปล่า) ดอกไม้ 2 พุ่ม หรือแจกันหนึ่งคู่ หมาก พลู บุหรี่ พวงมาลัยดาวเรือง 2 พวง ข้าวตอก ดอกไม้ กลีบกุหลาบ ดาวเรือง บานไม่รู้โรย ดอกกรัก จุดรูป 16 ดอก เพื่อบูชาเทพ พรหม บรมครู หรือบูชาพระพรหมเพื่อขอพร และยังเชื่อว่า การบูชาพระพรหมอย่างสม่ำเสมอจะช่วยดลบันดาลให้ตนเองเป็นที่เมตตาของผู้พบเห็น ใครเห็นใครรัก มีคนนิยมชมชอบรักไม่รู้เลือน ศัตรูทั้งหลายจะกลายเป็นเป็นมิตร และประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะเจริญรุ่งเรืองในธุรกิจการงานและได้รับแต่สิ่งที่ดีเข้ามาในชีวิตตลอดกาล (อนุสรณ์ อุ่นคำ. 2557 : สัมภาษณ์)



3) ประเพณี

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า โรงแรมเพชรชิวหินที่ได้สืบทอดและมีส่วนร่วมในงานประเพณีที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะประเพณีงานทุ่งศรีเมือง ซึ่งเป็นประเพณีอันยิ่งใหญ่สร้างชื่อเสียงให้จังหวัดอุดรธานีเป็นอย่างมาก ในงานนี้ได้รับความสนใจจากชาวเมืองอุดรธานี ทั้งภาครัฐและภาคชุมชน ตลอดจนชาวต่างชาติ โดยเฉพาะพี่น้องจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้เดินทางเข้ามาเที่ยวชมงานนี้เป็นจำนวนมากทุกปี



ภาพประกอบ 146 ขบวนแห่งานประเพณีทุ่งศรีเมือง จังหวัดอุดรธานี

โรงแรมเพชรชิวหินที่ได้มีส่วนร่วมในการแห่ขบวน ประเพณีงานทุ่งศรีเมือง โดยร่วมกิจกรรมและสมทบงบประมาณสนับสนุนงานประเพณีจนแล้วเสร็จ ทุกปี ในงานนี้มีกิจกรรมอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีพื้นบ้านอีสาน เช่น การประกวดพานบายศรี ประกวดผลิตภัณฑ์ การเกษตร เครื่องจักสาน ผ้าทอมือ การจัดนิทรรศการของดีเมืองอุดรธานี การแสดงผลผลิตภัณฑ์พืชผักสมุนไพร ยาสมุนไพรพื้นบ้าน การประกวดหมอลำกลอน หมอลำเรื่องต่อกลอน และการสาธิตการทำเสื้อก ก ทอผ้าไหม ผ้าฝ้าย และยังมีพ่อค้าแม่ค้าจากประเทศเพื่อนบ้าน (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) เข้ามาร่วมแสดงสินค้าและจำหน่ายสินค้ามากมาย โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นพื้นฐาน เช่น อาหาร ใหม่สดจากสวนปลอดสารพิษ เสื้อผ้าสำเร็จรูป ฝีมือประณีต ราคาประหยัด สมุนไพร ไก่ตัวพร้อมคำอธิบายสรรพคุณโดยผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและยา กิจกรรมดังกล่าวจะจัดขึ้นในงานประเพณีทุ่งศรีเมืองทุกปี (ศรันย์ หมั่นอุตสาห์. 2557 : สัมภาษณ์)



4) พิธีกรรม

การประกอบพิธีกรรมของโรงแรมเพชรศิเดนท์ที่ได้ปฏิบัติสืบต่อกันมายาวนานจากบรรพบุรุษ ได้แก่ พิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหมตามความเชื่อ ศาลพระพรหมตั้งอยู่ด้านหน้าทางเข้าโรงแรม การประกอบพิธีกรรมจะปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ คือจัดถวายทุกเช้าโดยการถวายขนมหวานและน้ำดื่ม ผู้รับผิดชอบการจัดสิ่งของถวายมอบให้พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และยังมีส่วนร่วมในพิธีกรรมไหว้ศาลเจ้าปู่ย่าประจำจังหวัดอุดรธานี



ภาพประกอบ 147 พิธีกรรมไหว้ศาลเจ้าปู่ย่า จังหวัดอุดรธานี

พิธีกรรมไหว้ศาลปู่ย่ามีเคล็ดลับการกราบไหว้ขอพร โดยจุดธูป 30 ดอก ถวายส้ม 4 ลูก กราบไหว้ให้ครบ 6 จุด แล้วให้เดินไปที่สะพานแก้วเลี้ยว เชื่อกันว่าเป็นจุดเชื่อมต่อสวรรค์ และรับรู้ว่าจะขอพรอะไร เสร็จแล้วให้มากราบลาศาลปู่-ย่า พร้อมเอาส้มกลับมาด้วย 2 ลูก

นอกจากนี้ ชาวจีนยังเชื่อว่า สิ่งศักดิ์สิทธิ์แห่งแรก ได้แก่ “ทีตีแป๋บ้อ” เรียกสั้น ๆ ว่า “ทีกิง” หรือ ชื่อในภาษาไทย คือ “ศาลเทพยดาฟ้าดิน” ซึ่งเป็นการกราบไหว้สักการะสวรรค์ หรือเหล่าเทพยดาที่อยู่บนสรวงสวรรค์นั่นเอง (ตามวัดจีนหรือศาลเจ้าจีนจะมี “ทีตีแป๋บ้อ” อยู่เสมอทุกที่) เสาทีกิง จะจัดสร้างขึ้นในกรรมการสมัยที่ 51 (พ.ศ. 2544) โดยมีความสูง 14.4 เมตร (นริกาญจน์ กীরตอมรศรีวุฒิ. 2557 : สัมภาษณ์)

ตาราง 3 แสดงระดับมาตรฐานโรงแรม ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมตามมาตรฐาน

มาตรฐานโรงแรม	ขนาดห้องพักกว้าง x ยาว	ขนาดเตียง	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	บริการเสริมอื่น ๆ
ระดับ 1 ดาว	ไม่น้อยกว่า 10 ตารางเมตร	เตียงขนาดกว้าง 3 ฟุต พร้อมผ้าห่ม	กระจกแต่งหน้า โต๊ะ เก้าอี้ ถังขยะ กระจกชำระ ห้องน้ำชักโครก	ไม่มี
ระดับ 2 ดาว	ไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู	เตียงขนาดกว้าง 3 ฟุต พร้อมผ้าห่ม	กระจกแต่งหน้า โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ถังขยะ ผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ โทรศัพทติดต่อกภายใน (เฉพาะในโรงแรม) โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้ว ขึ้นไป	ไม่มี
ระดับ 3 ดาว	ไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู	เตียงขนาดกว้าง 3 ฟุต พร้อมผ้าห่ม มีไฟหัวเตียง	ตู้เสื้อผ้า กระจกแต่งหน้า เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ ถังขยะ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้ว ขึ้นไป โทรศัพทติดต่อกภายใน ห้องน้ำ ชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และ น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ และบริการเสริมอื่น ๆ	บริการเสริมอื่น ๆ ตามสมควร อาทิ รัมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำ สาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ
ระดับ 4 ดาว	ไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู	เตียงขนาดกว้าง 3.5-4 ฟุต ไฟหัวเตียง	โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็นมินิ บาร์ กาน้ำร้อน พร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถังซักผ้า เสื้อคลุม อาบน้ำ ตู้เสื้อผ้า รองเท้าแตะ เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพทติดต่อกภายใน โทรศัพททางไกลและโทรต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำ ชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดมือ กระจกชำระ ไดรฟ์แปดม ชุดด้ายเข็ม ปลั๊กไฟ สำหรับโกนหนวด	รัมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลัง กายมากกว่า 5 ชนิด และ ฟิตเนส เซนเตอร์ ห้องอบไอน้ำ ห้องน้ำ สาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ ห้องประชุมใหญ่พร้อม อุปกรณ์ ห้องประชุมย่อย ไม่น้อยกว่า 2 ห้อง พร้อม อุปกรณ์



ตาราง 3 (ต่อ)

มาตรฐาน โรงแรม	ขนาดห้องพัก กว้าง x ยาว	ขนาดเตียง	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	บริการเสริมอื่น ๆ
ระดับ 5 ดาว	ไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร ห้องพักมีการตกแต่งสวยงามทั้งภายในและภายนอก ตาแมว โซ่คล้องประตู	4 ฟุตขึ้นไป พร้อมผ้าห่ม	ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพทท์ทางไกล และโทรต่างประเทศได้โดยตรง หรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน โทรทัศน์ ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็นมินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ห้องน้ำซักโครกใน ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน น้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย กระดาษชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด	รูมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย มากกว่า 7 ชนิด และฟิตเนสเซนเตอร์ ห้องชุดเลือกใช้ บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกู่ซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อย ไม่น้อยกว่า 4 ห้อง ห้องประชุมพร้อม อุปกรณ์ ห้องน้ำ สาธารณะ ห้องน้ำ คนพิการ

แหล่งที่มาของข้อมูล : มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและ การท่องเที่ยว
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว
(ATTA). 2558.



2.2 สภาพปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน จากการศึกษา พบว่า การใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน โรงแรมแต่ละแห่งประสบปัญหาบางประการแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียงไว้ ดังรายละเอียด

1. โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์

1.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า ศิลปะด้านจิตรกรรมส่วนใหญ่จะเป็นภาพเขียนที่นำมาประดับตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรม เช่น ภาพม้าผู้นำแห่งความสำเร็จตามความเชื่อของชาวจีน เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจและผู้พบเห็น ไม่ค่อยพบปัญหา

2) ประติมากรรม พบว่า เนื่องจากประติมากรรม ที่มีความสวยงามและมีเอกลักษณ์ มีราคาแพง โรงแรมจึงไม่ให้ความสำคัญในการนำมาตกแต่งสถานที่มากนัก และประติมากรรมที่โรงแรมนำมาตกแต่งในปัจจุบัน คือ ประติมากรรมภาพปูนดำทำจากดินเผาต่อติดกัน ซึ่งมีราคาแพงโรงแรมจึงไม่ได้นำมาตกแต่งจำนวนมาก

3) สถาปัตยกรรม พบว่า งบประมาณในการก่อสร้างสูง เพราะวัสดุที่นำมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่ใช้ไม้เนื้อแข็งหายากนับวันจะหมดไป และปัจจุบันเป็นไม้อนุรักษ์

4) วรรณกรรม พบว่า โรงแรมไม่มีวรรณกรรมเกี่ยวกับประเพณีศิลปะวัฒนธรรม มาให้บริการลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า การจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้าน ต้องใช้งบประมาณสูง โรงแรมจึงจัดให้ลูกค้าชมได้เป็นบางครั้ง เช่น เทศกาลสงกรานต์ จะจัดให้มีการแสดงวงดนตรีโปงลาง และนาฏศิลป์พื้นบ้าน ซึ่งเป็นดนตรีพื้นบ้านของชาวจังหวัดกาฬสินธุ์ หรือตามความประสงค์ที่ลูกค้าสั่งจองแต่ละงาน (จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ. 2557 : สัมภาษณ์)

1.2 ปัญหามิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยสี่ 2) ความเชื่อ

3) ประเพณี 4) พิธีกรรม ประสบปัญหาดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่

1.1 อาหาร พบว่า อาหารพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ข้าวเหนียวส้มตำ แกงอ่อมหวาน ขายได้น้อยในช่วงอาหารเช้า เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมนิยมรับประทานอาหารเช้าแบบอเมริกัน โรงแรมจึงปรับเปลี่ยนรายการอาหารอีสานไปบริการในช่วงอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นเวลารับประทานอาหารของลูกค้าทั่วไป แต่ก็ยังขายได้ไม่มากนัก เพราะมีร้านอาหารอีสานจำนวนมากที่บริการอยู่ข้างนอกในราคาต่ำกว่าในโรงแรม แผนกอาหารจึงลดการบริการอาหารพื้นบ้านให้น้อยลง โดยจัดบริการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะลูกค้าที่สั่งจองล่วงหน้า

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า เนื่องจากโรงแรมเปิดให้บริการมาเป็นเวลา 20 ปี ห้องพักบางห้องมีกลิ่นอับชื้น ซึ่งเกิดจากพรมปูพื้นทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) หรือเครื่องแต่งกายของพนักงาน พบว่า ต้องใช้งบประมาณมากในการตัดเย็บชุดยูนิฟอร์มและชุดพื้นบ้าน ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า โรงแรมจะต้องใช้งบประมาณในการจัดหน่วยบริการพิเศษสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือเข้ามาใช้บริการ



อื่นๆ อาทิ สระว่ายน้ำโดยต้องมีครูผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการว่ายน้ำ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันเวลา หากเกิดอุบัติเหตุ และมีรถบริการนำส่งโรงพยาบาล หากลูกค้าหรือพนักงานเจ็บป่วย

2) ความเชื่อ พบว่า ยังขาดผู้นำในการปฏิบัติที่ถูกต้อง อาทิ การจัดรูปเทียนบูชาและการสื่อความหมายของการจัดเครื่องสักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งการปฏิบัติยังแตกต่างกัน

3) ประเพณี พบว่า พนักงานลาหยุดในช่วงเทศกาลจำนวนมากโดยเฉพาะ ประเพณีสงกรานต์ ทำให้ขาดแรงงานหรือพนักงานบริการมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาการบริการลูกค้า โดยเฉพาะแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

4) พิธีกรรม พบว่า พิธีกรรมรดน้ำดำหัว พิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม พนักงานของโรงแรมยังขาดทักษะในการจัดเตรียมสิ่งของเครื่องสักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (สุชาติดา บุญสวัสดิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

2. โรงแรมโฆชะ จังหวัดขอนแก่น

2.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า โรงแรมโฆชะได้นำภาพจิตรกรรม ขนาดใหญ่ เกี่ยวกับพระราชกรณียกิจเศรษฐกิจพอเพียงมาประดับตกแต่งไว้บริเวณล็อบบี้ จิตรกรรมนี้เป็นผลงานสร้างสรรค์โดยอาจารย์ธีระพันธ์ ลอไพบุลย์ เพื่อเทิดพระเกียรติในวโรกาสปีมหามงคลที่ทรงพระชนษาครบ 100 ปี สมเด็จพระสังฆราช ปัญหา นักเขียนมีน้อย ต้องใช้งบประมาณสูง ในอนาคตคงจะหาช่างผู้สืบทอดยาก

2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมนูนต่ำข้างเงิน ซึ่งคณะบริหารและพนักงานโรงแรมโฆชะได้รับเป็นของที่ระลึกในการมีส่วนร่วมในงานพิธีปล่อยขบวนพยุหยาตราทางชลมารค ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าซับลังกา จังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2549 สภาพแข็งแรงดีมาก จึงไม่ค่อยพบปัญหา

3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารห้องพักของโรงแรมโฆชะเป็นสถาปัตยกรรมแบบโมเดิร์น ออกแบบเน้นให้มีพื้นที่ใช้สอยมาก สะดวกสบายไม่สลับซับซ้อน ชั้นบนสุดของอาคารสามารถจอดเฮลิคอปเตอร์ได้ และจะใช้ ในกรณีฉุกเฉิน ปัญหา หากมีการซ่อมแซมต้องใช้งบประมาณสูง

4) วรรณกรรม พบว่า วรรณกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมโฆชะ ได้แก่ พระไตรปิฎก และวรรณกรรมแบบเรื่องเล่าไม่นิยมเขียนเป็นเรื่องราวแบบเย็บเล่มแต่จะปรากฏบนแผ่นป้ายจัดนิทรรศการ เป็นการอธิบายความเป็นมาของผู้ก่อตั้งโรงแรมพร้อมเกียรติคุณที่ได้ปฏิบัติความดี (กระทำความดี) เพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่วงศ์ตระกูล จึงพบปัญหาน้อยมาก

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านมีน้อย เพราะลูกค้าในยุคปัจจุบันส่วนใหญ่นิยมดนตรีร่วมสมัยหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คาราโอเกะ ดนตรีไทยสากล ซึ่งโรงแรมจัดให้บริการทุกวัน ส่วนดนตรีและนาฏศิลป์จัดให้เป็นบางโอกาส ช่วงเทศกาลหรือตามที่ลูกค้าต้องการ (จุฑามาศ ฤทัยประเสริฐสุข. 2557 : สัมภาษณ์)

2.2 ปัญหามิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร พบว่า ปัญหาการจัดรายการอาหารแบบบริการตนเองในช่วงอาหารเช้า โดยขายรวมกับห้องพัก เพื่อบริการลูกค้าที่เข้ามาพักซึ่งทางโรงแรมได้จัดอาหารหลายประเภทต้องลงทุนซื้อวัตถุดิบจำนวนมากทุกวันเพื่อบริการลูกค้าให้ดีที่สุด สร้างความประทับใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก ยิ่งกว่านั้นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบันคือมีคู่แข่งทางธุรกิจเกิดขึ้นจำนวนมาก



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ปัญหาห้องพักขายได้น้อยเพราะ โรงแรม รีสอร์ทขนาดเล็กเกิดขึ้นจำนวนมาก ลูกค้าจึงหันไปใช้บริการห้องพักโรงแรมดังกล่าว

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ปัญหาการจัดสวัสดิการ พนักงานเกี่ยวกับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายพนักงาน หรือชุดยูนิฟอร์มแต่ละแผนกต้องใช้งบประมาณ จำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานผู้หญิงแผนกต้อนรับต้องดูแลเป็นพิเศษ เพราะเป็นหน้าตาของโรงแรม ซึ่งจะต้องออกแบบเปลี่ยนแปลงทุกสองปี ทั้งนี้โดยเน้นพื้นฐานวัฒนธรรมอีสาน

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ปัญหาการจัดบริการ ห้องฟิตเนส ห้องสปา ห้องนวดแผนไทย และบริการสระว่ายน้ำ โรงแรมต้องจัดหาพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีค่าแรงสูง แรงงานหายาก โดยเฉพาะหมอนวดแผนไทยที่มีฝีมือดีนิยมไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งมีรายได้มากกว่าและปัญหาการให้บริการสระว่ายน้ำซึ่งมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ โรงแรมต้องจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเฝ้าระวังความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่เข้ามาพัก และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มีความปลอดภัยทุกคน

2) ความเชื่อ พบว่า โรงแรมโฆชะได้สืบทอดวัฒนธรรมความเชื่อ ศาลตาบุญ ยายมี โดยมีความเชื่อว่า เป็นศาลตายของคนอีสานมีชื่อเป็นมงคลตามหมอปราหมณ์ที่ทำพิธีตั้งศาล และอัญเชิญดวงวิญญาณของตาบุญ ยายมี มาสถิตย์อยู่ในศาลแห่งนี้ และเชื่อว่าตาบุญ จะทำให้คนที่ เคารพกราบไหว้มีบุญ ยายมี เชื่อว่าจะทำให้คนที่เคารพกราบไหว้มี ร่ำรวย มีความสุขตั้งใจ ประารถนา จึงไม่ค่อยพบปัญหา

3) ประเพณี พบว่า ปัญหาในช่วงเทศกาลงานประเพณีสิบสองเดือนที่โรงแรม โฆชะได้จัดกิจกรรมเกี่ยวกับงานประเพณีพื้นบ้านอีสาน ได้แก่ ประเพณีปีใหม่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ทุกปีมีลูกค้ามาร่วมงาน เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้น ทำให้สถานที่ของโรงแรม ได้แก่ ลานจอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า พื้นที่ห้องอาหารโต๊ะเก้าอี้ที่จัดไว้ไม่พอ อาหารแบบบริการตนเองหายากราคาแพง โดยเฉพาะไข่มดแดง ช่วงเทศกาลสงกรานต์ราคาแพงมากและหาซื้อได้ยาก ต้องสั่งชาวบ้านไว้ล่วงหน้าก่อนถึงวันงาน ประเพณี ปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นทุกปี

4) พิธีกรรม พบว่า มีพิธีกรรมที่จัดยิ่งใหญ่ ได้แก่ พิธีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ในวันที่ 6 ธันวาคมของทุกปี โดยนิมนต์พระมารับภัตตาหารเพลที่โรงแรม ปัญหาเกี่ยวกับผู้นำพิธีกรรมหายาก เพราะชาวอีสานที่มีความรู้เรื่องพิธีกรรมหายาก (นั้ฐวุฒิ เทียงตรงจิตร. 2557 : สัมภาษณ์)

3. โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด จังหวัดขอนแก่น

3.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า ศิลปะด้านจิตรกรรม โรงแรมแห่งนี้ได้นำภาพเขียนเกี่ยวกับ สิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน ได้แก่ เครื่องจักสาน หมอนขิดที่ชาวอีสานนิยมนำมาหุนมีลวดลาย สวยงาม ลวดลาย ส่วนใหญ่เป็นรูปสามเหลี่ยมทอสลัสีแบบสร้างสรรค์ และยังมีภาพเขียน ที่จำลอง แบบมาจากผาแต้ม จังหวัดอุบลราชธานี จิตรกรชื่อ ธนะ เลาทกัยกุล ไม่ค่อยพบปัญหา

2) ประติมากรรม พบว่า ปัญหาการดูแลรักษาหายาก โดยเฉพาะประติมากรรม พานบายศรี ซึ่งมีมูลค่าสูงมาก ลวดลายมักเป็นลายเขียนสีบ้านเชียง หรือเป็นภาพเขียนก่อน ประวัติศาสตร์ชาติไทย หากอาคารมีการชำรุดต้องใช้งบประมาณในการซ่อมแซมเป็นจำนวนมาก จึงมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยช่างผู้ชำนาญในการออกแบบสถาปัตยกรรม



3) สถาปัตยกรรม พบว่า สถาปัตยกรรมอาคารห้องพักของโรงแรมพูลแมนเป็นรูปแฉกประกบกัน การออกแบบอาคารห้องพักโดดเด่นสง่างาม และสื่อความหมายที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสานได้ชัดเจน หากอาคารมีการชำรุดต้องใช้งบประมาณในการซ่อมแซมเป็นจำนวนมาก จึงมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอโดยช่างผู้ชำนาญงานในการออกแบบสถาปัตยกรรม

4) วรรณกรรม พบว่า ชั้นบนของโรงแรมยังมีวรรณกรรมประเภทมุขปาฐะ โดยใช้เป็นชื่อห้องนอนชั้นบนสี่ห้อง ได้แก่ ห้องเอื้องบายศรี เอื้องเงิน เอื้องนาง เอื้องโมกข์ และชั้นล่างสองห้อง คือเอื้องผึ้ง และเอื้องคำ วรรณกรรมเกี่ยวกับโรงแรมยังไม่ปรากฏ

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า จัดบริการลูกค้ำเป็นบางโอกาสเท่านั้น หรือจัดตามความประสงค์ของลูกค้ำที่สั่งจอง ด้วยสาเหตุดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านค่าใช้จ่ายสูง (นปภช สังขปัตร. 2557 : สัมภาษณ์)

3.2 ปัญหาวิถีทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร ปัญหา พบว่า โรงแรมแห่งนี้จัดอาหารบริการลูกค้ำที่เข้ามาพักในโรงแรมและลูกค้ำที่เข้ามารับประทานอาหารโดยไม่ได้พักในโรงแรมหลายรูปแบบ ได้แก่ อาหารพื้นบ้านอีสาน อาหารจีน และอาหารอเมริกัน โดยลูกค้ำสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม ซึ่งห้องอาหารจัดไว้หลายชั้นของอาคาร เช่น ห้องอาหารพาวิลเลียนคาเฟ่ อาหารมีบริการหลากหลาย ห้องอาหารแต่ละห้องต้องลงทุนเป็นจำนวนมากในการซื้อวัตถุดิบ เพื่อปรุงอาหารแต่ละวันให้ครบตามรายการอาหาร ที่มีอยู่ โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งมีรายการอาหารหลายชนิด ส่งผลให้ราคาบริการสูงมาก

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) ปัญหา พบว่า ห้องพักแต่ละห้องต้องใช้ลิฟท์ในการขึ้นลง ไม่ปลอดภัยหากไม่มีพนักงานบริการหรือหากเกิดอัคคีภัย

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) ปัญหา พบว่า ยังไม่สะท้อนถึงวัฒนธรรมอีสาน ซึ่งควรส่งเสริมให้แต่งกายชุดพื้นบ้านสัปดาห์ละ 1 วัน

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) ปัญหา พบว่า ห้องดูแลสุขภาพลูกค้ำจัดไว้ชั้น 3 และชั้น 4 ของโรงแรม ไม่สะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะสระว่ายน้ำอยู่ชั้น 4 และยังมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ อาจไม่ปลอดภัยในการใช้ลิฟท์ขึ้นลงสำหรับลูกค้ำที่เข้ามาพักในโรงแรม

2) ความเชื่อ พบว่า การไหว้บูชาศาลพระพรหมพนักงานหลายคนหรือคนทั่วไปยังไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง โรงแรมจะต้องเขียนคำแนะนำวิธีปฏิบัติตามความเชื่อเพื่อเป็นวิทยาทานแก่ผู้ที่มีจิตศรัทธา

3) ประเพณี พบว่า ประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรมทุกปี โดยถือเอาวันที่ 1 เดือนมีนาคมของทุกปี ในวันนี้จะนิมนต์พระมารับบิณฑบาต จำนวน 99 รูป การจัดงานประเพณีตามฮีตสิบสองของชาวอีสาน ยังให้ความสำคัญน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความยิ่งใหญ่ของกิจการโรงแรม อาทิ การจัดประเพณีสงกรานต์แบบพื้นบ้านของชาวอีสาน ควรส่งเสริมให้มีความเป็นวัฒนธรรมของชาวอีสาน



4) พิธีกรรม พบว่า การจัดงานประเพณีตามฮีตสิบสองของชาวอีสาน ยังให้ความสำคัญน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับความยิ่งใหญ่ของกิจการโรงแรม อาทิ การจัดประเพณีสงกรานต์แบบพื้นบ้านของชาวอีสาน ควรส่งเสริมให้มีความเป็นวัฒนธรรมของชาวอีสาน และการจัดประเพณีทำบุญวันเกิดจากภาพประกอบ 70 พระสงฆ์ที่รับนิมนต์มาประกอบพิธีกรรมอยู่ด้านนอกอาคาร ส่วนผู้มาร่วมทำบุญอยู่ในอาคาร ซึ่งเป็นภาพที่ไม่เหมาะสม (ประเสริฐ บุญชู. 2557 : สัมภาษณ์)

4. โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

4.1 ปัญหาวิถีทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า ภาพจิตรกรรมที่โรงแรมเจริญธานีมีจำนวนมากส่วนใหญ่จะเป็นภาพเขียนที่สื่อความหมายถึงวัฒนธรรมอีสาน ความอุดมสมบูรณ์ของชาวอีสาน “ในน้ำมีปลาในนามีข้าว” ล่องเรือเก็บผักหาปลาในห้วยหนองคลองบึง เป็นการใช้ชีวิตแบบเรียบง่ายหรือแบบพอเพียง ปัจจุบันช่างที่มีฝีมือดีประณีต หายาก แต่ละภาพต้องใช้ต้นทุนสูง การดูแลรักษายาก ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สีและการดูแลรักษาจึงจะทำให้ภาพมีความสวยงาม คงทน คุ่มค่า

2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมในโรงแรมแห่งนี้ เป็นผลงานด้านศิลปะที่แสดงออกโดยการแกะสลักลงบนโลหะให้เป็นรูปสัญลักษณ์สำคัญของจังหวัดต่างๆ ในภาคอีสาน ลักษณะเป็นประติมากรรมประเภทหุ่นต่า ซึ่งนำมาจัดตกแต่งไว้แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น เป็นที่สนใจของลูกค้ามาก แต่สัญลักษณ์ของจังหวัดในภาคอีสานยังขาดอีกหลายจังหวัด แต่ต้องใช้งบประมาณมากกว่าจะได้มาครบตามที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ค่าใช้จ่ายในยุคปัจจุบัน

3) สถาปัตยกรรม พบว่า สถาปัตยกรรมของโรงแรมเจริญธานีเป็นสถาปัตยกรรมร่วมสมัย ภายในอาคารและห้องพักนำเอาศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสานมาผสมผสานไทยและจีนมาบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้บรรยากาศหลากหลาย การให้บริการลูกค้าต้องใช้พนักงานจำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้าให้เพียงพอเป็นการแก้ปัญหาด้านบริการทุกแผนก

4) วรรณกรรม พบว่า วรรณกรรมที่จัดไว้บริการลูกค้ามีไม่มากนัก เพราะเจ้าของโรงแรมต้องการให้ลูกค้าได้รู้เรื่องราวของเมืองขอนแก่น โดยได้จัดวรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของเมืองขอนแก่นจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อผู้อ่านจะได้ศึกษาและเปรียบเทียบ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเมืองขอนแก่นทั้งอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนความเจริญรุ่งเรืองของบ้านเมืองและการดำเนินชีวิตของประชาชนชาวขอนแก่นในปัจจุบัน จึงไม่ค่อยพบปัญหา

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านมีเพียงบางโอกาสหรือตามความประสงค์ของลูกค้าสั่งจอง ซึ่งการจัดแสดงอย่างสม่ำเสมอไม่พบ แต่ดนตรีสากลหรือดนตรีร่วมสมัยตามความนิยมของคนรุ่นใหม่มีบริการลูกค้าทุกวัน (ประดิษฐ์ จันทร์โสม. 2557 : สัมภาษณ์)

4.2 ปัญหาวิถีทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร ปัญหา พบว่า อาหารอีสานมีบริการลูกค้าไม่สม่ำเสมอ เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรมในภาคอีสานจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะโรงแรมเจริญธานีขอนแก่นอาจต้องการรับประทานอาหารอีสาน อาทิ ส้มตำมะละกอ ไก่ย่าง ข้าวเหนียว ซึ่งเป็นอาหารเอกลักษณ์ของชาวอีสาน ทำให้วัฒนธรรมอาหารอีสานของโรงแรมแห่งนี้ไม่สมบูรณ์



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) ปัญหา พบว่า ในห้องพักยังขาดแผนที่ห้องพักทางเข้าออก เพราะห้องพักของโรงแรมมีจำนวนมาก ประกอบกับทางขึ้นลงที่จะมาติดต่อแผนกต้อนรับสลับซับซ้อน หากไม่มีพนักงานของโรงแรมคอยบริการอาจจะไม่ปลอดภัยก็เป็นได้

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) ปัญหา พบว่า ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงานแต่ละแผนก ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาดรวมถึงการซักกรีด ซึ่งโรงแรมจะหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวนี้ไม่ได้เพราะเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) ปัญหา พบว่า ลูกค้ำที่มีโรคประจำตัวไม่แจ้งพนักงานไว้ล่วงหน้า เกิดมีอาการเจ็บป่วยกะทันหันต้องนำส่งโรงพยาบาล ทำให้เกิดความโกลาหล แต่ก็สามารถช่วยเหลือได้ทันเวลา เพราะโรงแรมอยู่ใกล้สถานพยาบาลหลายแห่ง และมีความพร้อมในการประสานงานกับโรงพยาบาล

2) ความเชื่อ ปัญหา พบว่า ในช่วงเทศกาลทุกเดือนพนักงานจะขอลาพักเพื่อไปประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของชาวอีสาน โดยเฉพาะเทศกาลบุญข้าวสาก เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลบุญกฐิน และประเพณีปีใหม่ ทำให้พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

3) ประเพณี ปัญหา พบว่า ในช่วงเทศกาลงานประเพณีบุญกฐินและประเพณีวันขึ้นปีใหม่ที่โรงแรมจัดขึ้น มีพนักงานของโรงแรมลาพักไม่มาร่วมกิจกรรม เพราะอ้างว่าที่บ้านมีงานประเพณีจะต้องกลับบ้าน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปี

4) พิธีกรรม ปัญหา พบว่า โรงแรมยังขาดผู้นำในการประกอบพิธีกรรมเพราะการประกอบพิธีกรรมในงานต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้นจะต้องไปเชิญพ่อพราหมณ์ประจำหมู่บ้าน แต่ละปีจะต้องไปจองตัวพ่อพราหมณ์ไว้ล่วงหน้าหลายวัน จึงจะได้พ่อพราหมณ์ตามที่ต้องการ (วรโชติ พัฒนดำรงจิตร. 2557 : สัมภาษณ์)

5. โรงแรมราชวาทิรส์อร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น

5.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า งานด้านจิตรกรรมของโรงแรมแห่งนี้ประสบปัญหาในด้านการให้คำตอบลูกค้าเกี่ยวกับดอกไม้สัญลักษณ์ของโรงแรม ซึ่งในอดีตเคยมีต้นราชวาทิอยู่ด้านหน้าโรงแรมเป็นจำนวนมาก ด้วยภาวะสิ่งแวดล้อมทำให้ต้นราชวาทิปลูกยากไม่สมบูรณ์และออกดอกล่าช้าเจ้าของโรงแรมจึงมีแนวคิดนางานจิตรกรรมภาพเขียนดอกราชวาทิแสดงไว้เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมดังที่ปรากฏ

2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมลอยตัวรูปเหมือนช้างเผือกที่โรงแรมราชวาทิรส์อร์ท แอนด์โฮเต็ลขอนแก่น “ช้างเผือก” สื่อความหมายถึง ช้างเป็นสัตว์ใหญ่อยู่ในป่า โดยเฉพาะช้างเผือก เป็นสัตว์ใหญ่ที่มีอำนาจนามิศีลธรรม ปัญหาการดูแลรักษาสีตัวของช้างเผือกให้ดูผิดอง อยู่เสมอ เพื่อความเป็นสิริมงคลของธุรกิจโรงแรม และผู้พบเห็น ซึ่งโรงแรมต้องจัดพนักงานดูแลเหมือนหนึ่งว่า ช้างเผือกมีชีวิตมีอำนาจนามิศีลธรรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมราชวาทิเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

3) สถาปัตยกรรม พบว่า การออกแบบอาคารห้องพักของโรงแรมเป็นสถาปัตยกรรมแบบผสมผสานหลายภาค ทำให้การก่อสร้างหลังคาสลับซับซ้อนสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูงที่สำคัญสร้างด้วยไม้เนื้อแข็ง เมื่ออาคารมีอายุยาวนานอาจชำรุดจะทำให้เกิดปัญหาด้านวัสดุที่จะนำมาซ่อมแซมเพราะราคาสูง หายาก และช่างไม้ในอนาคต อาจหาได้ไม่ถนัดนักประกอบกับไม้เนื้อแข็ง



นับวันจะน้อยลง ราคาแพงยิ่งกว่านั้นปัจจุบันไม้เนื้อแข็งเป็นไม้นุรุกรักษ์ กฎหมายไม้อ่อนุญาตให้ตัดหรือไม้อ่อนุญาตในการแปรรูป

4) วรรณกรรม พบว่า มีวรรณกรรมหลายประเภท แต่ไม่ทราบวรรณกรรมเกี่ยวกับความเป็นมาของการก่อสร้างโรงแรมที่เป็นลายลักษณ์อักษรยังขาดการจดบันทึก ซึ่งโรงแรมควรจะทำไว้เพื่อให้ลูกหลานหรือผู้สนใจได้ศึกษาอาจจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมในอนาคตหรือเกิดมูลค่าเพิ่มต่อธุรกิจโรงแรมก็เป็นได้

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า การจัดให้บริการลูกค้าด้านดนตรีและนาฏศิลป์ที่บ้าน ประสบปัญหาค่าใช้จ่ายสูง แต่โรงแรมยังมีการจัดบริการให้ตามความประสงค์ของลูกค้า และยังจัดบริการลูกค้าในช่วงเทศกาลปีใหม่และเทศกาลสงกรานต์ทุกปี (นภดล แสงศิริบรรพต. 2557 : สัมภาษณ์)

5.2 ปัญหาวิถีทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค
ประสบปัญหาดังนี้

1.1 อาหาร พบว่า การจัดอาหารของโรงแรมราชธานีรีสอร์ท แอนด์โฮเทล ขอนแก่น สำหรับบริการลูกค้า ได้แก่ อาหารพื้นบ้านอีสาน เช่น ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง ขนมจีน น้ำยาสีภาค แกงอ่อมต่าง ๆ และน้ำพริกปลาร้าที่ชาวอีสานนิยมรับประทาน ปัญหาคือรายจ่ายในการซื้อวัตถุดิบซึ่งราคาแพงมาก

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) ปัญหา พบว่า สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก อาทิ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า มีลูกค้าหยิบกลับบ้านเพราะความไม่เข้าใจหรือบางคนอยากได้เป็นของตัวเอง รู้สึกแต่ไม่แจ้งพนักงาน เมื่อพนักงานสำรวจสิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องพักปรากฏว่าไม่ครบ ลูกค้าต้องจ่ายค่าเสียหาย ทำให้เสียเวลาแต่ปัญหาดังกล่าวมีน้อย

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายของพนักงาน) การแต่งกายของพนักงาน โรงแรมราชธานี รีสอร์ทแอนด์โฮเทลขอนแก่น โดยการนำเอาผลิตภัณฑ์ ที่ได้จากกระบวนการผลิตผ้า อันเกิดจาก ภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าฝ้าย นำมาตัดเย็บเป็นเสื้อผ้า ปัญหา พบว่า ต้องใช้ต้นทุนสูงในการตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงานทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกต้อนรับใช้ผ้าฝ้าย อีสาน อดีเปลี่ยนทุกปี

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) โรงแรมแห่งนี้ให้ความสำคัญลูกค้าและพนักงานของโรงแรมทุกคนในด้านการดูแลสุขภาพ เห็นได้จากการจัดให้มีสระว่ายน้ำ สำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม สามารถเข้าไปใช้บริการที่สระว่ายน้ำของโรงแรมได้โดยไม่มีคิดค่าบริการ และยังมีเครื่องตีสมุนไพรเพื่อสุขภาพไว้บริการลูกค้า ปัญหา พบว่า โรงแรมมีพนักงานฝ่ายพยาบาลน้อย อาทิ พนักงานประจำสระว่ายน้ำซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนจมน้ำ หากเกิดอุบัติเหตุ และน้ำสมุนไพรที่จัดไว้บริการลูกค้ายังไม่พบเครื่องหมายรับรองความปลอดภัย

2) ความเชื่อ โรงแรมราชธานีรีสอร์ทแอนด์โฮเทลขอนแก่น มีความเชื่อเกี่ยวกับศาลตายาย เมื่อบรรพบุรุษสองสายนี้อพยพไปหลายชั่วอายุคน จึงได้จัดตั้งศาลตายาย เพื่อเคารพสักการะ ปัญหา พบว่า การจัดดอกไม้ธูปเทียน พวงมาลัยดอกดาวเรือง ในอดีตจะใช้เฉพาะดอกไม้สดถวาย ปัจจุบันดอกไม้หายากจึงปรับเปลี่ยนมาใช้ดอกไม้พลาสติกแทนราคาถูกหาง่ายและอยู่ได้นาน



3) ประเพณี งานประเพณีที่ลูกค้านิยมเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ได้แก่ งานแต่งงาน ปัญหา พบว่า การบริการลูกค้าในการจัดสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ในงานประเพณีต่างๆ โดยเฉพาะประเพณีแต่งงาน ซึ่งมีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด ในอดีตจัดบริการได้ราคาถูก ปัจจุบัน วัตถุประสงค์ที่นำมาใช้ในงาน อาทิ ดอกไม้ ใบตองกล้วย ในท้องถิ่นหายากต้องสั่งซื้อจากกรุงเทพมหานคร ทำให้ต้นทุนต้องมีค่าบริการเพิ่ม ซึ่งเป็นปัญหาอย่างยิ่งในการบริการลูกค้า

4) พิธีกรรม ปัญหา พบว่า พนักงานไม่มีโอกาสเข้าร่วมพิธีกรรมที่โรงแรมจัดขึ้น พร้อมกันได้ โดยเฉพาะพิธีกรรมสำคัญ คือ พิธีกรรมเลี้ยงศาลตายาย เพราะต้องให้บริการลูกค้า ซึ่งโรงแรมถือว่าลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องให้บริการตลอดเวลาที่ลูกค้ามีความประสงค์ (สุภาพร พรประทาน. 2557 : สัมภาษณ์)

6. โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม

6.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นภาพวาดเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชาวไทยอีสาน ในอดีต ได้แก่ การประกอบอาชีพค้าขาย(ตลาดน้ำ) การทำบุญใส่บาตร ประเพณีทำบุญถวายภัตตาหาร ประเพณีบุญบั้งไฟของชาวอีสาน วิถีชีวิตการทำนา ฟังพระธรรมเทศนา สิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือนและเครื่องปั้นดินเผา ปัญหาด้านจิตรกรรม เนื่องจากงานจิตรกรรมเป็นงานทรงคุณค่า ผู้มีความรู้ความสามารถมีทักษะด้านการวาดภาพ ฝีมือดี ประณีต ปัจจุบันหายาก

2) ประติมากรรม พบว่า งานประติมากรรมที่โรงแรมตักสิลาได้นำมาประดับ ตกแต่ง ส่วนใหญ่เป็นประติมากรรมนูนสูงสื่อถึงสิ่งต่างๆ สถาปัตยกรรม วัฒนธรรมของสังคมชาวอีสาน เช่น การจัดงานรื่นเริง โดยมีเครื่องดนตรีพื้นบ้าน ได้แก่ กลองยาว แคน พิณ ฉิ่ง ฉาบ สำหรับตีให้จังหวะประกอบทำรำแบบชาวอีสาน ปัญหา พบว่า ปัจจุบันช่างแกะสลักประณีตหายาก (อารวย ดีเลิศ. 2557 : สัมภาษณ์)

3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารห้องพักของโรงแรมตักสิลาเป็นสถาปัตยกรรมแบบสมัยใหม่ผสมผสานกับทรงไทยผสมยุโรป ปัญหาด้านสถาปัตยกรรมมีน้อย เนื่องจากการออกแบบอาคารห้องพัก ทำอย่างลงตัว การให้บริการลูกค้าจัดไว้ในอาคารเดียวกัน ทุกแผนกจัดไว้ตามความเหมาะสม และมีการพัฒนาต่อเติมอาคารห้องประชุมขนาดใหญ่ ห้องจำหน่ายของฝาก ของที่ระลึก หรือจัดแสดงนิทรรศการด้านวิชาการ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

4) วรรณกรรม พบว่า วรรณกรรมที่โรงแรมตักสิลานำมาจัดไว้เพื่อบริการลูกค้าที่เข้ามาพักหรือเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ได้แก่ หนังสือวิธีสร้างบุญบารมี พระนิพนธ์ใน สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก องค์กรที่ 19 วัดบวรนิเวศวิหาร ไม่ค่อยพบปัญหา

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้าน ปัญหาค่าใช้จ่ายสูง โรงแรมจึงจัดให้บริการลูกค้าเป็นบางโอกาสหรือตามความประสงค์ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนดนตรีไทยสากลเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คาราโอเกะ จัดให้บริการทุกวันที่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งอยู่ในอาคารห้องพักชั้นล่างของโรงแรมมีบริการทุกวัน (อำนาจ ทุมลา. 2557 : สัมภาษณ์)



6.2 ปัญหาวิถีทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ประสบปัญหา ดังนี้

1.1 อาหาร การบริการอาหารหลากหลายประเภท ได้รับความสนใจจากลูกค้าที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งโรงแรมตักสิลาได้จัดบริการลูกค้า โดยการ บริการอาหารเช้าขายรวมพร้อมห้องพัก ปัญหา พบว่า วัตถุดิบราคาแพง จึงต้องลดปริมาณลง

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ปัญหาการใช้บริการห้องพักของโรงแรมลูกค้าลดลง เนื่องจากห้องพัก บ้านพัก รีสอร์ท เกิดขึ้นมากมายในเมืองมหาสารคาม และคิดค่าเช่าหรือค่าบริการราคาสูงกว่าห้องพักของโรงแรม ทำให้รายได้แผนกห้องพักลดลงมากในปัจจุบัน

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ชุดการแต่งกายพนักงาน ผู้หญิงของแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมตักสิลา พนักงานแต่งกายด้วยผ้าไหมพื้นบ้านของภาคอีสานตอนใต้ โดยนำมาออกแบบเป็นชุดไทยประยุกต์สวยงามเรียบร้อย ประสบปัญหาสัดส่วนรูปร่างไม่มาตรฐานต้องปรับแก้ หรือตัดเย็บใหม่ ซึ่งจะต้องใช้ทุนเพิ่ม

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ปัญหาการคัดเลือกหมอนวดแผนไทยที่มีฝีมือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับการนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ นวดฝ่าเท้า นวดสปาทั่วร่างกาย นวดประคบสมุนไพร ปัจจุบันหายากเพราะคนรุ่นใหม่มีค่านิยมด้านวิชาการมากกว่าวิชาชีพดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหมอนวดแผนไทยของแผนกบริการด้านสุขภาพ มีน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการลูกค้า

2) ความเชื่อ พบว่า ปัญหาการสักการบูชาพระพรหมซึ่งเชื่อว่าเป็นเทพเจ้าแห่งความศักดิ์สิทธิ์ หรือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของโรงแรม พนักงานหลายคนรวมถึงลูกค้าและบุคคลทั่วไป ปฏิบัติแตกต่างกัน อาทิ การจุดธูปหน้าศาล บางคนจุด 3 ดอก 5 ดอก 7 ดอก 9 ดอก หรือมากกว่า ซึ่งยังไม่มั่นใจว่าการปฏิบัติที่ถูกต้องทำอย่างไร

3) ประเพณี พบว่า ปัญหาการจัดงานประเพณีสำคัญของจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ประเพณีบุญเบิกฟ้า ซึ่งมีพิธีกรรมสืบทอดได้แก่ หาบฝุ่นใส่เนา ทำบุญปากเล่า สู้ขวัญข้าว นำข้าวเปลือกเต็มกระบุงเต็มตะกร้าไปถวายพระภิกษุสงฆ์ที่วัด พนักงานของโรงแรมไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมในพิธีกรรมสำคัญ เนื่องจากคนรุ่นใหม่ไม่สนใจ ขาดความตระหนักในด้านประเพณีวัฒนธรรมเกี่ยวกับการทำนาซึ่งเป็นอาชีพสำคัญในการสร้างเศรษฐกิจบ้านเมืองที่ควรสืบทอดตลอดไป

4) พิธีกรรม พบว่า พิธีกรรมสงฆ์พระพุทธรูป พิธีกรรมรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ในช่วงเทศกาลงานสงกรานต์ที่โรงแรมตักสิลาได้จัดทุกปี เพื่อให้พนักงานของโรงแรมทุกคนได้รับน้ำดำหัวผู้บริหาร และเป็นการสืบทอดประเพณีพิธีกรรมรดน้ำพระ และยังเป็นโอกาสให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมได้มีส่วนร่วมในพิธีกรรมดังกล่าวนี้ด้วย ปัญหา โรงแรมยังไม่มีผู้นำในการจัดพิธีกรรม (กิตติพงษ์ ตระการชัยวงศ์. 2557 : สัมภาษณ์)



7. โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี

7.1 ปัญหาวิถีทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า จิตรกรรมในโรงแรมบ้านเชียงส่วนใหญ่เป็นภาพวาดโดยการ ใช้สีเน้น ความเป็นธรรมชาติที่สุด โดยการเลียนแบบสีดอกไม้ที่มีในท้องถิ่น เช่น ภาพดอกทองกวาว ซึ่งเป็นดอกไม้โบราณที่มีมากในภาคอีสาน ปัญหา กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายสูง ช่างหายาก ชาวผู้มีความรู้ ในการดูแลรักษาทางด้านจิตรกรรม

2) ประติมากรรม พบว่า เครื่องปั้นดินเผาที่ขุดพบที่อำเภอบ้านเชียงเป็นจำนวนมาก เจ้าของโรงแรม คือ คุณปรีชา ชัยรัตน์ ได้ร่วมบริจาคทุนสมทบก่อสร้างพิพิธภัณฑสถาน ตามโครงการ ของสำนักวัฒนธรรมจังหวัดอุดรธานีร่วมกับกรมศิลปากร ปัญหา ส่วนใหญ่ลูกค้าอยากเข้าไปชมในห้อง อย่างใกล้ชิด แต่ก็ไม่สะดวก

3) สถาปัตยกรรม พบว่า ศิลปะด้านสถาปัตยกรรมของอาคารห้องพัก ทั้งภายใน และภายนอกของโรงแรมบ้านเชียง มุ่งเน้นความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย กล่าวคือ การวางโครงสร้าง ของอาคารที่พัก เน้นการสร้างฐานรากมีความแข็งแรง ปัญหาพบว่า อาคารหลายหลัง พนักงาน ปัจจุบันมีน้อย การให้บริการลูกค้าไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเทศกาลหรือมีการจัดงานมงคล การประชุม สัมมนา พนักงานต้องช่วยกันทุกแผนก

4) วรรณกรรม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวรรณกรรมประเภทมุขปาฐะ (เรื่องเล่าด้วยปาก) หรือเป็นการเขียนข้อความสั้น ๆ ให้ผู้พบเห็นสื่อความหมายตามจินตนาการหรือตามแนวคิดของแต่ละ บุคคล เช่น เชียงพิน เป็นวรรณกรรมเล่าด้วยปาก ปัญหา ไม่มีการจัดบันทึกเป็นเล่ม

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า การจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้าน จัดให้ ตามความประสงค์ของลูกค้า เพราะค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับลูกค้าของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้า ลีลาศ รำวง เพื่อสุขภาพ จึงนิยมดนตรีแบบผสมผสาน (มานิต ผดุงกิจ. 2557 : สัมภาษณ์)

7.2 ปัญหาวิถีทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร พบว่า การจัดอาหารแบบบริการตนเอง ที่ห้องอาหารเชียงพิน โรงแรมบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี โดยจัดบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมทุกเช้า อาหารในภาคเช้า จะเน้นอาหารแบบอเมริกัน ปัญหา การจัดอาหารแบบบริการตนเองต้องลงทุนสูง

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ปัญหาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ลานจอดรถไกลจากอาคารห้องพักลูกค้าวิตกกังวล ปัญหาเตียงนอนบางห้องมีเสียงดัง ที่นอนอยู่ในสภาพต้องแก้ไข เนื่องจากอายุการใช้งานหลายปี สัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตไปไม่ถึง แต่ก็ได้รับบริการแก้ไขรวดเร็ว

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ปัญหาการตัดชุดยูนิฟอร์ม ของโรงแรมต้นทุนสูงเปลี่ยนใหม่ทุกสองปี ประกอบกับลูกค้าลดน้อยลงตามภาวะการเมือง ทำให้รายได้ของโรงแรมลดลง ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น และยังพบว่า พนักงานบางคนต้องการชุดใหม่เพราะชุด ที่เคยใช้สวมใส่ไม่ได้จำเป็นต้องตัดชุดใหม่เพื่อความมั่นใจในการสวมใส่ตลอดจนการปฏิบัติงาน



1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ปัญหาการบริการลูกค้าที่มีโรคประจำตัวไม่แจ้งพนักงานก่อนเข้าพักในห้องเมื่อเกิดเจ็บป่วยกะทันหันทำให้ช่วยเหลือได้ช้า

2) ความเชื่อ พบว่า ปัญหาความเชื่อจะมากน้อยอยู่ที่ตัวบุคคล ไม่อาจตอบได้ว่าแท้จริงเพียงไร อาทิ ความเชื่อเกี่ยวกับศาลพระศิวะ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของโรงแรมบ้านเชียง พนักงานทุกคนเคารพกราบไหว้ขอพร คนที่ประสบผลสำเร็จก็นำสิ่งของมาถวาย คนที่ไม่ประสบผลสำเร็จตั้งที่ขอ也不需要นำสิ่งของมาถวาย บางครั้งจึงเกิดกรณีเชื่อหรือไม่เชื่อตามเหตุผลส่วนตัว

3) ประเพณี พบว่า ปัญหาการจัดงานประเพณีประจำปีของโรงแรม ได้แก่ ประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ประเพณีสงกรานต์ และประเพณีศาลเจ้าปู่ย่า โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ พนักงานส่วนใหญ่ขอลาหยุดพัก เพื่อพบปะสังสรรค์ญาติพี่น้อง ปัญหา ทำให้พนักงานโรงแรมมีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า

4) พิธีกรรม พบว่า โรงแรมบ้านเชียงได้อนุรักษ์และสืบทอดพิธีกรรม ไหว้ศาลพระศิวะ ซึ่งเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เจ้าของโรงแรมเป็นแบบอย่างในการสืบทอดพิธีไหว้ขอพร ปัญหาการจัดสิ่งของเครื่องบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ต้องมีผู้รู้แนะนำ หรือเป็นผู้นำพิธีกรรม (ฐานมาศ หาญพุทธ. 2557 : สัมภาษณ์)

8. โรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี

8.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่าโรงแรมเจริญโฮเต็ล ได้นำภาพวาดเกี่ยวกับสถานที่สำคัญ เช่น ศิลปะภาพวาดพระวิหารประดิษฐานองค์พระพุทธรูปไสยาสน์โลกนาถศาสดามุนี วัดป่าภูก้อน บ้านนาคำ ตำบลบ้านก้อง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี มาตกแต่งที่แผนกต้อนรับ ปัญหา พบว่าหาช่างซ่อมบำรุงภาพยากมาก ภาพเขียนดังกล่าวหายากและเป็นภาพที่เจ้าของโรงแรมหวงแหนนำมาไว้เพื่อเป็นสิริมงคลสักการะบูชาตามความเชื่อความศรัทธา

2) ประติมากรรม ปัญหา พบว่า ประติมากรรมงานปั้นดินเผาที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมเจริญโฮเต็ลเป็นศิลปะอันเกิดจากการนำภูมิปัญญาพื้นบ้านมาบูรณาการเพื่อให้เป็นอัตลักษณ์ ปัจจุบันประติมากรรมดังกล่าวมีอายุการสร้างมานานนับวันจะชำรุดตามกาลเวลาต้องซ่อมบำรุงความเสื่อมของวัสดุ ไม่สามารถหาวัสดุเหมือนเดิมมาทดแทนได้ ซึ่งช่างฝีมือประณีตหายากและต้องใช้ทุนในการซ่อมบำรุงเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัญหามากในการอนุรักษ์หรือการดูแลรักษาศิลปะประติมากรรมที่ทรงคุณค่าและเป็นอัตลักษณ์ของโรงแรม

3) สถาปัตยกรรม พบว่า สถาปัตยกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมเจริญโฮเต็ล จังหวัดอุดรธานี เป็นการออกแบบสื่อความคิดสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโรงแรม ความสวยงามมั่นคง และยังเน้นพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ใช้สอยสูงสุด ปัญหา พบว่าต้องซ่อมบำรุงโดยช่างผู้มีความชำนาญฝีมือประณีตหายากค่าแรงสูงตามสถานการณ์ปัจจุบัน

4) วรรณกรรม พบว่า วรรณกรรมเรื่อง “อโศกปัญหา วิตโศก-พระอนุชา” เป็นการเรียบเรียงประวัติความเป็นมาของการตั้งพุทธอุทยานมหารุกขปาริชาติภูก้อน มีสาระสำคัญนำศึกษา กล่าวคือในปี พ.ศ. 2527 พระเดชพระคุณหลวงปู่ฝั้น อาจาโร ได้เมตตาปรากฏในทิพยนิมิตปัญหา วรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของการก่อสร้างโรงแรมขาดการบันทึกเป็นเล่ม



5) ดนตรีและนาฏศิลป์ ปัญหา พบว่า ต้องใช้ต้นทุนสูงเพื่อดำเนินกิจกรรม โดยเฉพาะการจัดหาดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน แต่โรงแรมก็ได้ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบริการลูกค้า โดยจัดบริการทั้งดนตรีพื้นบ้านอีสาน ดนตรีไทย ดนตรีสากล และคาราโอเกะ เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการอย่างหลากหลายตามความพอใจ (ชาติชาย ลาหมั่น. 2557 : สัมภาษณ์)

8.2 ปัญหามิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร ในห้องอาหารของโรงแรมเจริญโฮเต็ลได้นำมิติทางศิลปวัฒนธรรม การจัดอาหารให้น่ารับประทาน ได้แก่ การจัดขนมจีนมัดเป็นคำขนาดพอเหมาะ การจัดผักและเครื่องเคียง แยกไว้เป็นชุดมองดูสวยงาม และภายในห้องอาหารยังได้นำผ้าพื้นบ้านอีสาน ซึ่งเป็นผ้าฝ้าย ทอมือ มาประดิษฐ์ให้เป็นรูปต่าง ๆ ตามจินตนาการ ปัญหา พบว่า ต้องใช้พนักงานจำนวนมาก เพราะห้องอาหารมีหลายห้อง โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ต้องใช้วัตถุดิบที่ใหม่สด สะอาดมีพนักงานดูแลคอยเติมอาหารให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) ปัญหา พบว่า มีบางห้องที่ต้องแก้ไขเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางครั้งสัญญาณ อาจมีปัญหาแต่ก็มีน้อยมาก

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมจะได้รับการส่งเสริมให้แต่งกายด้วยชุดผ้าพื้นบ้านชาวอีสาน โดยออกแบบให้ดูหลากหลาย บนพื้นฐานของวัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ ชุดไทยผ้าถุงยาว เสื้อแขนกระบอกสีส่วน มองดูสุภาพ เรียบง่ายสวยงาม ชุดการแต่งกายแบบไทยของพนักงาน ทางโรงแรมจะจัดให้เป็นสวัสดิการชุดละ ประมาณ 1,000 บาท สำหรับพนักงานหญิง ส่วนชุดพนักงานชายราคาชุดละ 800-900 บาท ไม่ค่อยพบปัญหา

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ปัญหามีน้อยมาก เพราะโรงแรมแห่งนี้มียาสามัญประจำบ้านไว้บริการลูกค้า หากมีอาการปวดศีรษะหรือเป็นไข้ตัวร้อน ไม่สูง และยังมีบริการห้องฟิตเนส ห้องสปา สระว่ายน้ำได้ตามความพอใจ และยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมโครงการคนไทยไร้พุง ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพมาใช้สถานที่บริเวณสนามหน้าอาคาร ห้องพักของโรงแรมเวลา 18.00 นาฬิกา ถึงเวลา 19.00 นาฬิกาทุกวัน และที่แผนกต้อนรับยังมียาสามัญประจำบ้านไว้บริการลูกค้าที่มีอาการเป็นไข้ ปวดศีรษะ ได้แก่ ยาพาราเซตามอล เพื่อปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2) ความเชื่อ ปัญหา พบว่า พนักงานของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวอีสานนับถือศาสนาพุทธทำบุญตามประเพณีฮีตสิบสองของชาวอีสาน มีความเชื่อเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษ โดยเฉพาะความเชื่อเกี่ยวกับการทำบุญเดือนเก้า (บุญข้าวประดับดิน) บุญเดือนสิบ (บุญข้าวสาก) ในช่วงเทศกาลดังกล่าวพนักงานส่วนใหญ่ต้องการลาพักเพื่อไปร่วมพิธีตามความเชื่อจึงมีปัญหาในช่วงนี้ทุกปี

3) ประเพณี ปัญหา พบว่า พนักงานทุกคนต้องการหยุดพักในช่วงงานประเพณี โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ และประเพณีปีใหม่ เพื่อไปร่วมพบปะสังสรรค์กับครอบครัวและญาติพี่น้อง ซึ่งโรงแรมจะต้องเตรียมแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยให้พนักงานสลับกันหยุดพักได้คนละหนึ่งวันในช่วงเทศกาลงานประเพณี



4) พิธีกรรม พบว่า โรงแรมแห่งนี้มีการจัดประเพณีพิธีกรรมโดยรับ การสืบทอด ประเพณีวัฒนธรรมอีสาน เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีทำบุญทอดเทียนพรรษา ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ โดยเฉพาะทำบุญทอดเทียนพรรษา โรงแรมเจริญโฮเต็ลได้จัดตั้งต้นเทียนและ ต้นดอกไม้เงินทุกปี ๆ ละ 9 ต้น โดยจัดตั้งไว้บริเวณแผนกต้อนรับของโรงแรม เพื่อให้ลูกค้าได้ร่วมทำบุญ ต้นเทียนพรรษาและ ต้นดอกไม้เงินจะนำไปทอดถวายวัดในเขตเทศบาลเมืองอุดรธานีห้าวัดและวัดรอบนอกอีกสี่วัด รวมเก้าวัด ปัญหา พบว่า ยังขาดผู้นำในพิธีกรรม (บังอร อุษพานิชย์. 2557 : สัมภาษณ์)

9. โรงแรมเพชรศิเคนท์ จังหวัดอุดรธานี

9.1 ปัญหามิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) จิตรกรรม พบว่า งานจิตรกรรมที่โรงแรมได้นำมาประดับตกแต่งไว้บริเวณห้อง รับรองลูกค้า (Lobby) เป็นจิตรกรรมสีผสม ซึ่งเป็นภาพแห่งความประทับใจและมีความหมายสำคัญ มากในการบริหารธุรกิจโรงแรม ปัญหาในการซ่อมบำรุงหาช่างยาก

2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมที่โรงแรมเพชรศิเคนท์ที่ได้นำมาบูรณา การโดยนำมาจัดตกแต่งไว้ด้านหน้าทางเข้าโรงแรม เป็นภาพโดดเด่นสะท้อนให้เห็นความเป็นวัฒนธรรม อันเก่าแก่ของจังหวัดอุดรธานี จุดค้นพบที่บ้านเชียงจนทำให้บ้านเชียงกลายเป็นแหล่งอารยธรรมที่มี ชื่อเสียง โดยเฉพาะด้านประติมากรรมเครื่องปั้นดินเผา ปัญหา พบว่า วัสดุที่นำมาก่อสร้างหายาก

3) สถาปัตยกรรม พบว่า สถาปัตยกรรมโรงแรมเพชรศิเคนท์เป็นแบบโมเดิร์น ไม่สลับซับซ้อนเป็นผลงานศิลปะที่แสดงออกด้านการก่อสร้าง ตัวอาคารเป็นแบบ 2 ชั้น และ 3 ชั้น มีการจัดตกแต่งภายในและภายนอกโรงแรม เพื่อให้เกิดความสวยงาม มั่นคง แข็งแรง และเกิดประโยชน์ใช้ สอยทั้งพื้นที่ภายนอก และภายในโรงแรมให้มากที่สุด และบริเวณพื้นที่ทั่วไปเน้นความเป็นธรรมชาติ ปัญหา การออกแบบสถาปัตยกรรมอาคารห้องพัก ไม่โดดเด่น และยังมีต้นไม้อีกจำนวนมากขึ้นมา ปิดบังอาคารห้องพัก ทำให้มองไม่เห็นความโดดเด่น ของสถาปัตยกรรม

4) วรรณกรรม พบว่า วรรณกรรมที่ปรากฏให้เห็นในโรงแรมเพชรศิเคนท์ ได้แก่ ข้อความบันทึกสั้น ๆ อันเกิดจากแนวคิดของเจ้าของโรงแรม เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านได้จินตนาการ ตามแนวคิดแต่ละบุคคล ได้แก่ คำว่า “พักพิง” ปัญหายังขาดการเรียบเรียงประวัติการก่อสร้าง โรงแรมควรจะมีการบันทึกไว้เพื่ออนาคตอาจจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจหรือเป็นวิทยาทานแก่คนรุ่นหลัง ที่สนใจธุรกิจโรงแรมแบบพอเพียง

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ โรงแรมเพชรศิเคนท์ได้จัดให้มีการแสดงดนตรีสากล สำหรับไว้บริการลูกค้า โดยจัดไว้ในห้องอาหารทุกวัน เริ่มจากเวลา 19.00 นาฬิกา จนถึงเวลา 24.00 นาฬิกา มีบริการทุกวัน พบว่า ปัญหาการนำดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านมาแสดงให้ลูกค้า ได้ชม โรงแรมยังทำได้น้อยเพราะต้องใช้งบประมาณมาก (รินรดา พฤกมาสิทธิ์. 2557 : สัมภาษณ์)

9.2 ปัญหามิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

1.1 อาหาร พบว่า ยังพบว่า โรงแรมได้จัดอาหารหลายรูปแบบ อาทิ การจัดอาหารแบบบริการตนเอง (บุฟเฟ่ต์) ซึ่งจะมีอาหารประเภทสากลนิยม ได้แก่ กาแฟ น้ำผลไม้ นมสด ไข่ดาว ข้าวต้ม ข้าวผัด ข้าวสวย และอาหารพื้นบ้านอีสาน เช่น ข้าวเหนียว หมูบั้ง หรือ ซุปหน่อไม้ ปัญหา พบน้อยมาก



1.2 ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ปัญหา ห้องประชุมไม่สามารถรองรับลูกค้ากลุ่มขนาดใหญ่ได้ ด้วยเหตุที่ว่าพื้นที่มีจำกัด

1.3 เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ปัญหาการตัดเย็บเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์มสำหรับพนักงานทั้งชายและหญิงต้องใช้งบประมาณมาก เพราะต้องเปลี่ยนแปลงใหม่ทุกสองปี ซึ่งโรงแรมจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานทุกคน

1.4 ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า โรงแรมเพรสซิเดนที้ให้ความสำคัญต่อลูกค้าในด้านการดูแลสุขภาพ แม้ว่าพื้นที่ของโรงแรมจะมีไม่มากนัก แต่เจ้าของโรงแรมก็พยายามจัดให้มีสระว่ายน้ำ เพื่อบริการลูกค้า ด้วยเหตุว่า สระว่ายน้ำเป็นอีกทางหนึ่งในการดูแลสุขภาพร่างกาย พบว่า ปัญหาลูกค้าที่มี โรคประจำตัวไม่แจ้งพนักงานแผนกต้อนรับ เมื่อมีอาการป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้นกะทันหันเป็นเหตุให้เกิดเหตุการณ์วุ่นวายในการตามรถพยาบาล แต่ก็เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง

2) ความเชื่อ พบว่า ศาลพระพรหม เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของทางเข้าอาคารห้องพักของโรงแรมเพรสซิเดนที้ ปัญหา พบว่า การปฏิบัติตนของพนักงานเกี่ยวกับความเชื่อเรื่องศาลพระพรหมยังมีหลายคนปฏิบัติยังไม่ถูกต้อง เพราะไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติ และยังพบว่าเทศกาลบุญเดือนสิบ หรือบุญข้าวสาก ซึ่งเป็นประเพณีความเชื่อของชาวอีสาน พนักงานลาหยุดพักจำนวนมาก ทำให้บริการลูกค้าไม่ทัน

3) ประเพณี พบว่า โรงแรมเพรสซิเดนที้ได้สืบทอดและมีส่วนร่วมในงานประเพณีที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะประเพณีงานทุ่งศรีเมือง ปัญหาพนักงานมีน้อยในช่วงเทศกาล งานประเพณี โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่พนักงานต้องการลาหยุดในช่วงวันที่ 13-15 เมษายน เพื่อไปพบปะสังสรรค์กับคนในครอบครัวและญาติพี่น้องซึ่งไม่ได้พบกันนานจึงขอลาหยุด ทำให้พนักงานในโรงแรมมีจำนวนน้อยลง

4) พิธีกรรม พบว่า การประกอบพิธีกรรมของโรงแรมเพรสซิเดนที้ได้ปฏิบัติสืบทอดกันมายาวนานจากบรรพบุรุษ ได้แก่ พิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหมตามความเชื่อ การประกอบพิธีกรรมจะปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ คือจัดถวายทุกเช้าโดยการถวายขนมหวานและน้ำดื่ม ผู้รับผิดชอบการจัดสิ่งของถวายมอบให้พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และยังมีส่วนร่วมในพิธีกรรมไหว้ศาลเจ้าปู่ย่าประจำจังหวัดอุดรธานี ปัญหา พบว่า พนักงานได้เข้าร่วมพิธีกรรมน้อยประกอบกับมีการจัดพิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม (พิธีใหญ่) ปีละหนึ่งครั้ง (รุ่งนภา หล้าสาย. 2557 : สัมภาษณ์)



สภาพปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย สภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน โรงแรมแต่ละแห่งประสบปัญหาแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสรุปไว้ดังนี้

ตาราง 4 สรุปปัญหาการใช้มิติทางศิลปะเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ชื่อโรงแรม	จิตรกรรม	ประติมากรรม	สถาปัตยกรรม	วรรณกรรม	ดนตรีและนาฏศิลป์ พื้นบ้านอีสาน
โรงแรมริมปาว	ภาพสวยงามโดดเด่น ไม่ค่อยพบปัญหา	ประติมากรรมภาพปูนต่ำทำจากดินเผา ซึ่งมีราคาแพง โรงแรมจึงไม่ได้นำมาตกแต่งจำนวนมาก	งบประมาณในการก่อสร้างและออกแบบสูง เพราะวัสดุไม้เนื้อแข็งหายาก และปัจจุบันเป็นไม้อนุรักษ์	โรงแรมไม่มีวรรณกรรมที่เกี่ยวกับประเพณีศิลปะวัฒนธรรมมาให้บริการลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม	การจัดแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านต้องใช้งบประมาณสูง โรงแรมจึงจัดให้ลูกค้าชมได้เป็นบางครั้ง
โรงแรมໄໝະ	นักเขียนมีน้อย การเขียนภาพต้องใช้งบประมาณสูง จะหาช่างผู้สืบทอดหายาก	ประติมากรรมปูนต่ำทำจากโลหะเงิน “ช้างเงิน” สภาพดีมาก ไม่ค่อยพบปัญหา	อาคารสูงหลายชั้น ห้องพักมีจำนวนมาก และสร้างมานาน หากจะมีการซ่อมแซมต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก	เป็นวรรณกรรมพระไตรปิฎก จึงพบปัญหาน้อยมาก	ส่งเสริมศิลปะการแสดงดนตรีเปาแคน ดิดพิณ ดีโป่งกลาง ปัญหาจึงมีน้อย
โรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาอดีต	ภาพจิตรกรรมวิจิตรสวยงาม เจ้าของผลงานชื่อ ธนะ เล่าหทัยกุล จึงไม่ค่อยพบปัญหา	ประติมากรรมพานบายศรีมีมูลค่ามาก หากชำรุดยากต่อการซ่อมบำรุง เพราะวัสดุหายาก	อาคารสูงมากถึง 25 ชั้น แต่ละชั้นไม่มีบันไดใช้ลิฟท์ทุกชั้น อาจเป็นอันตรายมากหากเกิดอัคคีภัย	ไม่พบวรรณกรรมที่เขียนไว้เป็นเล่มหรือวรรณกรรมเรื่องราวของโรงแรมยังไม่ปรากฏ	ค่าใช้จ่ายสูง จัดบริการลูกค้าเฉพาะช่วงเทศกาล สงกรานต์หรือลูกค้าที่ส่งจองเฉพาะงาน
โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	ช่างเขียนฝีมือประณีตหายาก การวาดภาพต้องใช้ต้นทุนสูงดูแลรักษายาก	ต้นทุนสูง ช่างหายาก ค่าแรงแพง หากชำรุดต้องใช้งบประมาณซ่อมบำรุงจำนวนมาก	อาคารห้องพักสลัซบซ้อนทางขึ้นลงหลายแห่ง	มีหนังสือระเบียบปฏิบัติ สำหรับผู้ปฏิบัติธรรม ไม่ค่อยพบปัญหา	ดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานยังมีน้อย



ตาราง 4 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	จิตรกรรม	ประติมากรรม	สถาปัตยกรรม	วรรณกรรม	ดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสาน
โรงแรมราชาวดี รีสอร์ทแอนด์โฮเทล	จิตรกรรมที่สะท้อนถึงประเพณีวัฒนธรรมอีสานยังไม่ปรากฏ	การดูแลรักษาผิวพรรณของช่างเผือกเพื่อให้ผุดผ่องอยู่เสมอ เชื่อว่าเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจโรงแรม	ค่าใช้จ่ายสูง เพราะเป็นสถาปัตยกรรมร่วมสมัยและอาคารแต่ละหลังออกแบบผสมผสานกันหลายภาค	ประวัติการก่อสร้างโรงแรมขาดการจดบันทึก เป็นลายลักษณ์อักษร	ค่าใช้จ่ายจัดบริการเฉพาะกรณีหรือเทศกาลสำคัญและลูกค้ำที่สั่งจอง
โรงแรมตักสิลา	จิตรกรหายาก ค่าแรงแพงหรือหากภาพชำรุดซ่อมบำรุงยาก	ช่างหายาก ค่าแรงแพงวัสดุราคาแพงและหายาก	ปัญหามีน้อย เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกลูกค้ำจัดไว้ในอาคารเดียวกัน	มีหนังสือสร้างบุญบารมี ไม่ค่อยพบปัญหา	ปัจจุบันค่าใช้จ่ายสูง ลูกค้ำนิยมคาราโอเกะ
โรงแรมบ้านเชียง	จิตรกรหายาก ค่าแรงแพง การดูแลรักษาหายาก	ลูกค้ำต้องการเข้าไปสัมผัสตัวอย่างใกล้ชิด ต้องมีพนักงานอธิบาย	อาคารหลายหลังพนักงานมีน้อย ให้บริการลูกค้ำไม่เพียงพอ	ส่วนใหญ่เป็นमुखปาฐ เช่น เชียงพิน เชียงงาม ขาดการจดบันทึก เป็นรูปเล่ม	ค่าใช้จ่ายสูง จัดบริการลูกค้ำเฉพาะที่สั่งจองและช่วงเทศกาล สงกรานต์
โรงแรมเจริญโฮเทล	จิตรกรหายากมาก การดูแลรักษาภาพและซ่อมบำรุงต้องใช้ทุนจำนวนมาก	อายุการสร้างนานนับวันจะชำรุด ช่างฝีมือประณีตหายาก ค่าแรงหรือค่าใช้จ่ายสูง	สถาปัตยกรรมส่วนที่นำไม่มาจัดตกแต่งมุขฟังปลวกกัดต้องซ่อมบำรุง วัสดุหายากราคาแพง	วรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติการก่อสร้างโรงแรม ขาดการบันทึกเป็นเล่ม	ค่าใช้จ่ายสูง แต่โรงแรมก็จัดบริการลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะช่วงเทศกาล สงกรานต์และลูกค้ำที่สั่งจอง
โรงแรมเพชรซิเดนท์	จิตรกรหายาก ค่าแรงแพงใช้ต้นทุนดำเนินการสูง	วัสดุได้แก่ไม้เนื้อแข็งหายาก ราคาแพง ช่างไม่มีน้อยค่าแรงสูง	อาคารห้องพักไม่โดดเด่น เพราะหันด้านข้างให้ทางเข้าออก	ประวัติความเป็นมาของโรงแรม ขาดการบันทึก เป็นรูปเล่ม	ค่าใช้จ่ายสูง จัดบริการเฉพาะลูกค้ำที่สั่งจอง



ตาราง 5 สรุปปัญหาการใช้มิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ชื่อโรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)	การรักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)
โรงแรมริมปาว	อาหารพื้นบ้านอีสานขายได้น้อยในช่วงอาหารเช้า เพราะลูกค้าส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารเช้าแบบอเมริกัน โรงแรมจึงปรับเปลี่ยนรายการอาหารอีสานไปบริการในช่วงอาหารกลางวัน แต่ก็ยังขายได้ไม่มากนัก เพราะมีร้านอาหารอีสานจำนวนมากที่บริการอยู่ข้างนอก ในราคาต่ำกว่าในโรงแรม	ห้องพักบางห้องมีกลิ่นอับชื้น ซึ่งเกิดจากพรมปูพื้นต้องเสียเวลาเปลี่ยนห้องให้ลูกค้าใหม่ และยังพบว่า ปัจจุบันรีสอร์ตโรงแรมขนาดเล็ก แมนชั่น หรือห้องเช่ารายวันเกิดขึ้นจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการ เพราะราคาประหยัด	ใช้งบประมาณมากในการตัดเย็บชุดยูนิฟอร์มและชุดพื้นบ้านเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน	ใช้งบประมาณในการจัดหน่วยบริการพิเศษสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือเข้ามาใช้บริการอื่นๆ อาทิ สระว่ายน้ำ โดยต้องมีครูผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการว่ายน้ำ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันเวลาหากเกิดอุบัติเหตุ และมีรถบริการนำส่งโรงพยาบาล หากลูกค้าหรือพนักงานเจ็บป่วย
โรงแรมໄໝະ	การจัดรายการอาหารแบบบริการตนเองในช่วงอาหารเช้า โดยขายรวมกับห้องพัก เพื่อบริการลูกค้าที่เข้ามาพักซึ่งทางโรงแรมได้จัดอาหารหลายประเภทต้องลงทุนซื้อวัตถุดิบจำนวนมากทุกวันเพื่อบริการลูกค้าให้ดีที่สุดสร้างความประทับใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก ยิ่งกว่านั้นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบันคือมีคู่แข่งทางธุรกิจเกิดขึ้นจำนวนมาก	ห้องพักขายได้น้อยเพราะรีสอร์ตโรงแรมขนาดเล็กเกิดขึ้นจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการห้องพักโรงแรมดังกล่าว เพราะราคาประหยัด	การจัดสวัสดิการพนักงานเกี่ยวกับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายพนักงาน หรือชุดยูนิฟอร์มแต่ละแผนก ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานผู้หญิงแผนกต้อนรับต้องดูแลเป็นพิเศษ เพราะเป็นหน้าตาของโรงแรมซึ่งจะต้องออกแบบเปลี่ยนแปลงทุกสองปี ทั้งนี้โดยเน้นพื้นฐานวัฒนธรรมอีสาน	โรงแรมต้องจัดหาพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีค่าแรงสูงแรงงานหายาก โดยเฉพาะหมอนวดแผนไทยที่มีฝีมือดีนิยมไปทำงานต่างประเทศ และการให้บริการสระว่ายน้ำซึ่งมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ ต้องจัดพนักงานรักษาความปลอดภัย เฝ้าระวังความปลอดภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้าที่เข้ามาพัก และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มีความปลอดภัยทุกคน



ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคาร และห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกาย พนักงาน)	ยารักษาโรค (การให้บริการด้าน สุขภาพ)
โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชาออคิต	อาหารมีบริการหลากหลาย ห้องอาหารแต่ละห้องต้องลงทุนเป็นจำนวนมากในการซื้อวัตถุดิบ เพื่อปรุงอาหารแต่ละวันให้ครบตามรายการอาหารที่มีอยู่ โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งมีรายการอาหารมากกว่า 50 ชนิดส่งผลให้ราคาบริการสูงมาก	ห้องพักแต่ละห้องต้องใช้ลิฟท์ในการขึ้นลงไม่ปลอดภัย หากไม่มีพนักงานบริการหรือหากเกิดอัคคีภัย	ยังไม่สะท้อนถึงวัฒนธรรมอีสาน ซึ่งควรจะส่งเสริมให้แต่งกายชุดพื้นบ้าน สัปดาห์ละ 1 วัน	ห้องดูแลสุขภาพ ลูกค้าจัดไว้ชั้น 3 และชั้น 4 ของโรงแรม ไม่สะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะสระว่ายน้ำอยู่ชั้น 4 และยังมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ อาจไม่ปลอดภัยในการใช้ลิฟท์ขึ้นลงสำหรับลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม
โรงแรมเจริญธานี ขอนแก่น	อาหารอีสานมีบริการลูกค้าไม่สม่ำเสมอ เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรมในภาคอีสานจำนวนไม่น้อย โดยเฉพาะโรงแรมเจริญธานีขอนแก่นอาจต้องการรับประทานอาหารอีสาน ซึ่งเป็นอาหารเอกลักษณ์ของชาวอีสานทำให้วัฒนธรรมอาหารอีสานของโรงแรมแห่งนี้ไม่สมบูรณ์	ในห้องพักยังขาดแผนในห้องพัก ทางเข้าออก เพราะห้องพักของโรงแรมมีจำนวนมาก ประกอบกับทางขึ้นลงที่จะมาติดต่อแผนกต้อนรับ สลับซับซ้อนหากไม่มีพนักงานของโรงแรมคอยบริการอาจจะไม่ปลอดภัยก็เป็นได้	ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงานแต่ละแผนก ตลอดทั้งการดูแลรักษาความสะอาดรวมถึงการซักรีด ซึ่งโรงแรมจะหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวนี้ไม่ได้ เพราะเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน	ลูกค้าที่มีโรคประจำตัวไม่แจ้งพนักงานไว้ล่วงหน้า เกิดมีอาการเจ็บป่วยกะทันหันต้องนำส่งโรงพยาบาล ทำให้เกิดความโกลาหล แต่ก็สามารถช่วยเหลือได้ทันเวลา เพราะโรงแรมอยู่ใกล้สถานพยาบาลหลายแห่ง และมีความพร้อมในการประสานงานกับโรงพยาบาล



ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)	ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)
โรงแรมราชวดี รีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล	การจัดอาหารแบบบริการตนเอง ปัญหาคือวัตถุดิบราคาแพง จึงต้องลดปริมาณลง	สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก อาทิ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า มีลูกค้าหยิบกลับบ้านเพราะความไม่เข้าใจหรือบางคนอยากได้เป็นของที่ระลึกแต่ไม่แจ้งพนักงาน เมื่อพนักงานสำรวจสิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องปรากฏว่าไม่ครบ ลูกค้าต้องจ่ายค่าเสียหาย ทำให้เสียเวลาแต่ปัญหาดังกล่าวมีน้อย	ต้องใช้ต้นทุนสูงในการตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงาน ทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกต้อนรับใช้ผ้าฝ้าย อีสานอย่างดีเปลี่ยนทุกปี เป็นการจ้ดสวัสดิการให้พนักงานโรงแรม	โรงแรมมีพนักงานฝ่ายพยาบาลน้อย อาทิ พนักงานประจำสระว่ายน้ำซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนจมน้ำหากเกิดอุบัติเหตุ และน้ำสมุนไพรที่จัดไว้บริการลูกค้ายังไม่พบเครื่องหมายรับรองความปลอดภัย
โรงแรมตักสิลา	การจัดอาหารแบบบริการตนเอง วัตถุดิบราคาแพง จึงต้องลดปริมาณลง	การใช้บริการห้องพักของโรงแรมลูกค้าลดลง เนื่องจากห้องพัก บ้านพัก รีสอร์ท เกิดขึ้นมากมายในเมืองมหาสารคาม และคิดค่าเช่าหรือค่าบริการราคาถูกกว่าห้องพักของโรงแรม ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการห้องพักดังกล่าว เพราะประหยัดกว่า	เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายพนักงานผู้หญิงประสบปัญหาสัดส่วนรูปร่างไม่มาตรฐานต้องปรับแก้หรือตัดเย็บใหม่ ซึ่งจะต้องใช้ทุนเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นการจ้ดสวัสดิการให้พนักงาน	การคัดเลือก หมอนวดแผนไทยที่มีฝีมือดีมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับการนวด เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ นวดฝ่าเท้า นวดสปาทั่วร่างกาย นวดประคบสมุนไพร ปัจจุบันหายากเพราะคนรุ่นใหม่มีค่านิยมด้านวิชาการมากกว่าวิชาชีฟดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหมอนวดแผนไทยของแผนกบริการด้านสุขภาพมีน้อยไม่เพียงพอกับการให้บริการลูกค้า



ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อ โรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคารและ ห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกาย พนักงาน)	ยารักษาโรค (การให้บริการด้าน สุขภาพ)
โรงแรม บ้านเชียง	การจัดอาหารแบบบริการ ตนเองลงทุนสูง ราคา วัตถุดิบไม่คงที่ ลูกค้านัก อาหารมากเกินความ ต้องการ พนักงานต้อง คล่องแคล่วดูแลอาหาร ไม่ให้บกพร่องเพียงพอต่อ ความต้องการของลูกค้า	ลานจอดรถไกลจากอาคาร ห้องพักลูกค้าวิตกกังวล เตียงนอนบางห้องมี เสียงดัง ที่นอนอยู่ในสภาพ ต้องแก้ไขเนื่องจากอายุ การใช้งานหลายปี สัญญาณระบบ อินเทอร์เน็ตไปไม่ถึง แต่ก็ได้รับบริการแก้ไข รวดเร็ว	การตัดชุดยูนิฟอร์ม ของโรงแรมต้นทุน สูงเปลี่ยนใหม่ทุก สองปี	การบริการลูกค้าที่มี โรคประจำตัวไม่แจ้ง พนักงานก่อนเข้าพัก ในห้องเมื่อเกิด เจ็บป่วยกะทันหันทำ ให้ช่วยเหลือได้ช้า
โรงแรม เจริญ ไฮเต็ล	ต้องใช้พนักงานจำนวน มากเพราะห้องอาหารมี หลายห้อง โดยเฉพาะ การจัดอาหารแบบบริการ ตนเอง ต้องใช้วัตถุดิบที่ ใหม่สดสะอาดมีพนักงาน ดูแลคอยเติมอาหารให้ เพียงพอกับความต้องการ ของลูกค้า	มีบางห้องที่ต้องแก้ไข เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางครั้งสัญญาณ อาจมีปัญหาแต่ก็มีน้อย มาก และยังพบว่า ลูกค้า ส่วนใหญ่หันไปใช้บริการ ห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก รีสอร์ท เพราะราคา ประหยัดกว่า	ไม่ค่อยพบปัญหา	ปัญหามีน้อยมาก เพราะโรงแรมแห่งนี้มี ยาสามัญประจำบ้าน ไว้บริการลูกค้าและยัง สามารถเข้าร่วม กิจกรรมโครงการ คนไทยไร้พุง ซึ่ง โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพมาใช้สถานที่ บริเวณสนามหน้า อาคารห้องพักของ โรงแรมเวลา 18.00 ถึงเวลา 19.00 นาฬิกาทุกวัน
โรงแรม เพชรสี เดนห์	แผนกอาหารมีบริการ อาหารบุฟเฟ่ต์ให้ รับประทานพบปัญหา น้อยมาก	ห้องประชุมไม่สามารถ รองรับลูกค้ากลุ่มขนาด ใหญ่ได้ ด้วยเหตุว่าพื้นที่มี จำกัด	การตัดเย็บเสื้อผ้าชุด ยูนิฟอร์มสำหรับ พนักงานต้องใช้ งบประมาณมาก เพราะต้องเปลี่ยน แบบใหม่ทุกสองปี	ลูกค้าที่มีโรค ประจำตัวไม่แจ้ง พนักงานแผนก ต้อนรับ เมื่อมีอาการ ป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้น กะทันหันเป็นเหตุให้ เกิดเหตุการณ์วุ่นวาย ในการตาม รถพยาบาล แต่ก็เกิดขึ้น ไม่บ่อยครั้ง



ตาราง 6 สรุปปัญหาการใช้มิติวัฒนธรรม (ด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม)

ชื่อโรงแรม	ความเชื่อ	ประเพณี	พิธีกรรม
โรงแรมริมปาว	ยังขาดผู้นำในการปฏิบัติที่ถูกต้อง อาทิ การจัดรูปเทียนบูชา และการสื่อความหมายของการจัดเครื่องสักการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การปฏิบัติแตกต่างกันบนความเหมือน	พนักงานลาหยุดในช่วงเทศกาลจำนวนมากโดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ ทำให้ขาดแรงงานหรือพนักงานบริการมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาการบริการลูกค้า โดยเฉพาะแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	พนักงานของโรงแรมยังขาดทักษะในการจัดเตรียมสิ่งของเครื่องสักการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เนื่องจากโรงแรมยังไม่มีผู้นำด้านพิธีกรรม การจัดงานแต่ละครั้งจึงต้องใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหลายวัน
โรงแรมโฆษะ	สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของโรงแรมมีหลายแห่ง แต่ก็ไม่พบปัญหา	ประเพณีสงกรานต์มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการห้องพักรวมจำนวนมาก ทำให้ลานจอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อาหารพื้นบ้านอีสานโดยเฉพาะยำไข่มดแดง แกงผักหวานเป็นที่นิยมของลูกค้า ราคาแพงและหายากมาก	ผู้นำพิธีกรรมหายาก เพราะชาวอีสานที่มีความรู้หรือมีความสนใจในด้านพิธีกรรมหรือบุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพิธีกรรมลดน้อยลง เนื่องจากว่าผู้นำในพิธีกรรมไม่มีรายได้ ผู้เป็นเจ้าของจะให้ค่าตอบแทนหรือไม่ก็ได้
โรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออกคิด	การไหว้บูชาศาลพระพรหม พนักงานโรงแรมหรือคนทั่วไปยังไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง โรงแรมจึงได้เขียนคำแนะนำวิธีปฏิบัติตามความเชื่อโดยจัดตั้งไว้ด้านหน้าศาลพระพรหมทั้งสี่ด้านเพื่อเป็นวิทยาทานแก่ผู้ที่มีจิตศรัทธาต้องการขอพร	งานประเพณีสงกรานต์หรือประเพณีฮีตสิบสอง โรงแรมให้ความสำคัญน้อย และยังพบว่าประเพณีทำบุญวันเกิดพระสงฆ์ที่รับนิมนต์มาประกอบพิธีกรรมนั่งอยู่นอกอาคารส่วนผู้มาร่วมทำบุญอยู่ในอาคารเป็นการจัดที่นั่งไม่เหมาะสมหรือไม่ใช่วัฒนธรรมชาวอีสาน	การเข้าร่วมพิธีกรรมส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจหรือบุคคลภายนอก ส่วนพนักงานของโรงแรมจะมีโอกาสเฉพาะผู้บริการพนักงานระดับล่างลงมา ต้องคอยบริการลูกค้าหรือรับผิดชอบงานในหน้าที่ ไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมพิธีกรรม
โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	ในช่วงเทศกาลทุกเดือน พนักงานจะขอลาพักเพื่อไปประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของชาวอีสาน โดยเฉพาะเทศกาลบุญข้าวสาก เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลบุญกฐิน และประเพณีปีใหม่ ทำให้พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	ในช่วงเทศกาลงานประเพณีสงกรานต์ บุญกฐิน และประเพณีวันขึ้นปีใหม่ที่โรงแรมจัดขึ้น มีพนักงานของโรงแรมบางคนลาพักไม่มาร่วมกิจกรรม อ้างว่าที่บ้านมีงานประเพณีจะต้องกลับบ้าน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปี	โรงแรมยังขาดผู้นำในการประกอบพิธีกรรมเพราะการประกอบพิธีกรรมในงานต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้นจะต้องไปเชิญพ่อพราหมณ์ประจำหมู่บ้าน แต่ละปีจะต้องไปจองตัวพ่อพราหมณ์ไว้ล่วงหน้าหลายวัน จึงจะได้พ่อพราหมณ์ตามที่ต้องการ



ตาราง 6 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ความเชื่อ	ประเพณี	พิธีกรรม
โรงแรมราชวดี รีสอร์ททแอนด์ โฮเต็ล	การจัดดอกไม้ธูปเทียน พวงมาลัย ดอกดาวเรืองในอดีตจะใช้เฉพาะ ดอกไม้สดถวาย ปัจจุบันดอกไม้ห ยากจึงปรับเปลี่ยนมาใช้ดอกไม้ พลาสติกแทน ราคาถูก หาง่าย และอยู่ได้นาน	การบริการลูกค้าในการจัด สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ในงานประเพณีต่าง ๆ โดยเฉพาะประเพณีแต่งงาน มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด ในอดีตจัดบริการได้ราคาถูก ปัจจุบันวัตถุดิบที่นำมาใช้ในงาน อาทิ ดอกไม้ ใบตองกล้วย ใน ท้องถิ่นหายากต้องสั่งซื้อจาก กรุงเทพมหานครทำให้ต้นทุนมี ค่าบริการเพิ่ม ซึ่งเป็นปัญหา อย่างยิ่งในการบริการลูกค้า	พนักงานไม่มีโอกาส มาร่วมพิธีกรรมที่ โรงแรมจัดขึ้นพร้อมกัน ได้ โดยเฉพาะพิธีกรรม สำคัญ คือ เลี้ยงศาลตา ยาย เพราะต้อง ให้บริการลูกค้า ซึ่งโรงแรมถือว่าลูกค้า เป็นบุคคลสำคัญที่ จะต้องให้บริการ ตลอดเวลาที่ลูกค้า มีความประสงค์
โรงแรมตักสิลา	การสักการบูชาพระพรหมซึ่งเชื่อ ว่าเป็นเทพเจ้าแห่งความศักดิ์สิทธิ์ หรือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของ โรงแรม พนักงานหลายคน รวมถึงลูกค้าและบุคคลทั่วไป ปฏิบัติแตกต่างกัน อาทิ การจุดธูป หน้าศาล บางคนจุด 3 ดอก 5 ดอก 7 ดอก 9 ดอก หรือ มากกว่า ซึ่งยังไม่มั่นใจว่า การปฏิบัติที่ถูกต้องอย่างไร	การจัดงานประเพณีสำคัญของ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ประเพณีบุญเบิกฟ้า ซึ่งมี พิธีกรรมสืออย่าง ได้แก่ ทาบฝุ่น ใส่เนา ทำบุญปากเล่า สู่ขวัญ ข้าว นำข้าวเปลือกเต็มกระบุง เต็มตะกร้าไปถวายพระภิกษุสงฆ์ ที่วัด พนักงานของโรงแรมเข้า ร่วมในพิธีกรรมสำคัญน้อย เนื่องจากคนรุ่นใหม่ไม่สนใจ หรือขาดความตระหนักในด้าน ประเพณีพิธีกรรมสำคัญ	โรงแรมยังไม่มีผู้นำใน การจัดพิธีกรรมซึ่งอยู่ ประจำในโรงแรม เมื่อมีการประกอบ พิธีกรรมต่างๆ จะต้องไป เชิญพ่อพรหมในคุ้ม หมู่บ้านมาเป็นผู้นำ ทำให้การจัดเตรียม สิ่งของที่ใช้ในพิธีกรรม ไม่ครบต้องเสียเวลา จัดหาเพิ่มเติม ให้ครบตามความเชื่อ
โรงแรมบ้าน เชียง	ความเชื่อจะมากน้อยอยู่ที่ ตัวบุคคล ไม่อาจตอบได้ว่าแท้จริง เพียงไร อาทิ ความเชื่อเกี่ยวกับ ศาลพระศิวะ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ของโรงแรมบ้านเชียง พนักงานทุก คนเคารพกราบไหว้ขอพร คนที่ประสบผลสำเร็จก็นำสิ่งของ มาถวาย คนที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ดังที่ขอก็ไม่ต้องนำสิ่งของมาถวาย บางครั้งจึงเกิดกรณีเชื่อหรือไม่เชื่อ ตามเหตุผลส่วนตัว	ช่วงเทศกาลประเพณีสำคัญ อาทิ ประเพณีทำบุญวันเกิด ของโรงแรม ประเพณีสงกรานต์ และประเพณีศาลเจ้าปู่ย่า โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ พนักงานส่วนใหญ่ขอลาหยุดพัก เพื่อพบปะสังสรรค์ญาติพี่น้อง ทำให้พนักงานโรงแรมมีน้อยไม่ เพียงพอต่อการบริการลูกค้า	การจัดสิ่งของเครื่องบูชา สิ่งศักดิ์สิทธิ์ต้องมีผู้รู้ แนะนำ หรือเป็นผู้นำ พิธีกรรม คนรุ่นใหม่ สนใจสืบทอดยิ่งกว่านั้น ยังพบว่า การจัดสิ่งของ เพื่อประกอบพิธีกรรม คนรุ่นใหม่ขาด ความสำคัญ ไม่เปิดโอกาสให้เป็น ผู้นำในพิธีกรรม



ตาราง 6 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ความเชื่อ	ประเพณี	พิธีกรรม
โรงแรม เจริญโฮเต็ล	พนักงานของโรงแรมส่วนใหญ่ เป็นชาวอีสานนับถือศาสนา พุทธทำบุญตามประเพณี ฮีตสิบสองของชาวอีสานมี ความเชื่อเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษ โดยเฉพาะความเชื่อเกี่ยวกับ การทำบุญเดือนเก้า (บุญข้าวประดับดิน) บุญเดือนสิบ (บุญข้าวสาก) ในช่วงเทศกาลดังกล่าว พนักงานส่วนใหญ่ต้องการลา พักเพื่อไปร่วมพิธีตามความ เชื่อจึงมีปัญหาในช่วงนี้ทุกปี	พนักงานทุกคนต้องการหยุด พักในช่วงงานประเพณี โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ และประเพณีปีใหม่ เพื่อไปร่วมพบปะสังสรรค์กับ ครอบครัวและญาติพี่น้อง โรงแรมจะต้องเตรียม แก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยให้พนักงานสลับกันหยุด พักได้ คนละหนึ่งวันใน ช่วงเทศกาลงานประเพณี ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปี	โรงแรมยังขาดผู้นำในพิธีกรรม เพราะการประกอบพิธีกรรม แต่ครั้งจะต้องจัดเตรียม เครื่องสักการบูชาให้ครบ ตามความเชื่อ ผู้นำในพิธีกรรม จะต้องมีความแม่นยำใน การประกอบพิธี โดยเฉพาะ บทสวดไม่ว่าจะเป็นบทสวด มนต์ไหว้พระ ถวายสิ่งของ จะต้องมีผู้นำในการประกอบ พิธีกรรมทุกครั้ง และต้อง นำกล่าวได้ถูกต้องแม่นยำ หากผิดพลาดเชื่อว่า จะไม่ศักดิ์สิทธิ์
โรงแรม เพชรซิเดนท์	การปฏิบัติตนของพนักงาน เกี่ยวกับความเชื่อเรื่อง ศาลพระพรหมยังมีหลายคน ที่ปฏิบัติยังไม่ถูกต้องเพราะ ไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติ และ ยังพบว่า เทศกาลบุญเดือนสิบ หรือบุญข้าวสาก ซึ่งเป็นประเพณีความเชื่อของ ชาวอีสาน พนักงานลาหยุด พักจำนวนมาก ทำให้บริการ ลูกค้าไม่ทัน	พนักงานมีน้อยในช่วงเทศกาล งานประเพณี โดยเฉพาะ ประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่ พนักงานต้องการลาหยุด ในช่วงวันที่ 13-15 เมษายน เพื่อไปพบปะสังสรรค์กับคน ในครอบครัวและญาติพี่น้อง ทำให้พนักงานในโรงแรม มีน้อยไม่เพียงพอต่อ การให้บริการลูกค้า	พนักงานได้เข้าร่วมพิธีกรรม น้อย ประกอบกับมีการจัด พิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม (พิธีใหญ่) ปีละหนึ่งครั้ง และ ยังพบว่า ผู้นำพิธีกรรม หายาก ต้องจองตัวล่วงหน้า ก่อนก่อนถึงวันงาน ซึ่งได้ปฏิบัติติดต่อกันมาทุกปี



ตาราง 7 ความโดดเด่นของศิลปะที่โรงแรมได้นำมาบูรณาการในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง

ชื่อโรงแรม	จิตรกรรม	ประติมากรรม	สถาปัตยกรรม	วรรณกรรม	ดนตรีและ นาฏศิลป์ พื้นบ้านอีสาน
โรงแรมริมปาว	ภาพจิตรกรรมม้า ผู้นำความสำเร็จ สื่อความหมายถึง การนำพาให้ธุรกิจ ราบรื่น เจริญรุ่งเรือง	ประติมากรรม นูนต่ำหน้าห้อง ทศพรซึ่งเป็นดิน เผาต่อติดกันเป็น เรื่องราว รามเกียรติ์ เป็นภาพของ เมืองฟ้าแดด สูงยาง	โครงสร้างเป็นไม้ เนื้อแข็งแบบ โมเดิร์นกึ่งไทย เหนือและอีสาน แกะสลักโดยช่าง มาจากภาคเหนือ	“มุขปาฐะ” อันเกิดจากห้อง “ทศพร” ซึ่งเป็น ห้องประชุมใหญ่ ของโรงแรมที่สื่อ ความหมายถึงพร 10 ประการ ของพระอินทร์ ที่ประทานให้ นางผุสดีในเรื่อง พระเวสสันดร ชาดก	ดนตรีพื้นบ้าน โปงลาง ฟ้อนภูไท และ นางรำมาจาก ชนเผ่าผู้ไทย โดยตรง
โรงแรมໄໝະ	ภาพวาด 84 พระราชาชนียกิจ พรราชาของ พระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ซึ่ง ผลงานของ อาจารย์ธีรพันธ์ ลอไพบูลย์	ประติมากรรม นูนต่ำข้างเงิน โรงแรมໄໝະ ได้รับเป็นของที่ ระลึกในการมี ส่วนร่วมในงาน พิธีปล่อย ช้างพลายชุมพล คืนสู่ธรรมชาติ	ลักษณะอาคาร แบบโมเดิร์น สูง 17 ชั้น ชั้นบนสุด เฮลิคอปเตอร์ สามารถลงจอด ได้	ส่งเสริม วรรณกรรม ด้านศาสนา มีหนังสือคัมภีร์ ไตรปิฎกไว้ บริการลูกค้าอ่าน	การแสดงดนตรี โปงลาง รำเซิ้ง จัดแสดงในช่วง เทศกาล สงกรานต์ทุกปี และบริการลูกค้า ที่สนใจสั่งจอง เป็นพิเศษได้
โรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาออกคิด	ภาพพิมพ์เทคนิค สีผสม เครื่องใช้ ในครัวเรือน เครื่องจักสานของ ชาวอีสาน ได้แก่ หมอนขิด เขียนหมาก ข้อง ไซ และ ตะกร้า สื่อถึง วัฒนธรรมอีสาน เหนือ	พานบายศรีที่ จัดตั้งไว้บริเวณ แผนกต้อนรับ สื่อถึงประเพณี วัฒนธรรม การต้อนรับผู้มา เยือนซึ่งจะต้อง ทำพิธีบายศรีสู่ ขวัญ และผูก ข้อมือ สื่อถึงให้มี ความผูกพันซึ่ง กันและกัน ตลอดไป	ลักษณะอาคาร คล้าย “แคน” ซึ่งเป็นเครื่อง ดนตรีพื้นบ้าน ของชาวอีสานใช้ เป่า อาคารหลัง นี้มีความสูงถึง 25 ชั้น เป็น อาคารที่โดดเด่น สูงที่สุดในจังหวัด ขอนแก่นและ ในภาคอีสาน	แสดงสัญลักษณ์ โดยเขียนเป็นคำ เพื่อสื่อความ หมายถึงเรื่องราว ของดอกไม้ใน วรรณคดี ได้แก่ ดอกบัวและ กล้วยไม้	ดนตรีพื้นบ้าน อีสาน (โปงลาง) และเตียวพิน จัดพิเศษบริการ ลูกค้าในช่วง เทศกาล สงกรานต์หรือ หรือบริการลูกค้า ที่สั่งจองล่วงหน้า



ตาราง 7 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	จิตรกรรม	ประติมากรรม	สถาปัตยกรรม	วรรณกรรม	ดนตรีและ นาฏศิลป์ พื้นบ้านอีสาน
โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น	ภาพเขียนสีน้ำมัน ภาพวิถีชีวิตชาวชนบทชาวไทยอีสานในอดีต	สัญลักษณ์ 8 จังหวัด ในภาคอีสาน ได้แก่ พระธาตุขามแก่น พระธาตุนาดูน ผีตาโชน	สถาปัตยกรรมสมัยเน้นพื้นที่เพื่อประโยชน์ใช้สอยให้เกิดมูลค่าเพิ่มสูงสุด	เนื้อเรื่องเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติธรรมะ มีหนังสือระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติธรรม	ดนตรีร่วมสมัย เน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้า โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถร่วมสนุกบนเวทีกับนักร้อง นักดนตรีได้
โรงแรมราชวาที รีสอร์ทแอนด์โฮเทล	ภาพเขียน “ดอกราชวาที” ดอกไม้อัตลักษณ์ของโรงแรมราชวาที	ประติมากรรม “ช้างเผือก” โดยเชื่อว่าช้างเป็นสัตว์ป่าผู้ยิ่งใหญ่สื่อถึงความยิ่งใหญ่ของธุรกิจโรงแรมแห่งนี้ จะยิ่งใหญ่มั่นคงตลอดไป	สถาปัตยกรรมผสมผสานไทยภาคเหนือและอีสาน โครงสร้างทำด้วยไม้เนื้อแข็ง และยังพบว่า อาคารที่ประชุมเป็นสถาปัตยกรรมแบบยุโรป	วรรณกรรม รวบรวมพระบรมราชาวาทรัชกาลที่ 9	ดนตรีพื้นบ้านอีสาน (โปงลาง) จัดบริการลูกค้าช่วงเทศกาล สงกรานต์และจัดบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่สั่งจองไว้ล่วงหน้า
โรงแรมตักสิลา	ภาพเกี่ยวกับวิถีชีวิตของชาวชนบทอีสาน บุญประเพณีสิบสองเดือน อาทิ บุญบั้งไฟ กวนข้าวทิพย์ และประเพณีสงกรานต์	ประติมากรรมนูนต่ำ และลอยตัว สามารถบอกเล่าเรื่องราวของวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวอีสานในอดีตได้	แบบผสมผสานรูปแบบอาคารแบบโมเดิร์นในอาคารตกแต่งแบบเรือนไทยสมัยเก่า ผสมยุโรป เน้นให้มีพื้นที่ใช้สอยกว้างขวางและใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า	หนังสือให้ความรู้ทั่วไปสามารถอ่านได้ทุกวัย	ดนตรีไทยและไทยสากล ได้แก่ ขลุ่ย ซิม เพลงไทยลูกทุ่ง และดนตรีพื้นบ้านจัดพิเศษในเทศกาลสงกรานต์ ได้แก่ โปงลาง รำเซิ้ง หรือหมอลำ ทั้งนี้ อาจะจัดบริการลูกค้าตามที่สั่งจอง



ตาราง 7 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	จิตรกรรม	ประติมากรรม	สถาปัตยกรรม	วรรณกรรม	ดนตรีและ นาฏศิลป์ พื้นบ้านอีสาน
โรงแรม บ้านเชียง	ภาพเขียนสีน้ำ สะท้อนถึงรูป โครงกระดูกคน โบราณพร้อม เครื่องมือทำมา หากินหรือ เครื่องมือ การเกษตรที่ขุด พบในหลุมฝังศพ ของคนโบราณที่ บ้านเชียง	หม้อ ไหบ้านเชียง ซึ่งเจ้าของได้มา จากคณะ กรรมการจัดงาน หาทุนสมทบใน การก่อสร้าง พิพิธภัณฑสถานเพื่อเก็บ สิ่งของต่าง ๆ ที่ขุด พบจากบ้านเชียง โดยการประมูล	แบบโมเดิร์นเน้น ประโยชน์การใช้ พื้นที่ทุกจุดให้ เกิดมูลค่าเพิ่ม	ประวัติความเป็น มาของธุรกิจ ตลาดน้ำใน ประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยว	ดนตรีไทยสากล นาฏศิลป์ ลีลาศ รำวง ดนตรี พื้นบ้าน (โปงลาง) จัดบริการช่วง เทศกาลสงกรานต์ นาฏศิลป์พื้นบ้าน อีสาน จัดบริการ ทุกวันศุกร์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จากชมรมลีลาศ จังหวัดอุดรธานี เป็นต้นแบบ
โรงแรม เจริญโฮเต็ล	ภาพวาดพระ วิหาร ประดิษฐานองค์ พระพุทธรูป ไสยาสน์โลกนาถ ศาสนามหานี วัดป่าภูก้อน จังหวัดอุดรธานี โดยเชื่อว่าเป็น สถานที่ศักดิ์สิทธิ์	ศิลปะ ประติมากรรม วัฒนธรรมอีสาน ได้แก่ งานปั้นดิน เผา ลวดลาย ผ้าไหมมัดหมี่ ลายขิด อันเกิด จากภูมิปัญญา พื้นบ้านของ ชาวอีสาน	โมเดิร์นร่วมสมัย มีพื้นที่ใช้สอย มากภายใน อาคารเป็น สถาปัตยกรรม สัญลักษณ์ทาง วัฒนธรรมสื่อถึง ลวดลายผ้าไหม มัดหมี่	ประวัติการก่อตั้ง โรงแรมเพื่อรองรับ หรือให้บริการ ทหารอเมริกัน ในช่วงปลาย สงครามเวียดนาม บอกเล่าต่อกัน มา ต่อไปก็จะ เป็นตำนาน	ดนตรีไทยสากล เพื่อชีวิต และ ดนตรีพื้นบ้าน โปงลาง จัดบริการใน ช่วงเทศกาล สงกรานต์ หรือ จัดบริการกรณี พิเศษสำหรับ ลูกค้าที่สั่งจอง
โรงแรม เพชรชិเดนท์	สื่อผสมเกี่ยวกับ ต้นโพธิ์ เชื่อว่า พระพุทธรูปเจ้าทรง ตรัสรู้ใต้ต้นโพธิ์ และมีดอกบัว รองรับ ความสำเร็จ	เครื่องปั้นดินเผา นำมาต่อดัดกัน เป็นเรื่องราวสื่อถึง วิถีชีวิตของชาว ชนบทอีสานใน อดีต	สถาปัตยกรรม โมเดิร์นร่วมสมัย คล้ายรีสอร์ท ไม่เน้นความสูง เพราะอยู่ใกล้ สนามบิน เน้น ความปลอดภัยผู้ เข้ามาพัก	“พักพิง” เป็น ข้อความสั้น ๆ สื่อความหมายถึง โรงแรมจัดสร้าง ไว้เป็นที่พักพิง สำหรับคนเดินทาง หรือสื่อ ความหมาย ไปในแนวของ วรรณกรรมอันเกิด จากจินตนาการของ เจ้าของโรงแรม	ดนตรีสากลสไตล์ Acoustic แบบ สากล ส่วนดนตรี พื้นบ้านอีสาน จะจัดบริการ เฉพาะช่วง เทศกาลสงกรานต์ และจัดบริการ พิเศษเฉพาะลูกค้า ที่สั่งจองล่วงหน้า มีดนตรีทุกวัน เวลา 19.00- 24.00 น.



ตาราง 8 ความโดดเด่นของวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ที่โรงแรมได้นำมาบูรณาการในธุรกิจโรงแรม
แต่ละแห่ง

ชื่อโรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคาร และห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกาย พนักงาน)	ยารักษาโรค (การให้บริการด้าน สุขภาพ)
โรงแรมริมปาว	ผัดไทยกุ้งสด และไส้กรอกปลาอากาศหั่นสี่	ก่อนนี้เป็นพรมเตี้ยนี้เปลี่ยนเป็นพื้นไม้ ลักษณะแบบไทย ๆ	สไตส์สากลปนพื้นเมือง แต่งวัฒนธรรมผู้ไทยทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์	มีสระว่ายน้ำเป็นที่ออกกำลังกาย สระใหญ่ที่สุดอีกแห่งหนึ่งในภาคอีสาน และมีนวดแผนไทย
โรงแรมໄໝະ	อาหารตามฤดูกาล เช่น เทศกาลไข่มดแดง มีแกงผักหวานใส่ไข่มดแดง ถูปลาบู่ ปลาบู่นึ่งซีอิ๊ว ถูปลาช่อนกระบอก ปลาช่อนกระบอกนึ่งซีอิ๊ว ถูเห็ดเผาะ แกงเห็ดเผาะใส่หน่อไม้สด	ห้องพักมีชื่อเสียง เป็นโรงแรมคู่บ้านคู่อเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นโรงแรมของคนไทยโดยตรง	แต่งชุดไทย ไทยประยุกต์ ทำจากผ้าฝ้ายและผ้าไทยเทียม เบลบอยคอต ผ้าขาวม้าเฉพาะฤดู เทศกาลสงกรานต์ และปีใหม่	มีนวดลูกประคบ นวดฝ่าเท้า และนวดคลายเครียด สระว่ายน้ำ เป็นโรงแรมที่มีสระว่ายน้ำแห่งแรกของภาคอีสาน
โรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาออกคิด	อาหารอีสาน ส้มตำ ไก่ย่างเขาสวนกวาง	ห้อง “รอยัลสวีท” เป็นห้องชุดขนาดใหญ่มีพื้นที่ใช้สอย 600 ตร.ม. อยู่ชั้นบนสุดของอาคาร ใช้งบประมาณ 25 ล้านบาท ในการตกแต่งภายใน	ชุดสากลสีน้ำตาล เสื้อข้างโนสีส้ม	ห้องนวดสปาจำนวน 12 ห้อง และเป็นที่มาของวรรณกรรม สระว่ายน้ำ ที่ชั้น 4
โรงแรมเจริญ ธานีขอนแก่น	อาหารจีน คือ เป็ดปักกิ่ง อาหารอีสาน คือ ไข่มดแดง อ่อมหมูใส่ไข่มดแดง มีโปรโมชัน ช่วงสงกรานต์	ห้องพักตกแต่งผสมผสาน ศิลปวัฒนธรรมอีสาน	ชุดพนักงานประยุกต์ เน้นศิลปวัฒนธรรมอีสานเป็นหลัก	อบซาวน่า สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ (ฟิตเนส แอร์โรบิก โยคะ)
โรงแรมราชาวดี รีสอร์ทแอนด์ โฮเต็ล	เมี่ยงปลาร้าชาวดี (สมุนไพรร) จักรพรรดิฮ่องเต้ (อาหารโต๊ะจีน)	ตกแต่งห้อง สไตส์โมเดิร์น	ชุดผ้าไทยอีสาน	สระว่ายน้ำ บริการเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม



ตาราง 8 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	อาหาร	ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก)	เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน)	การรักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ)
โรงแรมตักสิลา	อาหารประเภทปลา ได้แก่ แกงส้มแป๊ะชะ ปลาช่อน ปลานึ่งแจ่ว ปลาต้มทอด กระเทียม ปลากระพงทอด น้ำปลา และอาหารแบบบริการตนเอง มีรายการอาหารมากกว่า 30 รายการ อาทิ ออเดิร์ฟอีสาน ไส้กรอกอีสาน แหนมหั่นทรงเครื่อง ข้าวอบตักสิลา สลัดกุ้งทอดผลไม้	ตกแต่งภายในห้องพัก คล้ายเรือนไทย ภาคกลาง แต่สิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องพักเน้นวัฒนธรรมอีสาน อาทิ หมอนชนิด เสื่อกก	ชุดผ้าไทยอีสานเบี่ยง ด้วยผ้าสไบขิด	นวดแผนไทยใช้ลูกประคบสมุนไพรมาใช้ในกระบวนการบำบัด
โรงแรมบ้านเชียง	ปลาร้าทรงเครื่อง กุ้งทอด สลัดครีม	ความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้	ชุดผ้าไทยอีสาน	ห้องสปา ฟิตเนส และสระว่ายน้ำ
โรงแรมเจริญโฮเต็ล	แกงหวาย ส้มปลาเนื้ออ่อน แกงเผ็ดเจ็ดย่าน น้ำพริกแจ่วบอง ขนมครกโบราณ	การจัดห้องพักเป็นแบบดั้งเดิม (Classic) ตกแต่งด้วยผ้าไทยอีสาน	ประยุกต์ร่วมสมัย โดยนำผ้าไทยอีสานมาประยุกต์ ตามแบบที่กำหนด (เปลี่ยนแปลงทุกสองปี)	บริการลานออกกำลังกาย โดยมีครูฝึกจากโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดอุดรธานี และยังมีสระว่ายน้ำ บริการเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม
โรงแรมเพชรซิเดนท์	ปลาทอดสมุนไพร ปลาต้มทางด่วน เปาะเปี๊ยะทอด	ห้องสะอาดปลอดภัย โปร่งไม่อับชื้น สิ่งของเครื่องใช้ภายในห้อง คุณภาพดีปลอดภัย	ชุดผ้าไทยอีสานเน้นผ้าบ้านนาขา จังหวัดอุดรธานี	สระว่ายน้ำบริการเฉพาะลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมบริเวณกว้างสำหรับออกกำลังกาย



ตาราง 9 ความโดดเด่นของวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ที่โรงแรมได้นำมา
บูรณาการในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่ง สรุปได้ดังนี้

ชื่อโรงแรม	ความเชื่อ	ประเพณี	พิธีกรรม
โรงแรมริมปาว	ศาลพระพรหม ศาลพระภูมิ และศาลตายาย ถวายอาหาร น้ำ ตอนเช้ากราบไหว้ขอพรทุกวัน	จัดประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรมในวันที่ 4 มีนาคมทุกปี	พิธีกรรมทำบุญวันเกิดโรงแรมและจัดพิธีกรรมสงฆ์ น้ำพระพุทธรูปในเทศกาลวันสงกรานต์
โรงแรมโฆษะ	ศาลตาบุญ-ยายมี เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ พนักงานโรงแรมกราบไหว้ขอพรทุกวัน	ประเพณีสงกรานต์เริ่ม 13-15 เมษายนทุกปี	สงฆ์นำพระพุทธรูปโดยมีพ่อพราหมณ์เป็นผู้นำ พิธีกรรมเชิญเจ้าของโรงแรม จุดธูปเทียน พ่อพราหมณ์กล่าวนำไหว้พระและทำพิธีสงฆ์นำพระพุทธรูป
โรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาออคิต	ศาลพระพรหม เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ พนักงานโรงแรมกราบไหว้ขอพรทุกวัน	ประเพณีทำบุญวันเกิดโรงแรม วันที่ 1 มีนาคมทุกปี	พิธีกรรมเช่นไหว้ศาลพระพรหมในวันเกิดโรงแรมจัดพิธีใหญ่ปีละครั้งตามความเชื่อ
โรงแรมเจริญ ธานีขอนแก่น	ศาลพระพรหม เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ พนักงานโรงแรมกราบไหว้ขอพรทุกวัน	ประเพณีสงกรานต์ทอดเทียนพรรษา 9 วัด ทอดกฐิน 9 กอง (ถวาย 9 วัดทุกปี)	พิธีสงฆ์นำพระพุทธรูปและพิธีรดน้ำ คำหัวขอพรผู้ใหญ่ โดยมีพ่อจารย์แสน แสนโคตร เป็นพ่อพราหมณ์ในพิธี พิธีกรรมถวายเทียนพรรษา 9 วัด และทอดกฐิน 9 กอง โดยจัดถวายวัดละ 1 กอง
โรงแรมราชาวดี รีสอร์ทแอนด์ โฮเทล	ศาลตายาย เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ พนักงานโรงแรมทุกคนกราบไหว้ขอพรทุกวัน	โรงแรมแห่งนี้จัดบริการสถานที่จัดประเพณีงานแต่งงาน งานสงกรานต์ และงานลอยกระทง	พิธีรดน้ำคำหัวขอพรผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์
โรงแรมตักสิลา	ศาลพระพรหม เชื่อว่าเป็นสถานที่กราบไหว้ขอพรทุกวัน และยังมีความเชื่อเกี่ยวกับฮวงจุ้ยและที่ตั้งศาลพระภูมิ	เทศกาลสงกรานต์(สงฆ์นำพระพุทธรูป) ลอยกระทง (จัดกระทงใบตองบริการลูกค้า)ตรุษจีนจัดให้มีการเชิดสิงห์โตบริเวณหน้าโรงแรมเพื่อบริการลูกค้าได้รับชม	พิธีกรรมทำบุญใส่บาตรพระในวันขึ้นปีใหม่ทุกปี เพื่อเป็นสิริมงคลแก่โรงแรมและพนักงาน ตลอดจนลูกค้าของโรงแรมทุกคน



ตาราง 9 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	ความเชื่อ	ประเพณี	พิธีกรรม
โรงแรมบ้านเชียง	ศาลพระศิวะ เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งพระศิวะสถิตย์อยู่ ณ ที่แห่งนี้ พนักงานเคารพกราบไหว้ขอพรทุกวัน	ประเพณีเจ้าปู่เจ้าย่า (ศาลปู่ย่า) เป็นงานประจำปีของจังหวัด ซึ่งโรงแรมได้มีส่วนร่วมทุกปี	พิธีบวงสรวงพระศิวะโดยจัดเครื่องไหว้ชุดใหญ่ปีละครั้ง และยังบริการจัดพิธีกรรมงานแต่งงาน ลูกค้าสามารถสั่งจองล่วงหน้าได้
โรงแรมเจริญโฮเต็ล	ความเชื่อเกี่ยวกับบาปบุญ เชื่อว่าการทำบุญกฐินจะได้กุศลผลบุญมากที่สุด และเชื่อเกี่ยวกับศาลพระภูมิ เชื่อว่าพระภูมิเจ้าที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองตลอดไป	เทศกาลสงกรานต์ ประเพณีทอดกฐิน ทอดเทียนพรรษา ประเพณีศาลเจ้าปู่ย่า	พิธีกรรมถวายต้นกฐินปีละ 9 กอง 9 วัด เทียนพรรษาปีละ 9 ต้น 9 วัด และพิธีกรรมรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ทุกปี
โรงแรมเพชรซิเมนต์	ศาลพระพรหม เชื่อว่าเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ พนักงานทุกคนกราบไหว้ขอพรทุกวัน และจัดพิธีไหว้พระจันทร์ ไหว้ตรุษจีน โดยจัดพิธีที่หน้าศาลพระพรหมทุกปี	เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ จัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาสิ่ทุกปี มีส่วนร่วมในการแห่ขบวนประเพณีงานทุ่งศรีเมืองทุกปี	ทำบุญใส่บาตร รดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ขอพรจากผู้บริหารหรือผู้ใหญ่ทุกปี มีส่วนร่วมในพิธีกรรมไหว้ศาลเจ้าปู่ย่าประจำปี

จากตารางสรุปความเหมือนและความโดดเด่น จะเห็นได้ว่า โรงแรมทั้ง 9 แห่งในภาคอีสานมีสิ่งๆที่เหมือนกันและโดดเด่นในมิติทางศิลปะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตรกรรม 2) ประติมากรรม 3) สถาปัตยกรรม 4) วรรณกรรม 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ และวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) 2) ความเชื่อ 3) ประเพณี 4) พิธีกรรม ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งได้นำมิติศิลปะและวัฒนธรรมดังกล่าวที่มีความโดดเด่นมาบูรณาการในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม 6 แผนก ได้แก่ 1) แผนกต้อนรับ 2) แผนกห้องพัก 3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 4) แผนกบัญชี 5) แผนกการช่าง และ 6) แผนกแม่บ้าน เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ดังนี้



ตอนที่ 3 การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า โรงแรมแต่ละแห่งได้นำมิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม ด้านปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรม มาบูรณาการไว้ในแผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกการช่าง และแผนกแม่บ้าน โดยมีขั้นตอนการบูรณาการ ดังนี้

3.1 แผนกต้อนรับ ขั้นตอนการบูรณาการ โดยนำเอามิติทางศิลปะมาบูรณาการตามความเหมาะสม คือ

1) ด้านจิตรกรรม ได้แก่ ภาพเขียนเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวอีสานในอดีตซึ่งมีการทำนา หลังจากทำนาผู้หญิงทอผ้า ผู้ชายจักสานสิ่งของเครื่องใช้ อาทิ ตะกร้า ช้อน ไซ กระติบข้าว ผู้หญิงทอผ้า ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้าจก ผ้าซิด อุปกรณ์เครื่องใช้ดังกล่าว จิตรกรจะนำมาเขียนเป็นภาพตามจินตนาการ แล้วนำมาจัดตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับ เพื่อสะท้อนให้ผู้พบเห็นได้ตระหนักถึงความรู้ความสามารถ หรือ ภูมิปัญญาพื้นบ้านของบรรพบุรุษชาวอีสาน ที่รู้จักนำวัสดุที่มีในท้องถิ่นมาประดิษฐ์เป็นสิ่งของเครื่องใช้ หรือ ประยุกต์ผืนผ้าทอให้เป็นเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม เครื่องนอน และหมอนชนิด ลวดลายหมอนชนิด เห็นได้จากภาพเขียนที่แผนกต้อนรับโรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออคิต ได้นำมาตกแต่งหลากหลายจนกลายเป็นสัญลักษณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ สื่อถึงความเป็นอีสาน

นอกจากนี้ การบูรณาการมิติด้านจิตรกรรมของโรงแรมที่มีชื่อเสียงมีระดับ 3-5 ดาว ได้นำผลงานด้านจิตรกรรมหลายประเภทมาประดับตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับเพื่อสร้างความสนใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม หรือลูกค้าที่มาติดต่อประสานงานในโรงแรม เช่น ภาพเกี่ยวกับวิถีชีวิตชนบทชาวอีสาน การทำบุญประเพณี (บุญบั้งไฟ) ประเพณีทำบุญใส่บาตร (ตักบาตรเทโว) ภาพเขียนดังกล่าวโรงแรมตักสิลาได้นำมาบูรณาการกับวิถีชีวิตของชาวภาคกลาง ได้แก่ ภาพตลาดน้ำ เพื่อสะท้อนให้เห็นวิถีชีวิตของชาวชนบทแต่ละภาค และยังมีศิลปะด้านจิตรกรรมที่มีมูลค่าและสำคัญยิ่งของโรงแรมหลายแห่งอันเกิดจากความเชื่อที่ได้สืบทอดจากบรรพบุรุษ เช่น จิตรกรรมภาพเขียนสีน้ำมัน รูปปั้นเขียนตามความเชื่อของชาวจีน (ตำนานแปดเซียน) ประกอบด้วย เขียนที่หนึ่ง (ทิก้วยลี่) เป็นเขียนแห่งยา และรักษาโรคภัยไข้เจ็บ เขียนที่สอง (ฮั่นจงหลี่) เป็นเขียนแห่งโชคลาภ การบริการ และการปกครอง เขียนที่สาม (ลือตังปิง) เป็นเขียนแห่งธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม ปัญญาชน จินตควี่ เขียนที่สี่ (เหอเซียนกุ) เป็นนางฟ้าหนึ่งเดียว เป็นเขียนแห่งความดีงาม กตัญญู และเกษตรกรรม เขียนที่ห้า (จางกว่าเหล่า) เขียนแห่งความมั่นคง ความมีอายุยืน สุขภาพดี และจิตรกร เขียนที่หก (หลันไฉเห่อ) เป็นเขียนแห่งบุพผชาติ และความอุดมสมบูรณ์ เขียนที่เจ็ด (ฮั่นเซียงจื่อ) เป็นเขียนแห่งการพยากรณ์ ผู้หยั่งรู้ และการดนตรี และเขียนที่แปด (เซากี้กู่) เป็นเขียนแห่งยศลาบรรดาศักดิ์ ราชการ และความซื่อสัตย์

2) ด้านประติมากรรม บูรณาการโดยโรงแรมแต่ละแห่งได้นำผลงานที่มีคุณค่าสวยงาม ประณีต สื่อความหมายในทางที่เป็นสิริมงคล ได้แก่ ประติมากรรมโหลบ้านเชียง ที่โรงแรมบ้านเชียง เพื่อสื่อให้เห็นถึงอารยธรรมของบรรพบุรุษชาวอุดรธานี ประติมากรรมช้างเผือกที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์ไฮเต็ล สื่อความหมายว่าช้างเป็นสัตว์ใหญ่มีพลังมีอำนาจหากมีไว้ในครอบครองจะทำให้ธุรกิจก้าวหน้าเจริญรุ่งเรืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ประติมากรรมพญานาคที่หน้าโรงแรมโฆะซอนแก่น



สื่อความหมายว่า “พญานาค” เป็นผู้มีอิทธิฤทธิ์ สามารถดลบันดาลให้ฝนตกในโลกมนุษย์ได้ หรือ เป็นผู้นำความชุ่มชื้น ความอุดมสมบูรณ์ และเชื่อว่าพญานาคจะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมโฆษะเจริญรุ่งเรือง ร่ำรวย อุดมสมบูรณ์ตลอดไป

นอกจากนี้ แผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้นำประติมากรรม เกี่ยวกับสัญลักษณ์ของแต่ละจังหวัดในภาคอีสานมาบูรณาการไว้ในแผนกต้อนรับ เช่น ปราสาทเขาพนมรุ้ง สัญลักษณ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ พานบายศรีตั้งอยู่บนขอนไม้แก่น สัญลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น ผีตาโชน สัญลักษณ์ของจังหวัดเลย ช้างสัญลักษณ์ของจังหวัดสุรินทร์ พระธาตุพนม และไหลเรือไฟ สัญลักษณ์ของจังหวัดนครพนม ประติมากรรมลวดลายผ้าไหมมัดหมี่ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล และ ประติมากรรมสื่อผสมที่แผนกต้อนรับโรงแรมเพชรศิเคนต์ จังหวัดอุดรธานี

3) ด้านสถาปัตยกรรม บูรณาการโดยมีการออกแบบตกแต่งแผนกต้อนรับให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ อาทิ สถาปัตยกรรมสื่อผสมที่แผนกต้อนรับโรงแรมเจริญโฮเต็ล การออกแบบ ลวดลายหมอนชนิด และเครื่องจักสานนำมาตกแต่งที่แผนกต้อนรับของโรงแรมพูลแมน การนำไม้เนื้อแข็ง มาแกะสลักแล้วนำมาตกแต่งแบบศิลปะชาวอีสานที่แผนกต้อนรับของโรงแรมริมปาว เพื่อสื่อให้เห็น ความเป็นอีสาน

4) ด้านวรรณกรรม บูรณาการโดยนำหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารต่าง ๆ มาจัดไว้บริการลูกค้าอ่าน หรือเอกสารแผ่นพับสาระน่ารู้เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมหรือสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาและสามารถนำติดตัวไปได้ โดยแจกให้ฟรี

5) ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ บูรณาการโดยเปิดเสียงเพลงเบา ๆ ให้ลูกค้าฟังขณะมา ติดต่อกับแผนกต้อนรับ

มิติทางวัฒนธรรม บูรณาการโดยจัดหิ้งบูชาซึ่งมีพระพุทธรูปเป็นองค์ประธาน หรือ จัดตามความเชื่อของชาวจีน สำหรับสักการะบูชาขอพรให้ธุรกิจโรงแรมเจริญรุ่งเรืองตลอดไป

จะเห็นได้ว่า โรงแรมในภาคอีสานแต่ละแห่ง ได้มีการบูรณาการมิติศิลปะและ วัฒนธรรมไว้ในแผนกต้อนรับอย่างหลากหลาย เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าศิลปะและวัฒนธรรมแบบใดก็ตาม เมื่อนำมาบูรณาการแล้วสามารถผสมผสานกลมกลืนกันได้อย่างลงตัว

3.2 แผนกห้องพัก

ห้องพักนับเป็นสินค้าหลักของโรงแรม ซึ่งมีการจัดตกแต่งไว้อย่างหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ภายในห้องพักจะมีความแตกต่างกัน สามารถแบ่งห้องพักออกเป็น ชนิดต่างๆ โดยพิจารณาจากปัจจัย และการบูรณาการหรือการตกแต่ง เช่น ขนาดของห้อง เติยง สิ่งอำนวยความสะดวกและทัศนียภาพ โรงแรมที่ได้มาตรฐานไม่ใช่มาจากการก่อสร้างหรือการตกแต่ง ภายในที่หรูหราเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการคัดเลือกคนที่มีสมรรถภาพเข้ามาบริหาร และจัดหา บุคลากรที่มีประสิทธิภาพมาให้บริการและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า กล่าวคือ การมีวิสัยทัศน์ในการนำ มิติทางศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการแผนกห้องพัก ได้แก่ ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม วรรณกรรม วัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนการบริการซักรีด โดยศิลปะแต่ละประเภทได้นำมาบูรณาการในแผนกห้องพักดังนี้

การบูรณาการด้านจิตรกรรม แผนกห้องอาหารโดยใช้ชื่อ “ห้องกุนินารายณ์” บูรณาการโดยนำเอาผ้าไหมแพรวา (ผ้าเปียง) ซึ่งเป็นผ้าเอกลักษณ์ของจังหวัดกาฬสินธุ์ มาพับตกแต่ง ให้เป็นรูปผีเสื้อ รูปดอกไม้ รูปสัตว์ ตามจินตนาการอย่างหลากหลายไว้ในกรอบสวยงาม โรงแรม



พุลแมน เป็นจิตรกรรมภาพพิมพ์ เทคนิคสีผสมโดยเน้นรูปแบบศิลปวัฒนธรรมของกลุ่มอีสานเหนือ แนวคิดหลักของการออกแบบ มุ่งเน้นสิ่งของเครื่องใช้ในการต้อนรับ ได้แก่ เขียนหมาก ถาดอาหาร หมอนชนิด เครื่องดนตรีโปงลาง การละเล่นพื้นบ้าน ลวดลายผ้าเครื่องแต่งกาย และเครื่องจักสานลาย ชัดแต่ละสีผสม ซึ่งภาพเหล่านี้จะจัดตกแต่งไว้ในห้องพักของโรงแรมและบริเวณแผนกต้อนรับ ภาพวาด เกี่ยวกับการจัดแจกันดอกไม้สด จัดไว้ในกรอบหุ่ยส์ ทำให้ภาพเกิดมูลค่าเพิ่ม จัดตกแต่งในห้องพัก ของโรงแรมตักสิลา และยังพบว่าภาพจิตรกรรมดอกกราวาตี ที่จัดประดับตกแต่งไว้ในบริเวณโรงแรม ซึ่งเป็นดอกไม้สัญลักษณ์ของโรงแรมราชาวดีศรีสอร์ท เพื่อสะท้อนให้เห็นคุณค่าของดอกกราวาตี ซึ่งเป็น ดอกไม้สิริมงคลของโรงแรมราชาวดีศรีสอร์ทแอนด์ไฮเต็ลขอนแก่น

ด้านประติมากรรม ศิลปะด้านประติมากรรมที่นำมาบูรณาการแผนกห้องพัก ประกอบด้วย เติง ขนาดเตียง ชนิดของเตียง โตะเก้าอี้ และเฟอร์นิเจอร์อื่นๆ ที่นำมาจัดไว้ใน ห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า งานประติมากรรมที่นำมาจัดตกแต่งไว้ในห้องพักยังช่วยให้ เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ห้องพักได้อีกด้วย การแบ่งชนิดของห้องพัก โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวนและขนาดของเตียง การตกแต่งห้อง ขนาดห้อง และทัศนียภาพ ระดับชั้นนักธุรกิจและชั้น พิเศษ ชนิดของเตียงในห้องพัก (สิ่งของเครื่องใช้หรือเฟอร์นิเจอร์) ในห้องพัก เช่น ห้องพักที่มีขนาด และการตกแต่งตามมาตรฐานทั่วไป (Standard Room) อาจแบ่งย่อยเป็นห้องเดี่ยว ห้องคู่ หรือ ห้องเตียงคู่ ราคามาตรฐานของโรงแรมเริ่มจากห้องพักประเภทนี้ ห้องพักขนาดมาตรฐานที่ตั้งอยู่ใน ตำแหน่งที่ดีกว่า ห้องมาตรฐาน (Superior Room) เช่น ทัศนียภาพดีกว่า สะดวกกว่า หรือเตียง ใหญ่กว่าห้องมาตรฐาน ศิลปะประติมากรรมดีกว่า ห้องนี้อาจมีราคาสูงระดับกลาง หรือสูงกว่า ห้องมาตรฐานเล็กน้อย

Deluxe Room (ห้องนอนขนาดปกติหรือกว้างกว่าห้องมาตรฐาน) ส่วนใหญ่ ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุด เช่น สามารถมองเห็นทัศนียภาพสวยงามที่สุด ได้รับการตกแต่งด้วย ประติมากรรมที่สวยงาม ประณีต มีเตียงขนาดใหญ่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพัก เป็นห้องขนาดปกติที่มีราคาสูงที่สุด อันเกิดจากการนำศิลปะด้านประติมากรรมมาตกแต่งทำให้ห้องพัก เกิดมูลค่าเพิ่ม

ด้านวรรณกรรม แผนกห้องพักโรงแรมในภาคอีสาน ศิลปะด้านวรรณกรรมอันเกิด จากการเกิดและจินตนาการแล้วนำมาเรียบเรียงเป็นรูปเล่มมีน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นวรรณกรรมบอกเล่า ลักษณะเป็นข้อความสั้นๆ แต่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจเป็นเรื่องราวได้ เช่น ชื่อห้องพักที่อยู่ ชั้นสูงสุดของโรงแรมพุลแมน ซึ่งเป็นห้องที่ใหญ่ที่สุดของโรงแรม คือ ห้องเอื้องบายศรี (Master Bedroom) และอยู่ชั้นสูงสุดของโรงแรม และยังมีห้องเอื้องเงิน เอื้องนาง และเอื้องโมกข์ และ ยังมีห้องเอื้องผึ้ง และห้องเอื้องคำที่อยู่ชั้นล่าง

นอกจากนี้ ยังมีวรรณกรรมเกี่ยวกับดอกบัวในวรรณคดีไทยที่โรงแรมพุลแมน ได้นำมา เรียบเรียงไว้โดยตั้งชื่อห้องเลอสปาร์ ชื่อห้องสปา จำนวน 12 ห้อง ของโรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาวดีคิด ซึ่งได้นำเอาชื่อดอกบัวในวรรณคดีมาใช้ในการตั้งชื่อห้อง ได้แก่ พลายชมพู พราวชมพู ชมพูชูลาก ปริมลาก บุชบง บุชบรรณ เสวตอุบล บุณทริก เจนิสรุต สัตตบรรณ สัตตบงกช สุธาโนบล ดอกบัวแต่ละชนิดมีชื่อพื้นบ้าน เช่น ดอกบัวเผื่อน (บุชบง) ดอกบัวหลวง (บุชบรรณ) ดอกบัวหลวง สีขาวอมเขียวเล็กน้อย (บุณทริก) บัวสายดอกสีขาว (เสวตอุบล) ดอกบัวสีม่วง (สุธาโนบล) บัวหลวงสีแดงดอกป้อม (สัตตบงกช) บัวชนิดหนึ่งไม่มีสี (สัตตบรรณ) และยังพบว่า



โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่ง ได้นำวรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของจังหวัดที่โรงแรมตั้งอยู่ อาทิ ประวัติเมืองกาฬสินธุ์ พระคริสตธรรมคัมภีร์ที่ห้องพักโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ ประวัติเมืองขอนแก่น ห้องพักโรงแรมเจริญธานี ราชวดีรีสอร์ท และโรงแรมໄໝະะ จังหวัดขอนแก่น

วัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่

อาหาร และเครื่องดื่ม

การบูรณาการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องอาหาร ส่วนใหญ่โรงแรมระดับ 3-5 ดาว นิยมจัดบริการอาหารแบบมินิบาร์ โดยจัดอาหารสำเร็จรูป ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มไว้ในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ไม่ต้องการออกไปข้างนอก ซึ่งอาหารในมินิบาร์ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตามใจชอบแล้วจ่ายค่าสินค้าพร้อมการคืนกุญแจห้องที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า

นอกจากนี้ยังมีบริการอาหารตามสั่งซึ่งลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมสามารถโทรศัพท์สั่งอาหารที่แผนกอาหาร ในห้องพักจะมีเมนูอาหารให้ลูกค้าเลือกสั่งได้ตามใจชอบ โดยแผนกอาหารจะมีพนักงานบริการถึงห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกสบายมากขึ้น สำหรับลูกค้าที่ต้องการความเป็นส่วนตัว การบริการแต่ละโรงแรมอาจแตกต่างกันในเรื่องเวลาแต่โรงแรมมาตรฐานระดับ 4-5 ดาว อาจจัดบริการได้ตลอดเวลา (24 ชั่วโมง)

การบริการซักรีด

การบริการซักรีด นับเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งของการบริการลูกค้าโรงแรม ในห้องพักที่นอกเหนือจากงานซักรีดผ้าของโรงแรม ดังนั้นโรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน ในภาคอีสาน จึงได้บูรณาการมิติทางวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ (การบริการซักรีด) ไว้ในห้องพักเพื่อบริการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าพัก โดยมีแม่บ้านบริการรับผ้าและบริการนำส่งตามวันเวลาที่กำหนด ซึ่งจะแจ้งแขกให้ทราบก่อนรับผ้าไปซักรีด

3.3 แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

จากการศึกษา การพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานได้กำหนดให้โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ต้องมีอาหารบริการ 3 ประเภท ห้องอาหารบริการเต็มรูปแบบหรือภัตตาคาร ห้องอาหารประเภทคอฟฟี่ช็อป บาร์และลานจ์ ซึ่งห้องอาหารดังกล่าวแต่ละโรงแรมได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการดังนี้

มิติทางศิลปะ ได้แก่ จิตรกรรม ประติมากรรม โดยเน้นการจัดตกแต่งบนโต๊ะอาหาร อาทิ ผ้าปูโต๊ะอาหาร ผ้าเช็ดมือ การจัดแจกันดอกไม้สด และการแกะสลักผักผลไม้ให้มีรูปลักษณะต่างๆ เช่น แกะสลักแตงโมให้เหมือนสับปะรด แกะสลักมะเขือเทศเป็นรูปดอกกุหลาบ มะเขือแกะให้เหมือนดอกไม้ แล้วนำไปจัดวางบนจานให้สวยงามก่อนนำไปบริการลูกค้า และยังมีศิลปะการจัดขนมหวานให้มีลวดลาย สีสันให้น่ารับประทาน ตลอดจนการจับผ้าปูโต๊ะให้เกิดลวดลายอย่างหลากหลาย เช่น ลายสับปะรด ลายผีเสื้อ ลายข้าวหลามตัด และลวดลายอันเกิดจากจินตนาการของช่างศิลปะการจับผ้าเพื่อตกแต่งโต๊ะอาหาร ห้องอาหาร ตามความเหมาะสมแต่ละงาน

มิติทางศิลปะด้านดนตรีและนาฏศิลป์ แผนกอาหารและเครื่องดื่มได้นำมิติทางศิลปะด้านดนตรีและนาฏศิลป์มาบูรณาการ โดยจัดให้มีการแสดงดนตรี เล่นดนตรี ขับร้องเพลงประกอบดนตรี ซึ่งมีนักดนตรีและนักร้องที่ทางโรงแรมจัดไว้เพื่อแสดงให้ลูกค้าได้ชม หรือลูกค้าที่มีความประสงค์จะมีส่วนร่วมในการร้องเพลง แสดงลีลาท่าประกอบเสียงเพลง ก็สามารถทำได้ โดยแจ้งความประสงค์ไปยัง นักดนตรี ทั้งนี้โรงแรมในภาคอีสานส่วนใหญ่จะจัดให้มีเครื่องดนตรีสากลเพื่อสนองความ



ต้องการของลูกค้า แต่จะให้ความสำคัญดนตรีพื้นบ้านอีสาน เช่น โปงลาง พิณ แคน โหวต และ การแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้าน โดยจัดให้ในกรณีพิเศษ เช่น งานต้อนรับข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ที่ย้ายเข้ามา ใหม่ งานเลี้ยงเกษียณอายุราชการบุคคลสำคัญ ซึ่งมีแขกมาร่วมจำนวนมาก และในเทศกาลวัน สงกรานต์ปีใหม่ ซึ่งโรงแรมจะจัดให้โดยคิดค่าบริการรวมโต๊ะอาหาร อาจเรียกได้ว่าเป็นการบูรณาการ มิติด้านศิลปะพื้นบ้าน เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจโรงแรม

การบูรณาการมิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) จากการศึกษา แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้บูรณาการทางวัฒนธรรม อาทิ อาหาร โดยนำอาหารพื้นบ้านเข้ามาบริการ ได้แก่ ส้มตำ ข้าวเหนียว ไก่ย่าง และแกงอ่อม มาจัดบริการ ลูกค้า แม้ว่าอาหารดังกล่าวจะจัดบริการไม่มากนัก แต่โรงแรมในภาคอีสานก็พยายามนำมาจัดบริการ เป็นอาหารแนะนำ เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน

ที่อยู่อาศัย ได้แก่ การจัดสถานที่ในแผนกห้องอาหาร และเครื่องดื่ม โดยเน้น ความเป็นวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ผ้าปูโต๊ะ (ผ้าฝ้ายหรือผ้าทอมือ) ผ้าเช็ดมือโต๊ะอาหาร

เครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานในแผนกส่วนใหญ่เน้นผ้าพื้นบ้านอีสาน เพื่อเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ได้แก่ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมໄໝະ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมเจริญธานี โรงแรมราชวดี รีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี

ยารักษาโรค ได้แก่ การนำน้ำสมุนไพรมาบริการลูกค้า เช่น น้ำมะตูม น้ำสับปะรด น้ำส้มคั้น น้ำใบเตย น้ำกระเจียว น้ำตระไคร้ น้ำดอกอัญชัน และน้ำผลไม้หลากชนิด ซึ่งทาง โรงแรมได้นำมาบริการลูกค้าในห้องอาหาร โดยเฉพาะอาหารเช้า เพื่อลูกค้าที่เข้ามาพักจะได้ดื่มพร้อม อาหารเช้า ซึ่งมีบริการทุกวัน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมໄໝະ โรงแรมพูลแมน โรงแรมเจริญ ธานี โรงแรมราชวดีรีสอร์ท จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี และโรงแรมในภาคอีสานอีกหลายแห่ง

ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรม พบว่า โรงแรมในภาคอีสาน ส่วนใหญ่มีความเชื่อเรื่องพุทธ พราหมณ์ ผี มีการปฏิบัติสืบ ทอดจากบรรพบุรุษ เห็นได้จากโรงแรมทุกแห่ง มีสถานที่ประกอบพิธีตามความเชื่อ ได้แก่ ศาลพระภูมิเจ้าที่ ศาลตายาย ศาลพระพรหม และศาลพระคิวง ซึ่งมีการจัดงานตามเทศกาลสำคัญเพื่อให้พนักงานของ โรงแรมได้ทำบุญตักบาตรขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เชื่อว่าสถิตย์อยู่สถานที่แห่งนั้นได้มาปกป้องคุ้มครอง ให้ได้รับความปลอดภัย และเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน

สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ดังกล่าว โรงแรมได้มอบหมายให้พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จัดอาหารหวานคาวพร้อมน้ำดื่มขึ้นถวายจุดธูปขอพรทุกวันตามความเชื่อ และจัดงานประเพณีประกอบ พิธีกรรม โดยมีผู้นำในการประกอบพิธี เช่น โรงแรมໄໝະจัดงานสงกรานต์ยิ่งใหญ่ทุกปี ซึ่งถือว่าเป็น การสืบทอดประเพณี พิธีกรรม ตามความเชื่อของบรรพบุรุษที่ได้สั่งสมมาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ โรงแรมໄໝະจะจัดให้มีอาหารตามฤดูกาล เช่น แกงไข่มดแดงผักหวานและเห็ด ยำไข่มดแดง ข้าวเหนียว ส้มตำ แกงอ่อมหอย และอาหารประเภท อื่นอีกหลายชนิด เพื่อบริการลูกค้า โดยเน้นความสำคัญที่การบูรณาการมิติทางวัฒนธรรมด้านความเชื่อ



ประเพณี พิธีกรรม โดยเฉพาะเปิดโอกาสให้ลูกค้าทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เชื่อว่าจะได้บุญกุศล ทั่วหน้ากัน

3.4 แผนกบัญชี

จากการศึกษา แผนกบัญชีและการเงินมีหน้าที่ดูแลการจัดทำบัญชี และควบคุม การเงินของโรงแรมให้เป็นไปตามระบบงานที่กำหนด โรงแรมจะมีโครงสร้าง ฝ่ายบัญชี และการเงิน อาจแยกเป็นส่วนต่างๆ ประกอบด้วย ส่วนการเงิน ส่วนตรวจสอบรายได้ ส่วนเครดิต ส่วนบัญชี ส่วนคลังพัสดุ และส่วนควบคุมต้นทุน ซึ่งแต่ละส่วนจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนี้

ส่วนการเงิน (Finance) มีหน้าที่เก็บรักษาและควบคุมดูแลเงินเกี่ยวกับรายรับ และรายจ่ายของโรงแรมซึ่งที่มาของรายได้ อาจได้มาจากค่าบริการห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม หรือ ส่วนอื่นๆ ที่โรงแรมจัดขึ้น รวมถึงการติดตามการชำระหนี้ของลูกค้าทุกประเภท ส่วนของรายจ่าย จะควบคุมการจ่ายเงินทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินเดือนและค่าแรงพนักงานของโรงแรมทุกแผนก การตรวจสอบรายได้ (Income Auditor) มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ของโรงแรม ให้ครบถ้วนและถูกต้อง โดยเฉพาะรายได้จากค่าห้องพักและห้องอาหาร ซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของ โรงแรม

ส่วนเครดิต (Account Receivable) มีหน้าที่ควบคุมดูแลการให้เครดิตหรือให้ สินเชื่อ แก่ลูกค้าของโรงแรม และติดตามทวงหนี้ที่ครบกำหนดการชำระ

ส่วนบัญชี (Accounting) มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลทางบัญชีและการเงินให้ถูกต้อง และนำมาจัดทำรายงานต่างๆ เก็บรักษาเอกสารและข้อมูลของโรงแรมให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และดูแลการเสียภาษีต่างๆ ของโรงแรมให้ถูกต้อง

ส่วนคลังพัสดุ (Store) มีหน้าที่ 1) ควบคุมดูแลการเก็บรักษาและเบิกจ่ายพัสดุ ทั้งของสด ของแห้ง สำหรับประกอบอาหารของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงาน 2) บันทึกการรับจ่ายพัสดุและ 3) ทำรายงานพัสดุดังกล่าว

ส่วนควบคุมต้นทุน มีหน้าที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม ตรวจสอบการรับของประจำวันของแผนกอาหารและเครื่องดื่มว่าเป็นไปตามคุณภาพและปริมาณที่ กำหนดไว้หรือไม่ ส่วนงานนี้จะวิเคราะห์เมนูอาหารและเครื่องดื่ม และจัดทำรายงานสรุปต้นทุนและ ยอดขายประจำ ตรวจสอบอัตราส่วนการตวงวัดในครัวและบาร์ให้ถูกต้อง ตรวจสอบความถูกต้องของ ราคาขายและต้นทุนที่กำหนดไว้ และประสานงานกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนนี้เป็นส่วนที่มี ความสำคัญ ต่อการได้กำไรหรือขาดทุนของการขายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

ดังนั้น ตลอดระยะเวลาระหว่างลูกค้าพักอยู่ในโรงแรม อาจเป็นระยะเวลา 1 วัน หรือมากกว่า หรืออาจเป็นระยะเวลานานถึงเดือน ซึ่งผู้เข้าพักอาจใช้บริการต่างๆ ของโรงแรม ได้แก่ บริการห้องพัก โทรศัพท์ ซักรีด ห้องอาหาร บาร์ สปา สระว่ายน้ำ และถ่ายเอกสาร การบริการ บางอย่างอาจมีค่าใช้จ่าย ผู้เข้าพักต้องรับผิดชอบการชำระค่าบริการนั้นๆ โดยสามารถใช้เงินสด บัตรเครดิตหรือแม้แต่การขอผ่อนชำระในวันคืนห้องพัก เรียกว่า “การให้สินเชื่อด้านบริการ”

ด้วยเหตุนี้แผนกบัญชีโรงแรมจึงได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการไว้ ในแผนกนี้ เพื่อบริการผู้เข้าพักให้สะดวกสบายใจเกิดความประทับใจในการบริการ โปร่งใสตรวจสอบ ความถูกต้องได้ ซึ่งการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมได้ดำเนินการโดยนำเอามิติทางวัฒนธรรม



ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ การแต่งกาย และด้านความเชื่อ กล่าวคือ พนักงานแผนกบัญชีโรงแรมจะต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยด้วยยูนิฟอร์มที่ทางโรงแรมจัดให้ ด้านความเชื่อ พนักงานทุกคนต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส วาจาสุภาพเรียบร้อย การจัดทำบัญชีเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อและถูกต้อง ตลอดจนให้ความกระจ่างแก่ลูกค้าได้ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาหรือข้อซักถาม

3.5 แผนกการช่าง

จากการศึกษา งานโรงแรมเป็นงานบริการที่ไม่มีวันหยุด สิ่งของเครื่องใช้หรือวัสดุอุปกรณ์ ทรัพย์สินต่างๆ จึงถูกใช้งานตลอดเวลา แผนกการช่างจึงมีหน้าที่รักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพดีใช้งานได้ตลอดเวลา หากมีการชำรุดเสียหายหรือเกิดขัดข้อง พนักงานแผนกการช่างต้องรีบแก้ไข ซ่อมแซมทันทีเพื่อให้กลับคืนสภาพปกติ การจัดการด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในและภายนอกโรงแรม อาทิ เครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และประตูหน้าต่าง ตลอดจนตัวอาคาร โดยได้รับการประสานงานหรือแจ้งเหตุขัดข้องจากแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งจะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับฝ่ายช่างและซ่อมบำรุง เมื่อสิ่งของเครื่องใช้เกิดการชำรุดใช้งานไม่ได้ โดยแผนกบริการส่วนหน้าจะลงบันทึกรายละเอียด วัน เวลา สถานที่ และความเสียหาย แจ้งไปยังแผนกการช่างหรือแผนกซ่อมบำรุงก็อาจกล่าวได้ เพื่อให้แผนกการช่างได้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้เรียบร้อยและสามารถใช้งานได้ตามปกติ

ประเภทของการซ่อมบำรุงทรัพย์สิน ได้แก่ การซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันการซ่อมบำรุงเพื่อซ่อมแซม การซ่อมบำรุงเพื่อแก้ไข และการซ่อมบำรุงเพื่อปรับปรุง ซึ่งแผนกการช่างมีหน้าที่และรับผิดชอบคือ 1) ซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบต่างๆ ภายในอาคาร ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบระบายอากาศและปรับอากาศ ระบบน้ำร้อน น้ำเย็น ระบบระบายน้ำ ตัวอาคาร และสระว่ายน้ำ 2) การควบคุมดูแล ค่าใช้จ่าย การใช้งาน การจัดหา และซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์ต่างๆ 3) จัดทำรายงานต่างๆ เช่น รายงานการใช้พลังงานไฟฟ้า รายงานการซ่อมแซมบำรุงทรัพย์สิน เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานแผนกช่าง 4) แก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของแผนกการช่าง และซ่อมบำรุง ตลอดจนรายงานจากการร้องเรียนของลูกค้าที่เข้ามาพัก หรือเข้ามาใช้บริการในโรงแรม 5) ส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการใหม่ๆ ให้แก่พนักงานโดยการฝึกอบรม และ 6) จัดประชุมประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้อาคาร ห้องพัก อุปกรณ์เครื่องใช้ ให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินต่างๆ ของโรงแรม

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า แผนกการช่าง ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้หรือทรัพย์สินให้มีสภาพดี พร้อมใช้ตลอดเวลา หรืออาจกล่าวได้ว่า แผนกการช่างเปรียบเสมือนกลไกสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะต้องดูแลให้ความรู้ ฝึกอบรมสร้างขวัญกำลังใจไม่น้อยกว่าแผนกอื่น ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานได้มองเห็นความสำคัญโดยได้นำมิตติศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการในแผนกการช่าง ประกอบด้วย มิตติด้านศิลปะ ได้แก่ สถาปัตยกรรม มิตติด้านวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ดังรายละเอียด

การบูรณาการด้านสถาปัตยกรรม ได้แก่ การออกแบบ หรือการเขียน โครงสร้างของงานที่รับผิดชอบ หรือเรียกว่า แผนภูมิของการดำเนินงาน เช่น แผนภูมิระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้าของโรงแรม และโครงสร้างของอาคารห้องพัก เป็นต้น ซึ่งพนักงานแผนกการช่างต้องศึกษารายละเอียด เพื่อให้เกิดทักษะในงานที่รับผิดชอบ หากมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที



การบูรณาการมิติวัฒนธรรมโรงแรมในภาคอีสานได้มองเห็นความจำเป็นพื้นฐานของพนักงานทุกแผนก โดยได้จัดสวัสดิการด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค การดูแลรักษาสุขภาพ โดยเฉพาะแผนกการช่าง ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นพยาบาลหรือเป็นหมอที่จะต้องเฝ้าดูแลรักษาคนไข้เมื่อเวลาเจ็บป่วย การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ โรงแรมได้ดำเนินการดังรายละเอียด

ด้านอาหาร โดยจัดอาหารให้พนักงานแผนกการช่างรับประทานตลอดเวลา 3 มื้อ ได้แก่ อาหารเช้า กลางวัน และเย็น ซึ่งแผนกห้องอาหารจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบ โดยมีห้องรับประทานอาหารเฉพาะพนักงานของโรงแรม

ที่อยู่อาศัยหรือบ้านพัก โรงแรมระดับมาตรฐานในภาคอีสานทุกแห่ง โดยเฉพาะ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมโฆชะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาอคิด โรงแรมเจริญธานี โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี ได้จัดบ้านพักให้พนักงานของโรงแรมทุกแผนก ที่มีความประสงค์จะพักหรือผู้ที่ไม่มีบ้านตัวเองอยู่ใกล้ที่ทำงาน โดยให้เข้าพักได้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นใด ซึ่งถือว่าเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานของโรงแรม

เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม หรือการแต่งกาย แผนกการช่างได้รับสวัสดิการจากโรงแรม โดยมีชุดยูนิฟอร์มสำหรับแผนกการช่างโดยเฉพาะ คนละ 1-2 ชุด สำหรับใส่ในเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งจะมีการออกแบบ และเลือกใช้สีแตกต่างกัน เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะแผนกการช่างของแต่ละโรงแรม

ยารักษาโรค หรือการดูแลสุขภาพพนักงาน พบว่า พนักงานแผนกการช่างได้รับสวัสดิการด้านสุขภาพ โดยมีการตรวจสุขภาพทุกปีอย่างน้อยปีละครั้ง หรือโรงแรมบางแห่ง พนักงานได้รับการตรวจสุขภาพปีละสองครั้ง และได้รับการดูแลรักษาพยาบาลเป็นพิเศษในกรณีได้รับอุบัติเหตุฉุกเฉินในขณะที่ปฏิบัติงานหรือพนักงานทุกคนต้องมีบัตรประกันสังคมจากภาครัฐ

ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม โรงแรมแต่ละแห่งได้นำมิติวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม มาบูรณาการไว้ในแผนกการช่าง โดยส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อและได้เข้าร่วมประเพณีต่างๆ ที่โรงแรมจัดขึ้นทุกปี เช่น ประเพณีสงกรานต์ ปีใหม่ ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า และพิธีกรรมกราบไหว้พระภูมิเจ้าที่ ทำบุญใส่บาตรในเทศกาลงานประเพณีโดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวของพนักงานทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำบุญทุกเทศกาล

3.6 แผนกแม่บ้าน

จากการศึกษา แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สร้างบรรยากาศให้โรงแรมมีความพร้อมในการต้อนรับแขกหรือลูกค้า โดยการสร้างภาพลักษณ์แห่งความประทับใจ ด้วยการบริการด้านความสะอาด ความสะดวกสบาย ความสวยงามเป็นระเบียบ และความปลอดภัย และแผนกแม่บ้านยังเป็นศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาพัก และข้อมูลโรงแรม ซึ่งแม่บ้านจะเป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้าสามารถทราบได้ว่าแขกชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด ต้องการใช้บริการด้านใด สิ่งใดและใช้เวลาใด แผนกแม่บ้านจึงเป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างลูกค้ากับโรงแรม และยังเป็นแผนกรวบรวมข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่เข้ามาพัก รวมทั้งตรวจสอบและรายงานความเรียบร้อยในงานที่รับผิดชอบตลอดจนช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินของโรงแรมให้สามารถคงสภาพมีประสิทธิภาพ และช่วยบำรุงรักษาให้ใช้งาน



ได้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจโรงแรม และยังพบว่า แพนกแม่บ้านมีหน้าที่และรับผิดชอบงาน ทำความสะอาดห้องพัก งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ ซึ่งนอกเหนือจากห้องพักลูกค้า ห้องครัว และแผนกอื่นๆ งานห้องซักรีด ห้องเครื่องแบบ ห้องดอกไม้ งานรับแจ้งของหาย มินิบาร์ (Minibar) และงานพนักงานต้นห้องส่วนตัวหรือบัดเลอร์ ด้วยเหตุนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน จึงได้บูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมแพนแม่บ้าน ได้แก่ มิติด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม และศิลปะด้านวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค) ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ดังรายละเอียด

มิติด้านจิตรกรรม แพนแม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาด ความ สะดวกสบาย คือ การจัดห้องให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีการจัด ตกแต่งวางสิ่งของเครื่องใช้ในที่ที่เหมาะสม มีขนาด ลวดลาย สี และรูปทรงที่เข้ากันได้อย่างลงตัว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ถุงผ้า และรายการส่งผ้าซักรีด ชุดซักกรองเท้า ไม้แขวนเสื้อ รองเท้าแตะ แปรงเครื่องเขียน ตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ เช่น กระจาดชำระ กระจาดเช็ดหน้า เครื่องเป่าผม เสื้อคลุมอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า เป็นต้น ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีเทคนิคหรือศิลปะการจัดตกแต่งแตกต่างกัน หรือมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ

ด้านประติมากรรม โรงแรมแต่ละแห่งได้บูรณาการมิติด้านประติมากรรมในแพนแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ ซึ่งแพนแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดตกแต่งบริเวณต่างๆ ในโรงแรม โดยเฉพาะห้องพักลูกค้า(ห้องพักแขก) ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง และบริเวณสาธารณะของ โรงแรม ได้แก่ ลิฟต์ ลิฟต์ ห้องสุขา ร้านค้าในโรงแรม ลานจอดรถ สระว่ายน้ำ และสวนหย่อมใน โรงแรม ซึ่งบริเวณดังกล่าว แพนแม่บ้านจะต้องจัดตกแต่งให้สวยงามชวนมอง โดยเฉพาะในฤดู เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลลอยกระทง ปีใหม่ วันคริสมาสต์ หรืองานมงคลสมรส ซึ่งจะต้องมีการจัดตกแต่งดอกไม้ การแกะสลักดอกไม้ ผลไม้ ตลอดจนการจับผ้าให้เป็นลวดลายสวยงาม เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้พบเห็น โดยเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาพักหรือเข้ามาใช้บริการในโรงแรม

ด้านสถาปัตยกรรม การบูรณาการด้านสถาปัตยกรรมในแพนแม่บ้านมีหลากหลาย ได้แก่ การจัดวางเตียงนอน ปูที่นอน จัดวางสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก ห้องน้ำ ตลอดจนการดูแล ตกแต่งเครื่องแบบพนักงาน โดยอาจติดต่อกับช่างตัดเย็บเสื้อผ้าภายนอก เพื่อจัดหาชุดเครื่องแบบ ให้พนักงานทุกคนมีเครื่องแบบสวมใส่อย่างเพียงพอและเหมาะสม และยังพบว่า แพนแม่บ้านยังต้องมีความสามารถในการออกแบบจัดวางสิ่งของในตู้เย็นเล็กหรือมินิบาร์ (Minibar) ที่จัดไว้บริการลูกค้า ในห้องพัก โดยบรรจุเครื่องดื่มและของขบเคี้ยว โดยจัดวางไว้ให้เหมาะสม ตรวจสอบได้ง่าย ตลอดจนการดูแลแก้วน้ำ แก้วเครื่องดื่มให้สะอาดพร้อมใช้อยู่เสมอ

ด้านวรรณกรรม แพนแม่บ้านรับผิดชอบในการจัดหาหนังสืออ่านหรือวรรณกรรมที่ น่าสนใจและเหมาะสมไว้ในห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ห้องรับรอง และหน้าโรงแรม ตลอดจนจัด เขียนข้อความสั้นๆ เช่น คำอวยพรเทศกาลปีใหม่ วันแม่ วันพ่อ วันครู หรือข้อความสำหรับต้อนรับ ลูกค้าโดยสื่อความหมายให้ตรงกับกลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มประชุมสัมมนา ต้อนรับแขก บ้านแขกเมือง หรืองานเกษียณอายุราชการ งานมงคลสมรส และงานฉลองความสำเร็จ



มิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ แม่บ้านได้รับสวัสดิการด้านความจำเป็นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร โดยได้รับการดูแลจากเจ้าของโรงแรมให้รับประทานอาหารฟรีทั้งเวลาเช้า กลางวัน และเย็น และแม่บ้านยังต้องรับผิดชอบในการจัดตกแต่งดอกไม้ ทำความสะอาดห้องอาหาร และห้องจัดงานเลี้ยงของโรงแรมให้สะอาดสวยงามอยู่เสมอ

ที่อยู่อาศัย (ห้องพัก) การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านที่อยู่อาศัยหรือห้องพักในแม่บ้าน โดยแม่บ้านมีหน้าที่โดยตรงในการดูแลความสะอาดห้องพักทั้งหมดในโรงแรม ตลอดจนสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอยู่ในห้องพักของโรงแรม ได้แก่ ผ้าปูที่นอน ผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ผ้าเช็ดมือ และสิ่งของเครื่องใช้ในห้องน้ำ เช่น ผ้าคลุมอาบน้ำ เครื่องเป่าผม กระจกเช็ดหน้า กระจกชำระ ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาด การจัดเก็บสิ่งของเครื่องใช้ของแขกในตู้เย็นในห้องพักที่โรงแรมจัดไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม

เครื่องนุ่งห่ม หรือเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย การแต่งกายของพนักงานแม่บ้านได้บูรณาการชุดยูนิฟอร์มเฉพาะของแม่บ้าน ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานแต่ละแห่งได้นำผ้าพื้นบ้านอีสานมาตัดเครื่องแบบสำหรับแม่บ้าน โดยแต่ละโรงแรมเน้นความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านอีสาน และยังเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมอีสานสู่สากลในอนาคต

ยารักษาโรค หรือการดูแลสุขภาพสุขภาพ แม่บ้านของโรงแรมในภาคอีสานแต่ละแห่งมีสวัสดิการดูแลสุขภาพทุกปี และเป็นสมาชิกประกันสังคมของภาครัฐ โรงแรมแต่ละแห่งได้ให้การดูแลสุขภาพพนักงานแม่บ้านในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือได้รับอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติหน้าที่ โดยดูแลค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของภาครัฐ

ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม แม่บ้าน มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้สำหรับประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อ เช่น การนำอาหาร น้ำ และจตุรปูเทียน สักการบูชา พระภูมิเจ้าที่ แม่บ้านต้องรับผิดชอบแทนเจ้าของโรงแรมทุกวันจะขาดไม่ได้ถือเป็นหน้าที่ และในกรณีเทศกาลวันสำคัญ เช่น วันตรุษจีน ซึ่งเจ้าของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เชื่อชาตินิยมจีน ปฏิบัติตามความเชื่อของบรรพบุรุษ เมื่อถึงเทศกาลวันตรุษจีนต้องจัดเตรียมสถานที่ สิ่งของเครื่องใช้ในพิธีกรรม ตรวจสอบความเรียบร้อยดูแลและจัดเก็บทำความสะอาดสถานที่เมื่อเสร็จพิธีกรรม

ด้านประเพณี แม่บ้านต้องดูแลรับผิดชอบการจัดเตรียมงานจนกว่าจะแล้วเสร็จ เช่น ประเพณีสงกรานต์ นับเป็นประเพณียิ่งใหญ่ของชาวอีสานอีกประเพณีหนึ่ง โรงแรม แต่ละแห่งในภาคอีสานมีการจัดงานประเพณีสงกรานต์ ได้แก่ การจัดเตรียมสถานที่ตั้งโต๊ะหมู่บูชา เพื่ออัญเชิญพระพุทธรูปมาประดิษฐานสำหรับให้พนักงานโรงแรม ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม หรือผู้มาติดต่อประสานงานในโรงแรมได้สรงน้ำตามประเพณี ซึ่งแม่บ้านต้องดูแลความสะอาดพื้นไม้ให้มีความเปียกพื้น ลูกค้านั่งเก้าอี้ได้ หรือดูแลการจัดตกแต่งประดับดอกไม้ให้เหมาะสม ตลอดจนจนถึงน้ำหอมที่นำมาบริการลูกค้าเพื่อสรงน้ำพระพุทธรูปและความสะอาดสวยงาม ตลอดจนการจัดบรรยากาศทั่วไปให้เหมาะสมกับงานประเพณี

ด้านพิธีกรรม แม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบจัดเตรียมสิ่งของสำหรับใช้ในพิธีกรรมร่วมกับแผนกอาหาร อาทิ พิธีกรรมวันเกิดของโรงแรมจะต้องจัดเตรียมโต๊ะหมู่บูชา ดอกไม้ธูปเทียน ภัตตาหารสำหรับถวายพระสงฆ์รวมถึงปัจจัยไทยธรรม พิธีกรรมวันสงกรานต์จัดเตรียมโต๊ะหมู่บูชา ชันน้ำอบน้ำหอม หรือชันน้ำลอยด้วยดอกมะลิ เพื่อรดน้ำขอพรผู้บริหารหรือผู้ใหญ่ พิธีกรรมถวาย



ต้นเทียนพรรษ และพิธีกรรมถวายองค์กฐิน จัดเตรียมดอกไม้ ธูปเทียน พร้อมสิ่งของเครื่องใช้ในพิธีกรรมตามความเชื่อที่ได้สืบทอดจากบรรพบุรุษ

สรุปได้ว่า การบูรณาการมิติทางศิลปะ 5 ด้าน และทางวัฒนธรรม 4 ด้าน แต่ละโรงแรมได้นำมาบูรณาการแต่ละแผนกตามความเหมาะสม โดยคัดเลือกสิ่งที่น่าสนใจเป็นพิเศษ เอกลักษณะเฉพาะ ลูกค้านักท่องเที่ยวต้องการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ส่วนศิลปะและวัฒนธรรมที่ประสบปัญหาได้นำมาแก้ไข เพื่อนำไปบูรณาการในแผนกต่างๆ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานความเป็นอัตลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน สร้างความประทับใจลูกค้าเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

สิ่งที่ค้นพบใหม่การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม 6 แผนก

1. แผนกต้อนรับ

1) ด้านจิตรกรรม ได้แก่ ภาพเขียนเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวอีสานในอดีตซึ่งมีการทำนา หลังจากทำนาผู้หญิงทอผ้า ผู้ชายจักสานสิ่งของเครื่องใช้ อาทิ ตะกร้า ช้อน ไซ กระติบข้าว ผู้หญิงทอผ้า ได้แก่ ผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้าจก ผ้าขิด อุปกรณ์เครื่องใช้ดังกล่าว จิตรกรจะนำมาเขียนเป็นภาพตามจินตนาการ แล้วนำมาจัดตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับ

2) ด้านประติมากรรม บูรณาการโดยโรงแรมแต่ละแห่งได้นำผลงานที่มีคุณค่า สวยงาม ประณีต สื่อความหมายในทางที่เป็นสิริมงคล ได้แก่ ประติมากรรมโหลบ้านเชียง ที่โรงแรมบ้านเชียง ประติมากรรมพญานาคที่หน้าโรงแรมโฆะซอนแก่น นอกจากนี้ แผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้นำประติมากรรมเกี่ยวกับสัญลักษณ์ของแต่ละจังหวัดในภาคอีสานมาบูรณาการไว้ในแผนกต้อนรับด้วย

3) ด้านสถาปัตยกรรม บูรณาการโดยมีการออกแบบตกแต่งแผนกต้อนรับให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ อาทิ สถาปัตยกรรมสื่อผสมที่แผนกต้อนรับโรงแรมเจริญไฮเต็ล

4) ด้านวรรณกรรม บูรณาการโดยนำหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารต่างๆ มาจัดไว้บริการลูกค้าอ่าน

5) ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ บูรณาการโดยเปิดเสียงเพลงเบาๆ ให้ลูกค้าฟังขณะมาติดต่อที่แผนกต้อนรับ

2. แผนกห้องพัก

ห้องพักนับเป็นสินค้าหลักของโรงแรม ซึ่งมีการจัดตกแต่งไว้อย่างหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

1) การบูรณาการด้านจิตรกรรม แผนกห้องพักอาหารโดยใช้ชื่อ “ห้องภูมินารายณ์” บูรณาการโดยนำเอาผ้าไหมแพรวา (ผ้าเปียง) ซึ่งเป็นผ้าเอกลักษณ์ของจังหวัดกาฬสินธุ์ มาพับตกแต่งให้เป็นรูปผีเสื้อ รูปดอกไม้ รูปสัตว์ ตามจินตนาการอย่างหลากหลายไว้ในกรอบสวยงาม โรงแรมพูลแมน เป็นจิตรกรรมภาพพิมพ์ เทคนิคสื่อผสมโดยเน้นรูปแบบศิลปวัฒนธรรมของกลุ่มอีสานเหนือ

2) ด้านประติมากรรม ศิลปะด้านประติมากรรมที่นำมาบูรณาการแผนกห้องพัก ประกอบด้วย เตียง ขนาดเตียง ชนิดของเตียง โตะเก้าอี้ และเฟอร์นิเจอร์อื่นๆ ที่นำมาจัดไว้ในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ที่มีกลิ่นไอของเอกลักษณ์อีสาน

3) ด้านวรรณกรรม แผนกห้องพักโรงแรมในภาคอีสาน ศิลปะด้านวรรณกรรมอันเกิดจากการเกิดและจินตนาการแล้วนำมาเรียบเรียงเป็นรูปเล่มมีน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นวรรณกรรมบอกเล่าลักษณะเป็นข้อความสั้นๆ แต่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจเป็นเรื่องราวได้



3. แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

การพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสานได้กำหนดให้โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ต้องมีอาหารบริการ 3 ประเภท ห้องอาหารบริการเต็มรูปแบบหรือภัตตาคาร ห้องอาหารประเภท คอฟฟี่ช็อป บาร์และเลานจ์

มิติทางศิลปะ ได้แก่ จิตรกรรม ประติมากรรม โดยเน้นการจัดตกแต่งบนโต๊ะอาหาร อาทิ ผ้าปูโต๊ะอาหาร ผ้าเช็ดมือ การจัดแจกันดอกไม้สด และการแกะสลักผักผลไม้ให้มี รูปลักษณ์ ต่างๆ

มิติด้านดนตรีและนาฏศิลป์ แผนกอาหารและเครื่องดื่มได้นำมิติทางศิลปะด้าน ดนตรีและนาฏศิลป์มาบูรณาการ โดยจัดให้มีการแสดงดนตรี เล่นดนตรี ขับร้องเพลงประกอบดนตรี ซึ่งมีนักดนตรีและนักร้องที่ทางโรงแรมจัดไว้เพื่อแสดงให้ลูกค้าได้ชม

การบูรณาการมิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้บูรณาการทางวัฒนธรรม อาทิ อาหาร โดยนำอาหารพื้นบ้านเข้ามาบริการ เช่น ส้มตำ ข้าวเหนียว ไก่ย่าง และแกงอ่อม มาจัดบริการลูกค้า ที่อยู่อาศัย ได้แก่ การจัดสถานที่ในแผนกห้องอาหาร และเครื่องดื่ม

โดยเน้นความเป็นวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ผ้าปูโต๊ะ (ผ้าฝ้ายหรือผ้าทอมือ) ผ้าเช็ดมือโต๊ะอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานในแผนกส่วนใหญ่เน้นผ้าพื้นบ้าน อีสาน เพื่อเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

ยารักษาโรค ได้แก่ การนำน้ำสมุนไพรมาบริการลูกค้า เช่น น้ำมะตูม น้ำสับประรด น้ำส้มคั้น น้ำใบเตย น้ำกระเจียว น้ำตระไคร้ น้ำดอกอัญชัน และน้ำผลไม้อีกหลายชนิด ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม พบว่า โรงแรมในภาคอีสาน ส่วนใหญ่มีความเชื่อเรื่องพุทธ พราหมณ์ ผี มีการปฏิบัติสืบทอดจากบรรพบุรุษ

4. แผนกบัญชี มีหน้าที่ดูแลการจัดทำบัญชี และควบคุมการเงินของโรงแรมให้เป็นไปตามระบบงานที่กำหนด โรงแรมจะมีโครงสร้าง ฝ่ายบัญชี และการเงิน อาจแยกเป็นส่วนต่างๆ ประกอบด้วย ส่วนการเงิน ส่วนตรวจสอบรายได้ ส่วนเครดิต ส่วนบัญชี ส่วนคลังพัสดุ และ ส่วนควบคุมต้นทุน

5. แผนกการช่าง มีหน้าที่รักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพดีใช้งานได้ดีตลอดเวลา หากมีการชำรุดเสียหายหรือเกิดขัดข้อง พนักงานแผนกการช่างต้องรีบแก้ไข ซ่อมแซมทันทีเพื่อให้ กลับคืนสภาพปกติ

6. แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่สร้างบรรยากาศให้โรงแรมมีความพร้อมในการต้อนรับแขกหรือลูกค้า โดยการสร้างภาพลักษณ์แห่งความประทับใจ ด้วยการบริการด้านความสะอาด ความสะอาดสบาย ความสวยงามเป็นระเบียบ และความปลอดภัย





ภาพประกอบ 148 สิ่งที่ค้นพบใหม่การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาสรุปอภิปรายผล ตามลำดับความมุ่งหมายการวิจัย และมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัยที่ค้นพบ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำไปใช้ประโยชน์ตลอดจนข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไปตามลำดับ

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

1. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์ และมีการเอื้อเฟื้อด้านที่พัก โดยมีการเริ่มต้นที่ยุโรป และได้วิวัฒนาการเป็นการทำแบบการค้ำ ซึ่งมีการบริการที่พักร้านอาหารและบริการอื่น ตลอดจนมีการพัฒนาด้านการออกแบบอาคาร ห้องพัก ตกแต่งภายใน ภายนอกอาคาร แยกส่วนที่พักร้านอาหาร หรือจากการขายอาหาร เครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมมีความเป็นมาและวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมในยุโรปและสหรัฐอเมริกา มีแบบแผนและวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานชั้นนำระดับโลก ในขณะที่การบริการที่อบอุ่นแบบไทยเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ ช่วยดึงดูดใจให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมในภาคอีสาน ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้นักธุรกิจมีการติดต่อการทำธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศทั่วโลก

1.1 โรงแรมริมปาว ตั้งอยู่เลขที่ 71/2 ถนนกุดยางสามัคคี ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2538 เนื้อที่ 42 ไร่ อาคารสูง 9 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 80 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 3 ดาว ห้องพัก 140 ห้อง พนักงาน 158 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “ความสุขความประทับใจของท่าน คืองานบริการของเรา” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายสาโรช พงษ์สวัสดิ์ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นางสาวสุชาดา บุญสวัสดิ์ โทร 043-813637-39

1.2 โรงแรมโฆะเซ ตั้งอยู่เลขที่ 250-252 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เนื้อที่ 15 ไร่ อาคารสูง 17 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 100 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ห้องพัก 179 ห้อง พนักงาน 323 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “โฆะเซจะเป็นโรงแรมที่ให้บริการอันอบอุ่น ปลอดภัย สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและมุ่งมั่นตอบแทนบุญคุณแผ่นดิน” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายชาติชาย โฆะเซวิสุทธิ์ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นายเกรียงศักดิ์ ชุมรี โทร 043-320320



1.3 โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาคอนคิต ตั้งอยู่เลขที่ 9/9 ถนนประชาสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 เนื้อที่ 9 ไร่ อาคารสูง 25 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 2,500 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 5 ดาว ห้องพัก 293 ห้อง พนักงานบริการ 465 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “ความสมดุลระหว่างเจ้าของหรือผู้ประกอบการลูกค้า หรือผู้ใช้บริการหรือลูกจ้าง เจ้าของธุรกิจชื่อ นายวิรัช รักสุจริต ผู้จัดการชื่อ นายโอเล่ นีลเซน (Mr. Ole) โทร 043-322155

1.4 โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ตั้งอยู่เลขที่ 260 ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2536 เนื้อที่ 10 ไร่ อาคารสูง 19 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 400 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ห้องพัก 320 ห้อง พนักงานบริการ 330 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “เราคือความภูมิใจของ ชาวขอนแก่น” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายเจริญ พัฒนดำรงจิตร ผู้จัดการชื่อ นายวรโชติ พัฒนดำรงจิตร โทร 043-220400 และ 043-220401-14

1.5 โรงแรมราชาดิเรสอร์ทแอนด์โฮเต็ล ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 20 ถนนสนามบิน ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2549 เนื้อที่ 30 ไร่ อาคารสูง 1-2 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 10 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 3 ดาว ห้องพัก 79 ห้อง พนักงานบริการจำนวน 90 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “มุ่งเน้นให้เป็นโรงแรมและรีสอร์ท แบบธรรมชาติ” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายปิ่น สมใจวงษ์ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นายเข้มชาติ สมใจวงษ์ โทร 043-468222

1.6 โรงแรมตักสิลา ตั้งอยู่เลขที่ 1227/68 ถนนสมถวิลราษฎร์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2535 เนื้อที่ 20 ไร่ อาคารสูง 5 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 10 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ห้องพัก 77 ห้อง พนักงานบริการ 188 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “เน้นการบริการความสะอาด ความปลอดภัยของลูกค้าผู้มาใช้ บริการ ราคาไม่สูงนัก” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายศิริศักดิ์ เหล่าสุวรรณ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นายพัฒนพงษ์ เหล่าสุวรรณ โทร 043-719999

1.7 โรงแรมบ้านเชียง ตั้งอยู่ เลขที่ 5 ถนนมุขมนตรี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2539 เนื้อที่ 6 ไร่ อาคารสูง 10 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 400 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ห้องพัก 149 ห้อง พนักงานบริการ 150 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “สืบสานมรดกไทย อบอุ่นใจในโรงแรมบ้านเชียง” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายปรีชา ไชยรัตน์ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นางหงส์วดี ยมจินดา โทร 042-327911-20

1.8 โรงแรมเจริญโฮเต็ล ตั้งอยู่เลขที่ 549 ถนนโพธิ์ศรี ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 เนื้อที่ 42 ไร่ อาคารสูง 7 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 19 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 4 ดาว ห้องพัก 245 ห้อง พนักงานบริการ 440 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “คุณภาพงานคุณภาพคน และคุณภาพการบริการจะเป็นหนทาง นำไปสู่ความเป็นผู้นำ” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายถาวร คุณะปุระ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นางกฤษณา ธีระวุฒิ โทร 042-248155



1.9 โรงแรมเพชรซิเดนท์ ตั้งอยู่เลขที่ 253/3 หมู่ที่ 7 บ้านดอนตูม ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2550 เนื้อที่ 4 ไร่ อาคาร A สูง 3 ชั้น อาคาร B สูง 2 ชั้น ลงทุนครั้งแรกประมาณ 60 ล้านบาท ระดับมาตรฐาน 3 ดาว ห้องพัก 79 ห้อง พนักงานบริการ 50 คน ปรัชญาการบริหารโรงแรม “สัมผัสถึงความแตกต่าง กลางใจเมือง” เจ้าของธุรกิจชื่อ นายวิเชียร พลนิกรกิจ ผู้จัดการธุรกิจชื่อ นางสาวนริกาญจน์ กิรติอมรศิริวุฒิ โทร 042-327777

2. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจุบันการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม 9 แห่งในภาคอีสาน ได้แก่ โรงแรมริมปาว โรงแรมโฆชะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล โรงแรมตักสิลา โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล และโรงแรมเพชรซิเดนท์ โดยนำมิติทางศิลปะ 5 ด้าน และวัฒนธรรม 4 ด้าน แต่ละด้านประสบปัญหา ดังนี้

2.1 โรงแรมริมปาว

2.1.1 มิติทางด้านศิลปะ

- 1) ด้านจิตรกรรม พบว่า เป็นภาพจิตรกรรม ม้าผู้นำความสำเร็จ ไม่ค่อยพบปัญหา
- 2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมนูนต่ำ ทำจากดินเผาต่อติดกัน ซึ่งมีราคาแพง โรงแรมจึงไม่ได้นำมาตกแต่งจำนวนมาก
- 3) สถาปัตยกรรม พบว่า งบประมาณในการก่อสร้าง และออกแบบสูงเพราะวัสดุไม้เนื้อแข็งหายาก และปัจจุบันเป็นไม้อนุรักษ์
- 4) วรรณกรรม พบว่า โรงแรมไม่มีวรรณกรรมที่เกี่ยวกับ ศิลปะวัฒนธรรม มาให้บริการลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม
- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า มีการนำมาแสดงเป็นบางครั้งเพราะค่าใช้จ่ายสูง

2.1.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า อาหารพื้นบ้านอีสาน ขายได้น้อยในช่วงอาหารเช้า เพราะลูกค้าส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารเช้าแบบอเมริกัน โรงแรมจึงปรับเปลี่ยนรายการอาหารอีสานไปบริการในช่วงอาหารกลางวัน แต่ก็ยังขายได้ไม่มากนัก เพราะมีร้านอาหารอีสานจำนวนมากที่บริการอยู่ข้างนอกในราคาต่ำกว่าในโรงแรม

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ห้องพักบางห้องมีกลิ่นอับชื้น ซึ่งเกิดจากพรมปูพื้นต้องเสียเวลาเปลี่ยนห้องให้ลูกค้าใหม่ และยังพบว่า ปัจจุบันรีสอร์ท โรงแรมขนาดเล็ก แมนชั่น หรือห้องเช่ารายวันเกิดขึ้นจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการเพราะราคาประหยัด

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ใช้งบประมาณมากในการตัดเย็บชุดยูนิฟอร์ม และชุดพื้นบ้าน เป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ใช้งบประมาณในการจัดหน่วยบริการพิเศษสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือเข้ามาใช้บริการอื่นๆ อาทิ สระว่ายน้ำ โดยต้องมีครูผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการว่ายน้ำ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ทันเวลาหากเกิดอุบัติเหตุ และมีรถบริการนำส่งโรงพยาบาล หากลูกค้า หรือพนักงานเจ็บป่วย

2) ความเชื่อ พบว่า ยังขาดผู้นำในการปฏิบัติที่ถูกต้อง อาทิ การจัดรูปเทียนบูชา และการสื่อความหมายของการจัดเครื่องสักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์การปฏิบัติแตกต่างกันบนความเหมือน

3) ประเพณี พบว่า พนักงานลาหยุดในช่วงเทศกาลจำนวนมากโดยเฉพาะ ประเพณีสงกรานต์ ทำให้ขาดแรงงาน หรือพนักงานบริการมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาการบริการลูกค้า โดยเฉพาะแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม

4) พิธีกรรม พบว่า พนักงานของโรงแรมยังขาดทักษะในการจัดเตรียมสิ่งของเครื่องสักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ เนื่องจากโรงแรมยังไม่มีผู้นำด้านพิธีกรรม การจัดงานแต่ละครั้งจึงต้องใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าหลายวัน

2.2 โรงแรมโมฆะ

2.2.1 มิติทางด้านศิลปะ

- 1) ด้านจิตรกรรม พบว่า นักเขียนมีน้อย การเขียนภาพต้องใช้งบประมาณสูง
- 2) ประติมากรรม พบว่า เป็นประติมากรรมรุ่นต่ำข้างเงิน ไม่ค่อยมีปัญหา
- 3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารสูงหลายชั้น ห้องพักรวมจำนวนมาก และสร้างมานานหากจะมีการซ่อมแซมต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก
- 4) วรรณกรรม พบว่า เป็นวรรณกรรมเกี่ยวกับพระไตรปิฎก จึงไม่ค่อยพบปัญหา
- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายสูง จึงจัดแสดงให้ลูกค้าชมเฉพาะเทศกาล งานสำคัญ หรือลูกค้าสั่งจองเฉพาะกรณี

2.2.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า การจัดรายการอาหารแบบบริการตนเองในช่วงอาหารเช้า โดยขายรวมกับห้องพัก เพื่อบริการลูกค้าที่เข้ามาพักซึ่งทางโรงแรมได้จัดอาหารหลายประเภทต้องลงทุนซื้อวัตถุดิบจำนวนมากทุกวันเพื่อบริการลูกค้าให้ดีที่สุด สร้างความประทับใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก ยิ่งกว่านั้นปัญหาที่สำคัญในปัจจุบันคือมีคู่แข่งทางธุรกิจเกิดขึ้นจำนวนมาก

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ห้องพักรวมได้น้อยเพราะรีสอร์ท โรงแรมขนาดเล็กเกิดขึ้นจำนวนมาก ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการห้องพักโรงแรมดังกล่าว เพราะราคาประหยัด

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า การจัดสวัสดิการพนักงานเกี่ยวกับเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายพนักงาน หรือชุดยูนิฟอร์มแต่ละแผนกต้องใช้งบประมาณ จำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานหญิงแผนกต้อนรับต้องดูแลเป็นพิเศษ เพราะเป็นหน้าตาของโรงแรมซึ่งจะต้องออกแบบเปลี่ยน แปลงทุกสองปี ทั้งนี้โดยเน้นพื้นฐานวัฒนธรรมอีสาน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า โรงแรมต้องจัดหาพนักงาน ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีค่าแรงสูง แรงงานหายาก โดยเฉพาะหมอนวดแผนไทย ที่มีฝีมือดีนิยมไปทำงานต่างประเทศ และการให้บริการสระว่ายน้ำซึ่งมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ ต้องจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยเฝ้าระวังความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สินของลูกค้าที่เข้ามาพักและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้มีความปลอดภัยทุกคน

2) ความเชื่อ พบว่า สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ของโรงแรมมีหลายแห่ง แต่ก็ไม่ค่อยพบปัญหา

3) ประเพณี พบว่า ประเพณีสงกรานต์มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการห้องพักจำนวนมาก ทำให้ลานจอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า อาหารพื้นบ้านอีสานโดยเฉพาะ ยำไข่มดแดง แกงผักหวานเป็นที่นิยมของลูกค้า ราคาแพงและหายากมาก

4) พิธีกรรม พบว่า ผู้นำพิธีกรรมหายาก เพราะชาวอีสานที่มีความรู้หรือมีความสนใจในด้านพิธีกรรม หรือบุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับพิธีกรรมลดน้อยลง เนื่องจากว่าผู้นำในพิธีกรรมไม่มีรายได้ ผู้เป็นเจ้าของจะให้ค่าตอบแทนหรือไม่ให้ก็ได้ หรือค่าตอบแทนตามความพอใจของเจ้าภาพ

2.3 โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชารอคิด

2.3.1 มิติทางด้านศิลปะ

1) ด้านจิตรกรรม พบว่า ภาพจิตรกรรมวิจิตรสวยงาม จิตรกรชื่อธนะ เลาทภัยกุล จึงไม่ค่อยพบปัญหา

2) ประติมากรรม พบว่า ประติมากรรมพานบายศรีมีมูลค่ามาก หากชำรุดยากต่อการซ่อมบำรุง เพราะวัสดุหายาก

3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารสูงมากถึง 25 ชั้น แต่ละชั้นไม่มีบันไดใช้ลิฟท์ ทุกชั้น อาจเป็นอันตรายหากเกิดอัคคีภัย

4) วรรณกรรม ไม่พบวรรณกรรมที่เขียนไว้เป็นเล่ม หรือวรรณกรรมเรื่องราวของโรงแรมยังไม่ปรากฏ

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายสูง จัดบริการลูกค้าเฉพาะช่วงเทศกาลสงกรานต์ หรือลูกค้าที่สั่งจองเฉพาะงาน

2.3.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า อาหารมีบริการหลากหลาย ห้องอาหารแต่ละห้องต้องลงทุนเป็นจำนวนมากในการซื้อวัตถุดิบ เพื่อปรุงอาหารแต่ละวันให้ครบตามรายการอาหารที่มีอยู่ โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ซึ่งมีรายการอาหารมากกว่า 50 ชนิด ส่งผลให้ราคาบริการสูงมาก

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ห้องพักแต่ละห้องต้องใช้ลิฟท์ในการ ขึ้นลงไม่ปลอดภัยหากไม่มีพนักงานบริการ หรือหากเกิดอัคคีภัย

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ยังไม่สะท้อนถึงวัฒนธรรมอีสาน ซึ่งควรจะส่งเสริมให้แต่งกายชุดพื้นบ้านสัปดาห์ละ 1 วัน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ห้องดูแลสุขภาพลูกค้าจัดไว้ชั้น 3 และชั้น 4 ของโรงแรม ไม่สะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะสระว่ายน้ำอยู่ชั้น 4 และยังมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ อาจไม่ปลอดภัยในการใช้ลิฟท์ขึ้นลงสำหรับลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม

2) ความเชื่อ พบว่า การไหว้บูชาศาลพระพรหมพนักงานโรงแรมหรือคนทั่วไป ยังไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง โรงแรมจึงได้เขียนคำแนะนำวิธีปฏิบัติตามความเชื่อโดยจัดตั้งไว้ด้านหน้าศาลพระพรหมทั้งสี่ด้านเพื่อเป็นวิทยาทานแก่ผู้ที่มีจิตศรัทธาต้องการขอพร

3) ประเพณี พบว่า งานประเพณีสงกรานต์หรือประเพณีฮีตสิบสอง โรงแรมให้ความสำคัญน้อย และยังพบว่าประเพณีทำบุญวันเกิด พระสงฆ์ที่รับนิมนต์มาประกอบพิธีกรรมนั่งอยู่นอกอาคาร ส่วนผู้มาร่วมทำบุญอยู่ในอาคารเป็นการจัดที่นั่งไม่เหมาะสม หรือไม่ใช้วัฒนธรรมชาวอีสาน

4) พิธีกรรม พบว่า การเข้าร่วมพิธีกรรมส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจหรือบุคคลภายนอก ส่วนพนักงานของโรงแรมจะมีโอกาสเฉพาะผู้บริการพนักงานระดับล่างลงมา ต้องคอยบริการลูกค้า หรือรับผิดชอบงานในหน้าที่ไม่มีโอกาสได้เข้าร่วมพิธีกรรม

2.4 โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น

2.4.1 มิติทางด้านศิลปะ

1) ด้านจิตรกรรม พบว่า ช่างเขียนฝีมือประณีตหายาก การวาดภาพต้องใช้ต้นทุนสูงดูแลรักษายาก

2) ประติมากรรม พบว่า ต้นทุนสูง ช่างหายาก ค่าแรงแพง หากชำรุดต้องใช้งบประมาณซ่อมบำรุงจำนวนมาก

3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารห้องพักสลับซับซ้อน ทางขึ้นลงหลายแห่งต้องรอพนักงาน ลูกค้านั่งรอ

4) วรรณกรรม พบว่า มีหนังสือระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติธรรม จึงไม่ค่อยพบปัญหา

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ดนตรีนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานยังมีน้อย

2.4.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า อาหารอีสานมีบริการลูกค้าไม่สม่ำเสมอ เพราะลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารของโรงแรมในภาคอีสานจำนวนมาก โดยเฉพาะโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น อาจต้องการรับประทานอาหารอีสาน ซึ่งเป็นอาหารเอกลักษณ์ของชาวอีสานทำให้วัฒนธรรมอาหารอีสานของโรงแรมแห่งนี้ไม่สมบูรณ์

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ในห้องพักยังขาดแผนที่ห้องพักทางเข้าออก เพราะห้องพักของโรงแรมมีจำนวนมาก ประกอบกับทางขึ้นลงที่จะมาติดต่อแผนกต้อนรับสลับซับซ้อนหากไม่มีพนักงานของโรงแรมคอยบริการอาจจะไม่ปลอดภัยก็เป็นได้

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการตัดเย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงานแต่ละแผนก ตลอดทั้งการดูแลรักษาความสะอาด รวมถึงการ ซักรีด ซึ่งโรงแรมจะหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวนี้ไม่ได้เพราะเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ลูกค้าที่มีโรคประจำตัว ไม่แข็งแรงพนักงานไ้ล้วงหน้า เกิดมีอาการเจ็บป่วยกะทันหันต้องนำส่งโรงพยาบาล ทำให้เกิดความ โกลาหล แต่ก็สามารถช่วยเหลือได้ทันเวลา เพราะโรงแรมอยู่ใกล้สถานพยาบาลหลายแห่ง และ มีความพร้อมในการประสานงานกับโรงพยาบาล

2) ความเชื่อ พบว่า ในช่วงเทศกาลทุกเดือนพนักงานจะขอลาพักเพื่อไป ประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของชาวอีสาน โดยเฉพาะเทศกาลบุญข้าวสาก เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลบุญกฐิน และประเพณีปีใหม่ ทำให้พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

3) ประเพณี พบว่า ในช่วงเทศกาลงานประเพณีสงกรานต์ บุญกฐิน และ ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ที่โรงแรมจัดขึ้น มีพนักงานของโรงแรมบางคนลาพักไม่มาร่วมกิจกรรม อ้างว่าที่บ้านมีงานประเพณีจะต้องกลับบ้าน ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปี

4) พิธีกรรม พบว่า โรงแรมยังขาดผู้นำในการประกอบพิธีกรรมเพราะ การประกอบพิธีกรรมในงานต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดขึ้นจะต้องไปเชิญพ่อพรหมณ์ประจำหมู่บ้าน แต่แต่ละปีจะต้องไปจองตัวพ่อพรหมณ์ไ้ล้วงหน้าหลายวัน จึงจะได้พ่อพรหมณ์ตามที่ต้องการ

2.5 โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล

2.5.1 มิติทางด้านศิลปะ

1) ด้านจิตรกรรม พบว่า จิตรกรรมที่สะท้อนถึงประเพณีวัฒนธรรมอีสาน ยังไม่ปรากฏ

2) ประติมากรรม พบว่า การดูแลรักษาผิวพรรณของประติมากรรมข้างเผือก เพื่อให้ดูผุดผ่องอยู่เสมอ เชื่อว่าเป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจโรงแรม

3) สถาปัตยกรรม พบว่า ค่าใช้จ่ายสูงเพราะเป็นสถาปัตยกรรมร่วมสมัยและ อาคารแต่ละหลังออกแบบคนละอย่างสิ้นเปลืองวัสดุดิบ

4) วรรณกรรม พบว่า ประวัติการก่อสร้างโรงแรมขาดการจดบันทึกเป็น ลายลักษณ์อักษร

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายจัดบริการเฉพาะกรณี หรือเทศกาล สำคัญ และลูกค้าที่สั่งจอง

2.5.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า การบริการอาหารหลากหลายประเภท สินค้าราคาแพง ต้นทุนสูง จึงต้องลดปริมาณวัตถุดิบลง

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า สิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก อาทิ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า มีลูกค้าหยิบกลับบ้านเพราะความไม่เข้าใจหรือบางคนอยากได้เป็นของที่ระลึก แต่ไม่แข็งแรงพนักงาน เมื่อพนักงานสำรวจสิ่งของเครื่องใช้ภายในห้องพักปรากฏว่าไม่ครบ ลูกค้าต้อง จ่ายค่าเสียหายทำให้เสียเวลา แต่ปัญหาดังกล่าวมีน้อย

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า ต้องใช้ต้นทุนสูงในการตัด เย็บเสื้อผ้าสำหรับพนักงาน ทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกต้อนรับใช้ผ้าฝ้ายอีสานอย่างดีเปลี่ยนทุกปี เป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานโรงแรม



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า โรงแรมมีพนักงานฝ่ายพยาบาลน้อย อาทิ พนักงานประจำสระว่ายน้ำซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนจมน้ำหากเกิดอุบัติเหตุ และน้ำสมุนไพรที่จัดไว้บริการลูกค้ายังไม่พบเครื่องหมายรับรองความปลอดภัย

2) ความเชื่อ พบว่า การจัดดอกไม้ธูปเทียน พวงมาลัยดอกดาวเรือง ในอดีตจะใช้เฉพาะดอกไม้สดถวาย ปัจจุบันดอกไม้หายากจึงปรับเปลี่ยนมาใช้ดอกไม้พลาสติกแทน ราคาถูกหาง่ายและอยู่ได้นาน

3) ประเพณี พบว่า การบริการลูกค้าในการจัดสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ใน งานประเพณีต่าง ๆ โดยเฉพาะประเพณีแต่งงานมีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด ในอดีตจัดบริการได้ราคา ถูก ปัจจุบันวัตถุดิบที่นำมาใช้ในงาน อาทิ ดอกไม้ ใบตองกล้วย ในท้องถิ่นหายากต้องสั่งซื้อจาก กรุงเทพมหานคร ทำให้ต้นทุนมีค่าบริการเพิ่ม ซึ่งเป็นปัญหาอย่างยิ่งในการบริการลูกค้า

4) พิธีกรรม พบว่า พนักงานไม่มีโอกาสร่วมพิธีที่โรงแรมจัดขึ้นได้พร้อมกัน โดยเฉพาะพิธีกรรมสำคัญ คือ เลี้ยงศาลตายาย เพราะต้องให้บริการลูกค้า ซึ่งโรงแรมถือว่าลูกค้า เป็นบุคคลสำคัญที่จะต้องให้บริการตลอดเวลาที่ลูกค้ามีความประสงค์

2.6 โรงแรมตักสิลา

2.6.1 มิติทางด้านศิลปะ

- 1) ด้านจิตรกรรม พบว่า จิตรกรหายาก ค่าแรงแพง หรือหากภาพชำรุด ซ่อมบำรุงยาก
- 2) ประติมากรรม พบว่า ช่างหายากค่าแรงแพงวัสดุราคาแพงและหายาก
- 3) สถาปัตยกรรม พบว่า มีน้อยเนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกลูกค้าจัดไว้ในอาคารเดียวกัน
- 4) วรรณกรรม พบว่า มีหนังสือสร้างบุญบารมี จึงไม่ค่อยพบปัญหา
- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ปัจจุบันค่าใช้จ่ายสูง ลูกค้านิยม คาราโอเกะ

2.6.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า การบริการอาหารมากกว่า 30 รายการ โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ปัญหา พบว่า วัตถุดิบราคาแพง จึงต้องลดปริมาณลง

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า การใช้บริการห้องพักของโรงแรม ลูกค้าลดลง เนื่องจากห้องพัก บ้านพัก รีสอร์ท เกิดขึ้นมากมายในเมืองมหาสารคาม และคิดค่าเช่า หรือค่าบริการราคาสูงกว่าห้องพักของโรงแรม ลูกค้าส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการห้องพักดังกล่าว เพราะประหยัดกว่า

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย พนักงานผู้หญิง ประสบปัญหา สัดส่วนรูปร่างไม่มาตรฐานต้องปรับแก้หรือตัดเย็บใหม่ ซึ่งจะต้องใช้ทุนเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงาน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า การคัดเลือกหมอนวดแผนไทยที่มีฝีมือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับการนวด เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ นวดฝ่าเท้า นวดสปาทั่วร่างกาย นวดประคบสมุนไพร ปัจจุบันหายากเพราะคนรุ่นใหม่มีค่านิยมด้านวิชาการมากกว่า ด้านวิชาชีพดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหมอนวดแผนไทยของแผนกบริการด้านสุขภาพมีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

2) ความเชื่อ พบว่า การสักการบูชาพระพรหมซึ่งเชื่อว่าเป็นเทพเจ้าแห่งความศักดิ์สิทธิ์ หรือเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของโรงแรม พนักงานหลายคนรวมถึงลูกค้าและบุคคลทั่วไปปฏิบัติแตกต่างกัน อาทิ การจุดธูปหน้าศาล บางคนจุด 3 ดอก 5 ดอก 7 ดอก 9 ดอก หรือมากกว่า ซึ่งยังไม่มั่นใจว่าการปฏิบัติที่ถูกต้องทำอย่างไร

3) ประเพณี พบว่า การจัดงานประเพณีสำคัญของจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ประเพณีบุญเบิกฟ้า ซึ่งมีพิธีกรรมสืบทอด ได้แก่ หาบฝุ่นใส่เนา ทำบุญปากเล่า สู้ขวัญข้าว นำข้าวเปลือกเต็มกระบุงเต็มตะกร้าไปถวายพระภิกษุสงฆ์ที่วัด พนักงานของโรงแรมเข้าร่วมในพิธีกรรมสำคัญน้อย เนื่องจากคนรุ่นใหม่ไม่สนใจ หรือขาดความตระหนักในด้านประเพณี พิธีกรรมสำคัญ

4) พิธีกรรม พบว่า โรงแรมยังไม่มีผู้นำในการจัดพิธีกรรมซึ่งอยู่ประจำในโรงแรม เมื่อมีการประกอบพิธีกรรมต่าง ๆ จะต้องไปเชิญพ่อพราหมณ์ในคุ้มหมู่บ้านมาเป็นผู้นำ ทำให้การจัดเตรียมสิ่งของที่ใช้ในพิธีกรรมไม่ครบต้องเสียเวลาจัดหาเพิ่มเติมให้ครบตามความเชื่อ

2.7 โรงแรมบ้านเชียง

2.7.1 มิติทางด้านศิลปะ

- 1) ด้านจิตรกรรม พบว่า จิตรกรหายาก ค่าแรงแพง การดูแล รักษาหายาก
- 2) ประติมากรรม พบว่า ลูกค้าต้องการเข้าไปสัมผัสอย่างใกล้ชิด แต่ไม่สะดวกต้องมีพนักงานอธิบาย
- 3) สถาปัตยกรรม พบว่า ห้องพัก และห้องอำนวยความสะดวก ยังสลับซับซ้อน
- 4) วรรณกรรม พบว่า ขาดการจดบันทึกเป็นรูปเล่ม
- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายสูงจัดบริการลูกค้าเฉพาะที่สั่งจอง และช่วงเทศกาลสงกรานต์

2.7.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า การจัดอาหารแบบบริการตนเองลงทุนสูง ราคาวัตถุดิบไม่คงที่ ลูกค้าดักอาหารมากเกินไปเกินความต้องการ พนักงานต้องคล่องแคล่วดูแลอาหารไม่ให้บกพร่องเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ลานจอดรถไกลจากอาคารห้องพัก ลูกค้าวิตกกังวล เสียงนอนบางห้องมีเสียงดัง ที่นอนอยู่ในสภาพต้องแก้ไขเนื่องจากอายุการใช้งานหลายปี สัญญาณระบบอินเทอร์เน็ตไปไม่ถึง แต่ก็ได้รับบริการแก้ไขรวดเร็ว

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า การตัดชุดยูนิฟอร์มของโรงแรมต้นทุนสูงเปลี่ยนใหม่ทุกสองปี พนักงานบางคนต้องการชุดใหม่เพราะชุดที่เคยใช้สวมใส่ไม่ได้จำเป็นต้องตัดชุดใหม่เพื่อความมั่นใจในการสวมใส่ตลอดจนการปฏิบัติงาน



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า การบริการลูกค้าที่มีโรคประจำตัว ไม่แจ้งพนักงานก่อนเข้าห้องพักเมื่อเกิดเจ็บป่วยกะทันหันทำให้ช่วยเหลือได้ช้า

2) ความเชื่อ พบว่า ความเชื่อจะมากน้อยอยู่ที่ ตัวบุคคล ไม่อาจตอบได้ว่าแท้จริงเพียงไร อาทิ ความเชื่อเกี่ยวกับศาลพระศิวะ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ของโรงแรมบ้านเชียง พนักงานทุกคนเคารพกราบไหว้ขอพร คนที่ประสบผลสำเร็จก็นำสิ่งของมาถวาย คนที่ไม่ประสบผลสำเร็จดังที่ขอก็ไม่ต้องนำสิ่งของมาถวาย บางครั้งจึงเกิดกรณีเชื่อหรือไม่เชื่อตามเหตุผลส่วนตัว

3) ประเพณี พบว่า ช่วงเทศกาลประเพณีสำคัญ อาทิ ประเพณีทำบุญวันเกิดของโรงแรม ประเพณีสงกรานต์ และประเพณีศาลเจ้าปู่ย่า โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ พนักงานส่วนใหญ่ขอลาหยุดพัก เพื่อพบปะสังสรรค์ญาติพี่น้อง ทำให้พนักงานโรงแรมมีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า

4) พิธีกรรม พบว่า การจัดสิ่งของเครื่องบูชา สิ่งศักดิ์สิทธิ์ต้องมีผู้รู้แนะนำหรือเป็นผู้นำพิธีกรรม คนรุ่นใหม่ไม่สนใจสืบทอดยิ่งกว่านั้น ยังพบว่า การจัดสิ่งของเพื่อประกอบพิธีกรรม คนรุ่นใหม่ขาดความสำคัญไม่เปิดโอกาสให้เป็นผู้นำไปในพิธีกรรม

2.8 โรงแรมเจริญโฮเต็ล

2.8.1 มิติทางด้านศิลปะ

1) ด้านจิตรกรรม พบว่า จิตรกรหายาก การดูแลรักษาภาพและซ่อมบำรุงต้องใช้ทุนจำนวนมาก

2) ประติมากรรม พบว่า อายุการสร้างนานนับวันจะชำรุด ช่างฝีมือประณีตหายาก ค่าแรง หรือค่าใช้จ่ายสูง

3) สถาปัตยกรรม พบว่า สถาปัตยกรรมส่วนที่นำไม้มาจัดตกแต่งมุขพังต้องซ่อมบำรุง วัสดุหายากราคาแพง

4) วรรณกรรม พบว่า ความเป็นมาของโรงแรมขาดการบันทึกเป็นรูปเล่ม เป็นเพียงการบอกเล่า

5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายสูง แต่โรงแรมก็จัดบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะช่วงเทศกาลสงกรานต์ และลูกค้าที่สั่งจอง

2.8.2 มิติทางวัฒนธรรม

1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า ต้องใช้พนักงานจำนวนมากเพราะห้องอาหารมีหลายห้อง โดยเฉพาะการจัดอาหารแบบบริการตนเอง ต้องใช้วัตถุดิบที่ใหม่สดสะอาดมีพนักงานดูแลคอยเติมอาหารให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า มีบางห้องที่ต้องแก้ไขเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางครั้งสัญญาณอาจมีปัญหา แต่ก็มึน้อยมาก และยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่หันไปใช้บริการห้องพักโรงแรมขนาดเล็ก รีสอร์ท เพราะราคาประหยัดกว่า

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า พนักงานบางคนเข้ามาใหม่ยังไม่มีเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายที่เป็นยูนิฟอร์มของโรงแรม เมื่อมาให้บริการลูกค้าทำให้ลูกค้าสับสนขาดความมั่นใจในการใช้บริการ



ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) ปัญหามีน้อยมาก เพราะโรงแรมแห่งนี้มียาสามัญประจำบ้านไว้บริการลูกค้า และยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมโครงการคนไทยไร้พุง ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพมาใช้สถานที่บริเวณสนามหน้าอาคารห้องพักของโรงแรมเวลา 18.00 ถึงเวลา 19.00 นาฬิกาทุกวัน

2) ความเชื่อ พบว่า พนักงานของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวอีสาน นับถือศาสนาพุทธทำบุญตามประเพณีฮีตสิบสองของชาวอีสานมีความเชื่อเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษ โดยเฉพาะความเชื่อเกี่ยวกับการทำบุญเดือนเก้า (บุญข้าวประดับดิน) บุญเดือนสิบ (บุญข้าวสาก) ในช่วงเทศกาลดังกล่าว พนักงานส่วนใหญ่ต้องการลาพักเพื่อไปร่วมพิธีตามความเชื่อจึงมีปัญหาในช่วงนี้ทุกปี

3) ประเพณี พบว่า พนักงานทุกคนต้องการหยุดพักในช่วงงานประเพณี โดยเฉพาะประเพณีสงกรานต์ และประเพณีปีใหม่ เพื่อไปร่วมพบปะสังสรรค์กับครอบครัว และญาติพี่น้อง โรงแรมจะต้องเตรียมแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยให้พนักงานสลับกันหยุดพักได้คนละหนึ่งวันในช่วงเทศกาลงานประเพณี ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปี

4) พิธีกรรม พบว่า โรงแรมยังขาดผู้นำในพิธีกรรม เพราะการประกอบพิธีกรรมแต่ละครั้งจะต้องจัดเตรียมเครื่องสักการบูชาให้ครบตามความเชื่อ ผู้นำในพิธีกรรมจะต้องมีความแม่นยำในการประกอบพิธี โดยเฉพาะบทสวดไม่ว่าจะเป็นบทสวดมนต์ไหว้พระ ถวายสิ่งของจะต้องมีผู้นำในการประกอบพิธีกรรมทุกครั้ง และจะต้องนำกล่าวได้ถูกต้องแม่นยำ หากผิดพลาดเชื่อว่าจะไม่ศักดิ์สิทธิ์

2.9 โรงแรมเพชรศิเคนท์

2.9.1 มิติทางด้านศิลปะ

- 1) ด้านจิตรกรรม พบว่า จิตรกรหายาก ค่าแรงแพง ใช้ต้นทุนดำเนินการสูง
- 2) ประติมากรรม พบว่า วัสดุหายาก ช่างฝีมือประณีต ค่าแรงแพง และหายาก
- 3) สถาปัตยกรรม พบว่า อาคารห้องพักไม่โดดเด่น หันด้านข้างให้ทางเข้าออก
- 4) วรรณกรรม พบว่า ประวัติความเป็นมาของโรงแรมขาดการบันทึกเป็น

รูปเล่ม

- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า ค่าใช้จ่ายสูง จัดบริการเฉพาะลูกค้าที่สั่งจอง

2.9.2 มิติทางวัฒนธรรม

- 1) ด้านปัจจัยสี่

อาหาร พบว่า แผนกอาหารมีบริการอาหารจานเดียว และแบบบุฟเฟ่ต์ จึงไม่ค่อยพบปัญหา

ที่อยู่อาศัย (อาคารและห้องพัก) พบว่า ห้องประชุมไม่สามารถรองรับลูกค้ากลุ่มขนาดใหญ่ได้ ด้วยเหตุว่าพื้นที่มีจำกัด

เครื่องนุ่งห่ม (เครื่องแต่งกายพนักงาน) พบว่า การตัดเย็บเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์มสำหรับพนักงานต้องใช้งบประมาณมาก เพราะต้องเปลี่ยนแบบใหม่ทุกสองปี ซึ่งโรงแรมจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานทุกแผนกทุกคน

ยารักษาโรค (การให้บริการด้านสุขภาพ) พบว่า ลูกค้าที่มีโรคประจำตัวไม่แจ้งพนักงานแผนกต้อนรับ เมื่อมีอาการป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้นกะทันหันเป็นเหตุให้เกิดเหตุการณ์รบกวนในการตามรถพยาบาล แต่ก็เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง



2) ความเชื่อ พบว่า การปฏิบัติตนของพนักงานเกี่ยวกับความเชื่อเรื่อง ศาลพระพรหมยังมีหลายคน ที่ปฏิบัติยังไม่ถูกต้องเพราะไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติ และยังพบว่า เทศกาล บุญเดือนสิบ หรือบุญข้าวสาก ซึ่งเป็นประเพณีความเชื่อของชาวอีสาน พนักงานลาหยุดพักจำนวนมาก ทำให้บริการลูกค้าไม่ทัน

3) ประเพณี พบว่า พนักงานมีน้อยในช่วงเทศกาล งานประเพณี โดยเฉพาะ ประเพณีสงกรานต์ ส่วนใหญ่พนักงานต้องการลาหยุดในช่วงวันที่ 13-15 เมษายน เพื่อไปพบปะ สัมผัสกับคนในครอบครัวและญาติพี่น้อง ทำให้พนักงานในโรงแรมมีน้อยไม่เพียงพอต่อการ ให้บริการลูกค้า

4) พิธีกรรม พบว่า พนักงานได้เข้าร่วมพิธีกรรมน้อย ประกอบกับมีการจัด พิธีกรรมไหว้ศาลพระพรหม (พิธีใหญ่) ปีละหนึ่งครั้ง และยังพบว่า ผู้นำพิธีกรรมหายาก ต้องจองตัว ล่วงหน้าก่อนถึงวันงาน ซึ่งได้ปฏิบัติติดต่อกันมาทุกปี

3. การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย สรุปว่า การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในภาคอีสาน ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกการช่าง และแผนกแม่บ้าน โดยนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการ ดังนี้

แผนกต้อนรับ หรือแผนกงานส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นแผนกที่มี บทบาทสำคัญมาก เป็นจุดแรกพบระหว่างลูกค้าและโรงแรม หรือเป็นศูนย์ประสานงานของโรงแรม ซึ่งจะต้องติดต่อประสานงานกับทุกแผนกในโรงแรมจึงเป็นจุดที่จะต้องสร้างความดึงดูดใจ ความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ การบูรณาการมิติศิลปะและวัฒนธรรม จึงเป็นวัฒนธรรม การแต่งกาย มิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม และสถาปัตยกรรม กล่าวคือ

วัฒนธรรมการแต่งกาย โรงแรมในภาคอีสานส่วนใหญ่การแต่งกายของพนักงานแผนก ต้อนรับจะเน้นแบบวัฒนธรรมพื้นบ้านอีสาน โดยนำเอาผ้าพื้นเมือง เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าไหมแพรวา และผ้าขิด อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานจนกลายเป็นวัฒนธรรม ที่ได้สืบทอดต่อกันมารุ่นต่อรุ่น เช่น การแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับโรงแรมริมปาว แต่งชุด ผู้ไทยประยุกต์ โรงแรมโฆเซ แต่งชุดผ้าฝ้ายทอมือ โรงแรมเจริญธานีแต่งชุดผ้าฝ้ายทอมือ โรงแรม ราชาวดีรีสอร์ท แต่งชุดผ้าฝ้าย โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี แต่งชุดผ้าฝ้ายพื้นบ้านจังหวัดอุดรธานี ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานดังกล่าวให้พนักงาน แผนกต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายด้วยชุดผ้าพื้นบ้านทุกสัปดาห์อย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งถึงสองวัน

ด้านจิตรกรรม สรุปได้ว่า โรงแรมที่มีชื่อเสียงระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว ได้นำศิลปะ ด้านจิตรกรรมหลายประเภทมาประดับตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับ เป็นการสร้างบรรยากาศ ด้านศิลปะให้หลากหลาย สร้างความเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม และสะท้อนศิลปวัฒนธรรมอีสาน เช่น ภาพเขียนเกี่ยวกับวิถีชีวิตชนบทชาวอีสาน การทำบุญประเพณี ทำบุญใส่บาตร การบริการ ค่าขายทางน้ำ หรือตลาดน้ำ ภาพจิตรกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ หมอนขิด ลวดลายหมอนขิดอีสาน ลวดลายการประดิษฐ์เครื่องจักสาน จะพบศิลปะจิตรกรรมดังกล่าว ได้มากที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ได้นำมาตกแต่งไว้แผนกต้อนรับของโรงแรม และแผนกอื่น ๆ จนกลายเป็นสัญลักษณ์ที่โดดเด่นทางมิติศิลปะจิตรกรรมอีกประการหนึ่งที่โรงแรมในภาคอีสานได้นำมา บูรณาการ เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม



นอกจากนี้ ยังมีศิลปะด้านจิตรกรรมอันเกิดจากความเชื่อที่ได้สืบทอดจากบรรพบุรุษ เช่น จิตรกรรมภาพเขียนสีน้ำมัน รูปไปยเขียนตามความเชื่อของชาวจีน (ตำนานแปดเซียน) ประกอบด้วย เซียนที่หนึ่ง (ทิก้วยลี่) เซียนที่สอง (ฮั่นจงหลี่) เซียนที่สาม (ลือตังปิง) เซียนที่สี่ (เหอเซียนกุ) เซียนที่ห้า (จางกว่าเหล่า) เซียนที่หก (หลันไฉเหอ) เซียนที่เจ็ด (ฮั่นเซียงจื่อ) และ เซียนที่แปด (เซากี้กู่) จิตรกรรมดังกล่าวเป็นภาพเรื่องเล่าอันเกิดจากวัฒนธรรมความเชื่อของชาวจีน ซึ่งเจ้าของธุรกิจโรงแรมได้นำมาบูรณาการแบบผสมผสาน เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมที่ดูหลากหลายและ จัดวางอย่างลงตัวทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มในด้านการบริการ

ด้านประติมากรรม สรุปได้ว่า โรงแรมหลายแห่งในภาคอีสานได้นำประติมากรรมหลาย ประเภทมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ประติมากรรมแกะสลักไม้ หิน ปูน และ ประติมากรรมลอยตัว (Round-Relief) ได้แก่ งานปั้น งานหล่อ หรือแกะสลัก ซึ่งจัดเป็น ประติมากรรมนูนต่ำทำจากดินเผาเป็นเรื่องราวเกียรติที่จัดตกแต่งไว้หน้าห้องประชุมทศพรของโรงแรม ริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ ประติมากรรมแกะสลักพานบายศรีที่โรงแรมพูลแมน สื่อความหมายถึง วัฒนธรรมอีสานทำพิธีบายศรีสู่ขวัญต้อนรับผู้มาเยือน ประติมากรรมเทพเจ้าอภิลักขิต เทพเจ้าแห่ง ความอุดมสมบูรณ์ มั่งมีศรีสุข ตามความเชื่อของชาวจีนที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น และยังพบว่าการบูรณาการด้านประติมากรรมในแผนกต้อนรับของโรงแรมในภาคอีสาน ส่วนใหญ่จะนำผลงาน ที่มีคุณค่า สวยงาม ประณีต มีความสำคัญ และสื่อความหมายในทางที่เป็นสิริมงคลแก่ธุรกิจ และ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น เครื่องปั้นดินเผาที่จุดพบที่บ้านเชียง ซึ่งโรงแรมบ้านเชียง ได้มีโอกาสนำมาเป็นที่ระลึก และเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรม และเป็นที่มาของชื่อโรงแรมบ้านเชียง ประติมากรรมช้างเผือก ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ทท ขอนแก่น สื่อความหมายถึง ช้างเป็นสัตว์ใหญ่มีพลังมีอำนาจหากมีไว้ในครอบครอง จะทำให้ธุรกิจก้าวหน้าเจริญรุ่งเรืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ประติมากรรม พญานาคที่หน้าโรงแรมโฆษะขอนแก่น สื่อความหมายว่า “พญานาค” เป็นผู้มีอิทธิฤทธิ์ สามารถลด บันดาลให้ฝนตกในโลกมนุษย์ หรือ เป็นผู้นำแห่งความชุ่มชื้น ความอุดมสมบูรณ์ และเชื่อว่าพญานาค จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมโฆษะเจริญรุ่งเรือง ร่ำรวย อุดมสมบูรณ์ตลอดไป และยังพบว่า แผนกต้อนรับ ของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ได้นำประติมากรรมเกี่ยวกับสัญลักษณ์ของแต่ละจังหวัดในภาคอีสานมา บูรณาการไว้ในแผนกต้อนรับ เช่น ปราสาทเขาพนมรุ้ง สัญลักษณ์ของจังหวัดบุรีรัมย์ พานบายศรี ตั้งอยู่บนขอนแก่นไม้แก่น สัญลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น ผีตาโชน สัญลักษณ์ของจังหวัดเลย ช้าง สัญลักษณ์ของจังหวัดสุรินทร์ พระธาตุพนม และไหลเรือไฟ สัญลักษณ์ของจังหวัดนครพนม ประติมากรรมลวดลายผ้ามัดหมี่ทั้งผ้าไหมและผ้าฝ้ายที่โรงแรมเจริญไฮเต็ล และประติมากรรมสื่อผสม ที่แผนกต้อนรับโรงแรมเพชรชนิเด็นท์ จังหวัดอุดรธานี

จะเห็นได้ว่า การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของโรงแรมในภาคอีสาน แต่ละแห่งมีแนวคิดแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าศิลปะและวัฒนธรรมแบบใดก็ตามเมื่อนำมา บูรณาการแล้ว สามารถผสมผสานกลมกลืนกันอย่างลงตัว และยังทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มในการบริการของ โรงแรมอีกด้วย

แผนกห้องพัก จากการศึกษา สรุปได้ว่า สินค้าหลักของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ห้องพัก โดยมีการจัดตกแต่งไว้อย่างหลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ภายในห้องพักมีความ แตกต่างกัน สามารถแบ่งห้องพักออกเป็นชนิดต่าง ๆ โดยพิจารณาจากปัจจัย และการบูรณาการ



หรือการตกแต่ง เช่น ขนาดของห้อง เติง สิ่งอำนวยความสะดวก และทัศนียภาพ โรงแรมที่ได้มาตรฐานไม่เข้ามาจากการก่อสร้าง หรือ การตกแต่งภายในที่หรูหราเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึง การคัดเลือกคนที่มีสมรรถภาพเข้ามาบริหาร และจัดหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมาให้บริการ และ สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า กล่าวคือ การมีวิสัยทัศน์ในการนำมิติทางศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการ แผนกห้องพัก ได้แก่ ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม วรรณกรรม วัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนการบริการซักรีด ศิลปะแต่ละประเภทได้นำมาบูรณาการในแผนก ห้องพัสดังนี้

การบูรณาการด้านจิตรกรรม พบว่า แผนกห้องพักโรงแรมในภาคอีสานได้นำศิลปะ ด้านจิตรกรรมที่แตกต่างกัน เป็นการตกแต่งผ้าไหมแพรวา (ผ้าเปียง) ผ้าเอกลักษณ์ของจังหวัด กาฬสินธุ์ โดยนำมาพับหรือจับตกแต่งตามจินตนาการของช่างผู้ออกแบบ เช่น รูปผีเสื้อ รูปดอกไม้ รูปพัดไว้ในกรอบสวยงาม โรงแรมพูลแมน เป็นจิตรกรรมภาพพิมพ์เทคนิคผสมโดยเน้นรูปแบบ ศิลปวัฒนธรรมของกลุ่มอีสานเหนือ แนวคิดหลักของการออกแบบ มุ่งเน้นสิ่งของเครื่องใช้ในการต้อนรับ ได้แก่ เขียนหมาก ถาดอาหาร หมอนชนิด เครื่องดนตรีโปงลาง การละเล่นพื้นบ้าน ลวดลายผ้า เครื่อง แต่งกาย และเครื่องจักสานลายขัดตะ ภาพเหล่านี้จะจัดตกแต่งไว้ในห้องพักของโรงแรม และ ยังพบว่า ภาพวาดเกี่ยวกับการจัดแจกันดอกไม้ จัดไว้ในกรอบหุลุส ทำให้ภาพเกิดมูลค่าเพิ่ม โดยนำมาจัดตกแต่งในห้องพัก โรงแรมตักสิลา ห้องพักโรงแรมราชวดีรีสอร์ท ขอนแก่น เน้นจิตรกรรมดอกกราชวดี ดอกไม้สัญลักษณ์ของโรงแรม เพื่อสะท้อนให้เห็นความเป็นเอกลักษณ์ของ โรงแรม โดยมีดอกกราชวดี และยังคงเชื่อว่าเป็นดอกไม้สิริมงคลของโรงแรมแห่งนี้

ด้านประติมากรรม พบว่า ศิลปะด้านประติมากรรมที่นำมาบูรณาการแผนกห้องพัก ประกอบด้วย เติง ขนาดเตียง ชนิดของเตียง โตะเก้าอี้ และเฟอร์นิเจอร์อื่น ๆ ที่นำมาจัดไว้ ในห้องพักของโรงแรมในภาคอีสาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า งานประติมากรรมที่นำมา จัดตกแต่งไว้ในห้องพักยังช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ห้องพักได้อีกด้วย ซึ่งมีการแบ่งชนิดของห้องพัก โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ จำนวน และขนาดของเตียง การตกแต่งห้อง ขนาดห้อง และทัศนียภาพ ระดับชั้นนักรุกกิจ และชั้นพิเศษ ชนิดของเตียงในห้องพัก (สิ่งของเครื่องใช้หรือ เฟอร์นิเจอร์) ในห้องพัก เช่น ห้องพักที่มีขนาดและการตกแต่งตามมาตรฐานทั่วไป (Standard Room) อาจแบ่งย่อยเป็นห้องเดี่ยว ห้องคู่ หรือห้องเตียงคู่ ราคามาตรฐานของโรงแรมเริ่มจาก ห้องพักขนาดมาตรฐานที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่าห้องมาตรฐาน (Superior Room) เช่น ทัศนียภาพ ดีกว่า สะดวกกว่า หรือ เตียงใหญ่กว่าห้องมาตรฐาน และห้องพักที่มีศิลปะประติมากรรมดีกว่า อาจมีราคาสูงระดับกลาง หรือ สูงกว่าห้องมาตรฐานเล็กน้อย เช่น Deluxe Room (ห้องนอนขนาด ปกติหรือกว้างกว่าห้องมาตรฐาน) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุด เช่น สามารถมองเห็นทัศนียภาพ สวยงามที่สุด ได้รับการตกแต่งด้วยประติมากรรมที่สวยงาม ประณีต มีเตียงขนาดใหญ่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพักเป็นห้องขนาดปกติที่มีราคาสูงที่สุด อันเกิดจากการนำ ศิลปะประติมากรรมมาตกแต่งทำให้ห้องพักเกิดมูลค่าเพิ่ม

ด้านวรรณกรรม สรุปได้ว่า แผนกห้องพักโรงแรมในภาคอีสาน ได้นำศิลปะด้าน วรรณกรรมอันเกิดจากการคิด และจินตนาการแล้วนำมาเขียนเรียบเรียงเป็นรูปเล่มเป็นวรรณกรรม บอกล่าลักษณะเป็นข้อความสั้น ๆ แต่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจเป็นเรื่องราวได้ เช่น ห้องเอื้อง บายศรี (Master Bedroom) ห้องเอื้องเงิน เอื้องนาง และเอื้องโมกข์ ซึ่งเป็นชื่อห้องพักที่อยู่ชั้นสูง



สุดของโรงแรมพูลแมน และยังมีห้องเอื้องคำ และเอื้องผึ้งที่อยู่ชั้นล่าง และยังมีว่า วรณกรรมเกี่ยวกับดอกบัวในวรรณคดีไทยที่โรงแรมพูลแมนได้นำมาเรียบเรียงไว้โดยตั้งชื่อห้องเลขสปาร์ 12 ห้อง (เลขสปาร์เป็นสถานที่ให้บริการเพื่อความผ่อนคลาย ทั้งนวดไทย และนวดน้ำมัน ประกอบด้วย นวดแผนไทย นวดน้ำมัน นวดประคบ นวดคอ นวดบ่าไหล่ ชัดตัว นวดหน้า นวดฝ่าเท้า) มีแห่งเดียวในภาคอีสาน และห้องสปาร์ได้นำชื่อดอกไม้มาตั้งชื่อห้องสปาร์จำนวน 12 ห้อง ของโรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชอาณาจักร ซึ่งได้นำเอาชื่อดอกบัวในวรรณคดีมาใช้ในการตั้งชื่อห้อง ได้แก่ พลายชมพู พรวาชมพู ชมพูชูลภก ปริมลภก บุชบง บุชบรรณ เสวตอุบล บุนทรภิก เจริญสรุต สัตตบรรณ สัตตบงกช สุธาโนบล ดอกบัวแต่ละชนิดมีชื่อพื้นบ้าน เช่น ดอกบัวเผื่อน (บุชบง) ดอกบัวหลวง (บุชบรรณ) ดอกบัวหลวง สีขาวอมเขียวเล็กน้อย (บุนทรภิก) บัวสายดอกสีขาว (เสวตอุบล) ดอกบัวสีม่วง (สุธาโนบล) บัวหลวงสีแดงดอกป้อม (สัตตบงกช) บัวชนิดหนึ่งไม่มีสี (สัตตบรรณ) และยังมีว่า โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่ง ได้นำวรรณกรรมเกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของจังหวัดที่ตั้งโรงแรมมาตั้งเป็นชื่อห้อง อาทิ ประวัติเมืองกาฬสินธุ์ ที่ห้องอาหารภูจินารายณ์ ห้องทศพร (ห้องประชุมใหญ่) โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ ประวัติเมืองมหาสารคาม โรงแรมตักสิลา ที่ห้องอาหารศิลาตล ห้องชื่นชม ห้องประชุมตักสิลาคอนเวนชันฮอลล์ ประวัติเมืองอุดรธานี ที่โรงแรมบ้านเชียง ห้องอาหารเชียงพิน ห้องเชียงงาม และห้องเชียงดาว

การบูรณาการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก ส่วนใหญ่โรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาวได้จัดบริการอาหารแบบมินิบาร์ โดยจัดอาหารสำเร็จรูป ขนมขบเคี้ยว และเครื่องดื่มไว้ในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ไม่ต้องการออกไปข้างนอก อาหารในมินิบาร์ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตามใจชอบแล้วจ่ายค่าสินค้าพร้อมการคืนกุญแจห้องที่แผนกต้อนรับส่วนหน้า และโรงแรมระดับมาตรฐาน ยังมีบริการอาหารตามสั่งซึ่งลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมสามารถโทรศัพท์ สั่งอาหารที่แผนกอาหารตามรายการอาหารที่จัดไว้ในห้องพัก ลูกค้าเลือกสั่งได้ตามใจชอบ โดยแผนกอาหารจะมีพนักงานบริการถึงห้องพัก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกสบายสำหรับลูกค้าที่ต้องการความเป็นส่วนตัว การบริการแต่ละโรงแรมอาจแตกต่างกันในเรื่องเวลาแต่โรงแรมมาตรฐานระดับ 4-5 ดาวอาจจัดบริการได้ตลอดเวลาที่ลูกค้าต้องการใช้บริการ และยังมีว่า แผนกห้องพักได้นำการบริการชักรีด มาบูรณาการ ซึ่งการบริการชักรีด นับเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งของการบริการลูกค้า โรงแรมในห้องพักที่นอกเหนือจากงานชักรีดผ้าของโรงแรม ดังนั้นโรงแรมที่มีระดับมาตรฐาน 3-5 ดาวในภาคอีสาน จึงได้บูรณาการมิติทางวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ (การบริการชักรีด) ไว้ในห้องพัก เพื่อบริการอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าพัก โดยมีแม่บ้านบริการรับผ้า และบริการนำส่งตามวันเวลาที่กำหนดซึ่งจะแจ้งแขกให้ทราบก่อนรับผ้าไปชักรีด

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages)

ผลการวิจัย สรุปว่า การพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ของโรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว ต้องมีอาหารบริการเต็มรูปแบบ หรือภัตตาคาร ห้องอาหารประเภทคอฟฟี่ช็อป บาร์และลานจ์ ซึ่งห้องอาหารดังกล่าวแต่ละโรงแรมได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการตั้งนี้ มิติทางศิลปะ ได้แก่ จิตรกรรม ประติมากรรม โดยเน้นการจัดตกแต่งบนโต๊ะอาหาร อาทิ ผ้าปูโต๊ะอาหาร ผ้าเช็ดมือ การจัดแจกันดอกไม้สด และการแกะสลักผักผลไม้ให้มีรูปลักษณะต่าง ๆ เช่น แกะสลักแตงโมให้เหมือนสับปะรด แกะสลักมะเขือเทศเป็นรูปดอกกุหลาบ มะเขือแกะให้เหมือนดอกไม้ แล้วนำไปจัดวางบนจานให้สวยงามก่อนนำไปบริการลูกค้า และยังมีศิลปะการจัด



ขนมหวานให้มีลวดลาย สีสันให้น่ารับประทาน ตลอดจนการจับผ้าปูโต๊ะให้เกิดลวดลาย เช่น ลายสับประรด ลายผีเสื้อ ลายข้าวหลามตัด และลวดลายอันเกิดจากจินตนาการของช่างศิลปะการจับผ้าเพื่อตกแต่งโต๊ะอาหาร ห้องอาหาร ให้วิจิตรสวยงาม และเหมาะสมแต่ละงาน

มิติทางศิลปะด้านดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้นำ มิติทางศิลปะด้านดนตรีและนาฏศิลป์มาบูรณาการ โดยจัดให้มีการแสดงดนตรี เล่นดนตรี ขับร้อง เพลงประกอบดนตรี โดยมีนักดนตรีนักร้องที่ทางโรงแรมจัดไว้เพื่อแสดงให้ลูกค้าได้ชม หรือ ลูกค้าที่มีความประสงค์จะมีส่วนร่วมในการร้องเพลง แสดงลีลาท่าทางประกอบเสียงเพลง ก็สามารถทำได้ โดยแจ้งความประสงค์ไปยังนักดนตรี ทั้งนี้โรงแรมในภาคอีสานส่วนใหญ่จะจัดให้มีเครื่องดนตรีสากล เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ยังให้ความสำคัญกับดนตรีพื้นบ้านอีสาน เช่น โปงลาง พิณ แคน โหวต และการแสดงนาฏศิลป์พื้นบ้าน โดยจัดให้ในกรณีพิเศษ อาทิ งานต้อนรับข้าราชการ ชั้นผู้ใหญ่ที่ย้ายเข้ามาใหม่ งานเลี้ยงเกษียณอายุราชการบุคคลสำคัญ ซึ่งมีแขกมาร่วมจำนวนมาก และในเทศกาลวันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ ซึ่งโรงแรมจะจัดให้โดยคิดค่าบริการรวมโต๊ะอาหาร อาจเรียกได้ว่าเป็นการบูรณาการมิติทางศิลปะพื้นบ้าน เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจโรงแรม

การบูรณาการมิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ (อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค) จากการศึกษา สรุปได้ว่า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้บูรณาการทางวัฒนธรรม อาทิ อาหาร โดยนำอาหารพื้นบ้านเข้ามาบริการลูกค้า เช่น ส้มตำ ข้าวเหนียว ไก่ย่าง และแกงอ่อม แม้ว่าอาหารดังกล่าวจะจัดบริการไม่มากนัก แต่โรงแรมในภาคอีสานก็พยายามนำมาจัดบริการเป็นอาหารแนะนำ เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของชาวอีสาน

ที่อยู่อาศัย หมายถึง การจัดสถานที่ในแผนกห้องอาหาร และเครื่องดื่ม โดยเน้น ความเป็นวัฒนธรรมพื้นบ้าน เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือที่ใช้บนโต๊ะอาหาร โดยนำเอาผ้าฝ้ายซึ่งเป็นผ้าพื้นบ้านมาจัดตกแต่งให้เป็นสิ่งของเครื่องใช้ตามความเหมาะสม ตลอดจนผ้ากันเปื้อนที่แผนกครัวใช้กันเปื้อนในขณะประกอบอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานในแผนกอาหาร ส่วนใหญ่ เน้นผ้าพื้นบ้านอีสาน เพื่อเป็นการอนุรักษ์ และส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เช่น โรงแรมໄໝະ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเทล จังหวัดอุดรธานี ยารักษาโรค ได้แก่ การนำน้ำสมุนไพรมาบริการลูกค้า เช่น น้ำมะตูม น้ำสับประรด น้ำส้มคั้น น้ำใบเตย น้ำกระเจียว น้ำตระไคร้ น้ำดอกอัญชัน และน้ำผลไม้อีกหลายชนิด ซึ่งทางโรงแรมได้นำมาบริการลูกค้าในห้องอาหาร โดยเฉพาะอาหารเช้า เพื่อลูกค้าที่เข้ามาพักจะได้ดื่มพร้อมอาหารเช้า ซึ่งมีบริการทุกวัน โดยแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมໄໝະ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมเจริญธานี โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเทล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง สรุปได้ว่า การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม พบว่า โรงแรมในภาคอีสาน ส่วนใหญ่มีความเชื่อเรื่องพุทธพราหมณ์ ผี มีการปฏิบัติสืบทอดจากบรรพบุรุษ เห็นได้จากสถานที่ประกอบพิธีตามความเชื่อ เช่น ศาลพระภูมิ ศาลตายาย และศาลพระพรหม ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานมีการจัดงานตามเทศกาลสำคัญ โดยมีการจัดประเพณี พิธีกรรมตามความเชื่อแต่ละแห่ง เพื่อให้พนักงานของโรงแรมได้ทำบุญใส่บาตร ขอพรสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เชื่อว่าสถิตย์อยู่สถานที่แห่งนั้นปกป้องคุ้มครองให้ได้รับความปลอดภัย และเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน และมีความสุขตลอดไป สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ดังกล่าว ส่วนใหญ่โรงแรมได้มอบหมายให้



พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จัดอาหารหวานคาวพร้อมน้ำดื่มขึ้นถวายจตุรขบพรตามความเชื่อทุกวัน และจัดงานประเพณีประกอบพิธีกรรม โดยมีผู้นำในการประกอบพิธีกรรม และยังพบว่าในช่วงเทศกาลสงกรานต์ โรงแรมโฆชะจะจัดบริการอาหารพื้นบ้านตามฤดูกาล เช่น แกงผักหวานและเห็ด ยำไข่มดแดง ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง แกงอ่อมหวาน และอาหารประเภทอื่นอีกหลายชนิดเพื่อบริการลูกค้า โดยเน้นความสำคัญที่การบูรณาการมิติทางวัฒนธรรมด้านอาหาร ความเชื่อประเพณี พิธีกรรม โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพิธีกรรมในเทศกาล เชื่อว่าจะได้บุญกุศลทั่วหน้า

แผนกบัญชี ผลการวิจัย สรุปได้ว่า การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม แผนกบัญชีและการเงินของโรงแรมซึ่งแผนกนี้มีหน้าที่ดูแลการจัดทำบัญชี และควบคุมการเงินของโรงแรมให้เป็นไปตามระบบงานที่กำหนด โรงแรมจะมีโครงสร้าง ฝ่ายบัญชี และการเงิน ประกอบด้วย ส่วนการเงิน ส่วนตรวจสอบรายได้ ส่วนเครดิต ส่วนบัญชี ส่วนคลังพัสดุ และส่วนควบคุมต้นทุน ซึ่งแต่ละส่วนจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน

ดังนั้น ตลอดระยะเวลาระหว่างลูกค้าพักอยู่ในโรงแรม อาจเป็นระยะเวลา 1 วันหรือมากกว่า หรืออาจเป็นระยะเวลานานถึงเดือน ซึ่งผู้เข้าพักอาจใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ บริการห้องพัก โทรศัพท์ ซักรีด ห้องอาหาร บาร์ สปา สระว่ายน้ำ และถ่ายเอกสาร การบริการบางอย่างอาจมีค่าใช้จ่าย ผู้เข้าพักต้องรับผิดชอบชำระค่าบริการนั้น ๆ โดยสามารถใช้เงินสด บัตรเครดิต หรือ แม้แต่การขอผ่อนชำระในวันคืนห้องพัก เรียกว่า “การให้สินเชื่อด้านบริการ”

ด้วยเหตุนี้แผนกบัญชีโรงแรมจึงได้นำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการไว้ในแผนกนี้ เพื่อบริการผู้เข้าพักให้สะดวกสบายใจเกิดความประทับใจในการบริการ โปร่งใสตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมได้ดำเนินการโดยนำเอามิติทางวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ การแต่งกาย และด้านความเชื่อ กล่าวคือ พนักงานแผนกบัญชีโรงแรมจะต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อยด้วยยูนิฟอร์มที่ทางโรงแรมจัดให้ ด้านความเชื่อ พนักงานทุกคนต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส วาจาสุภาพเรียบร้อย การจัดทำบัญชีเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อและถูกต้อง ตลอดจนให้ความกระจ่างแก่ลูกค้าได้ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหา หรือ ข้อซักถาม

แผนกการช่าง ผลการวิจัย สรุปได้ว่า งานโรงแรมเป็นงานบริการที่ไม่มีวันหยุด สิ่งของเครื่องใช้ หรือ วัสดุอุปกรณ์ ทรัพย์สินต่าง ๆ จึงถูกใช้งานตลอดเวลา แผนกการช่างจึงมีหน้าที่รักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพดีใช้งานได้ตลอดเวลา หากมีการชำรุดเสียหาย หรือ เกิดขัดข้อง พนักงานแผนกการช่างต้องรีบแก้ไขซ่อมแซมทันทีเพื่อให้กลับคืนสภาพปกติ การจัดการด้านเครื่องมือเครื่องใช้ภายใน และภายนอกโรงแรม อาทิ เครื่องปรับอากาศ ท่อประปา เฟอร์นิเจอร์ และประตูหน้าต่าง ตลอดจนตัวอาคาร โดยได้รับการประสานงาน หรือ แจ้งเหตุขัดข้องจากแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งจะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับฝ่ายช่าง และซ่อมบำรุง เมื่อสิ่งของเครื่องใช้เกิดการชำรุดใช้งานไม่ได้ โดยแผนกบริการส่วนหน้าจะลงบันทึกรายละเอียด วัน เวลา สถานที่ และความเสียหาย แจ้งไปยังแผนกการช่าง หรือแผนกซ่อมบำรุงก็อาจกล่าวได้ เพื่อให้แผนกการช่างได้ดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้เรียบร้อย และสามารถใช้งานได้ตามปกติ แผนกการช่าง ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือ ทรัพย์สินให้มีสภาพดีพร้อมใช้ตลอดเวลา หรืออาจกล่าวได้ว่า แผนกการช่างเปรียบเสมือนกลไกสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะต้องดูแลให้ความรู้ฝึกอบรมสร้างขวัญกำลังใจไม่น้อยกว่าแผนกอื่น ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานได้มองเห็นความสำคัญโดยได้นำมิติศิลปวัฒนธรรมมาบูรณาการใน



แผนการช่าง ประกอบด้วย มิติด้านศิลปะ ได้แก่ สถาปัตยกรรม มิติด้านวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ ประเพณี และพิธีกรรม ดังรายละเอียด

การบูรณาการด้านสถาปัตยกรรมในแผนการช่าง ได้แก่ การออกแบบ หรือ การเขียนโครงสร้างของงานที่รับผิดชอบ หรือ เรียกว่า แผนภูมิของการดำเนินงาน ได้แก่ แผนภูมิ ระบบน้ำประปา ระบบไฟฟ้าของโรงแรม และโครงสร้างของอาคารห้องพัก ซึ่งพนักงานแผนการช่าง ต้องศึกษารายละเอียด เพื่อให้เกิดทักษะในงานที่รับผิดชอบ หากมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถแก้ไขปัญหา ได้ทันที

การบูรณาการมิติวัฒนธรรม สรุปได้ว่า การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ ในแผนการช่าง ด้านอาหาร โดยจัดอาหารให้พนักงานแผนการช่างรับประทานตลอดเวลา 3 มื้อ คือได้แก่ อาหารเช้า กลางวัน และเย็น ซึ่งแผนกห้องอาหารจะเป็นฝ่ายรับผิดชอบ โดยมีห้อง รับประทานอาหารเฉพาะพนักงานของโรงแรม ที่อยู่อาศัยหรือบ้านพัก พบว่า โรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาว ในภาคอีสาน ประกอบด้วย โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมโฆชะ โรงแรมพุลแมน ขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมเจริญธานี โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิเคนท์ จังหวัดอุดรธานี ได้จัดบ้านพักให้พนักงานของโรงแรมทุกแผนก ที่มีความประสงค์จะพักหรือผู้ที่ไม่มี บ้านตัวเองอยู่ใกล้ที่ทำงาน โดยให้เข้าพักได้ฟรีเป็นการจัดสวัสดิการให้พนักงานของโรงแรม เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม หรือการแต่งกาย พบว่า แผนกการช่างได้รับสวัสดิการจากโรงแรม โดยมีชุดยูนิฟอร์ม สำหรับแผนกการช่างโดยเฉพาะ สำหรับใส่ปฏิบัติงาน ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งจะมีการออกแบบ และ เลือกใช้สีแตกต่างกัน เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะแผนกการช่างของแต่ละโรงแรม ยารักษาโรค หรือ การดูแลสุขภาพพนักงาน พบว่า พนักงานแผนกการช่างได้รับสวัสดิการด้านสุขภาพ โดยมีการตรวจ สุขภาพทุกปีอย่างน้อยปีละครั้ง หรือ โรงแรมบางแห่งพนักงานได้รับการตรวจสุขภาพปีละสองครั้ง และได้รับการดูแลสุขภาพพยาบาลเป็นพิเศษในกรณีที่ได้รับอุบัติเหตุฉุกเฉินในขณะปฏิบัติงาน หรือ พนักงานทุกคนต้องมีบัตรประกันสังคมจากภาครัฐ ความเชื่อ ประเพณี พิธีกรรม พบว่า โรงแรม แต่ละแห่งได้นำมิติวัฒนธรรมด้าน ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม มาบูรณาการไว้ในแผนการช่าง โดยส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อและได้เข้าร่วมประเพณีต่าง ๆ ที่โรงแรมจัด ขึ้นทุกปี ได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ปีใหม่ ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า และพิธีกรรมกราบไหว้ศาลพระภูมิ เจ้าที่ ทำบุญใส่บาตรในเทศกาลงานประเพณี โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในครอบครัวของพนักงานทุกคน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำบุญทุกเทศกาลที่โรงแรมจัด

แผนกแม่บ้าน ผลการวิจัย สรุปได้ว่า แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่สร้างบรรยากาศ ให้โรงแรมมีความพร้อมในการต้อนรับลูกค้า โดยการสร้างภาพลักษณ์แห่งความประทับใจ ด้วยการบริการด้านความสะอาด ความสะดวกสบาย ความสวยงามเป็นระเบียบ และความปลอดภัย และแผนกแม่บ้านยังเป็นศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้ามาพัก และข้อมูลโรงแรม และแผนก แม่บ้าน ยังมีหน้าที่ และรับผิดชอบงานทำความสะอาดห้องพัก งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ ซึ่งนอกเหนือจากห้องพักลูกค้า ห้องครัว และแผนกอื่น ๆ งานห้องซักรีด ห้องเครื่องแบบ ห้องดอกไม้ งานรับแจ้งของหาย มินิบาร์ (Minibar) และงานพนักงานต้นห้องส่วนตัว หรือ บัตเลอร์ ด้วยเหตุนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน จึงได้บูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมแผนกแม่บ้าน



ได้แก่ มิติด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ และศิลปะด้านวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสรุปดังนี้

มิติด้านจิตรกรรม พบว่า แผนกแม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาด ความสะอาดสวยงาม โดยจัดห้องให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีการจัดตกแต่ง วางสิ่งของเครื่องใช้ในที่ที่เหมาะสม มีขนาด ลวดลาย สี และรูปทรงที่เข้ากันได้อย่างลงตัว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ถุงผ้า และรายการส่งผ้าซักรีด ชุดซักกรองเท้า ไม้แขวนเสื้อ รองเท้าแตะ แป้มเครื่องเขียน ตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ กระจาดชำระ กระจาดเช็ดหน้า เครื่องเป่าผม เสื้อคลุมอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีเทคนิค หรือศิลปะการจัดวางสิ่งของ การตกแต่งห้องพักแตกต่างกัน เพื่อให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ

ด้านประติมากรรม พบว่า โรงแรมแต่ละแห่งได้บูรณาการมิติด้านประติมากรรมใน แผนกแม่บ้าน เช่น งานห้องดอกไม้ ซึ่งแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดตกแต่งบริเวณต่าง ๆ ในโรงแรม โดยเฉพาะห้องพักลูกค้า หรือ ห้องพักแขก แผนกแม่บ้านจะต้องจัดตกแต่งให้สวยงามชวนมอง โดยเฉพาะในฤดูเทศกาลสำคัญจะต้องมีการจัดตกแต่งดอกไม้ การแกะสลักดอกไม้ ผลไม้ ตลอดจนการจัดผ้าให้เป็นลวดลายสวยงาม เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้พบเห็น และจัดตกแต่งให้เหมาะสมกับเทศกาลงานที่จัดขึ้น

ด้านสถาปัตยกรรม พบว่า การบูรณาการด้านสถาปัตยกรรมในแผนกแม่บ้าน ได้แก่ การจัดวางเตียงนอน ปูที่นอน จัดวางสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพัก ห้องน้ำ ตลอดจนการดูแลตัดแปลงเครื่องแบบพนักงาน เพื่อจัดหาชุดเครื่องแบบให้พนักงานทุกคนให้มีเครื่องแบบสวมใส่อย่างเพียงพอและเหมาะสม และยังพบว่า แผนกแม่บ้านยังต้องมีความสามารถในการออกแบบจัดวางสิ่งของในตู้เย็นเล็ก หรือมินิบาร์ (Minibar) ที่จัดไว้บริการลูกค้าในห้องพัก

ด้านวรรณกรรม พบว่า แผนกแม่บ้านรับผิดชอบในการจัดหาหนังสืออ่าน หรือ วรรณกรรมที่น่าสนใจ และเหมาะสมไว้ในห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา ห้องรับรอง และหน้าโรงแรม ตลอดจนจัดเขียนข้อความสั้น ๆ เช่น คำอวยพรเทศกาลปีใหม่ วันแม่ วันพ่อ วันครู หรือ ข้อความสำหรับต้อนรับลูกค้าโดยสื่อความหมายให้ตรงกับกลุ่มลูกค้า เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มประชุมสัมมนา ต้อนรับแขกบ้านแขกเมือง หรือ งานเกษียณอายุราชการ งานมงคลสมรส งานฉลองความสำเร็จ เป็นต้น

มิติวัฒนธรรมด้านปัจจัยสี่ พบว่า แผนกแม่บ้านได้รับสวัสดิการด้านความจำเป็นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร โดยได้รับการดูแลจากเจ้าของโรงแรมให้รับประทานอาหารฟรีทั้งเวลาเช้า กลางวัน และเย็น และแผนกแม่บ้านยังต้องรับผิดชอบในการจัดตกแต่งดอกไม้ ทำความสะอาด ห้องอาหาร และห้องจัดงานเลี้ยงของโรงแรมให้สะอาดสวยงามอยู่เสมอ

ที่อยู่อาศัย การบูรณาการมิติวัฒนธรรมด้านที่อยู่อาศัยหรือห้องพักในแผนกแม่บ้าน โดยแผนกนี้ทำหน้าที่โดยตรงในการดูแลความสะอาดห้องพักทั้งหมดในโรงแรม ตลอดจนสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอยู่ในห้องพักของโรงแรม และสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักน้ำ ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาด การจัดเก็บสิ่งของเครื่องดื่ม ของขบเคี้ยวในตู้เย็นในห้องพักที่โรงแรมจัดไว้บริการลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม เครื่องนุ่งห่ม หรือ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย พบว่า การแต่งกายของพนักงานแผนกแม่บ้านได้บูรณาการชุดยูนิฟอร์มเฉพาะของแผนก ซึ่งโรงแรมในภาคอีสานแต่ละแห่งได้นำผ้าพื้นบ้านอีสานมาตัด



เครื่องแบบสำหรับแผนกแม่บ้าน โดยแต่ละโรงแรมเน้นความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ส่งเสริมภูมิปัญญาพื้นบ้านอีสาน และยังเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมอีสานสู่สากลในอนาคต ยารักษาโรค หรือ การดูแลรักษาสุขภาพ พบว่า แผนกแม่บ้านของโรงแรมในภาคอีสานแต่ละแห่งมีสวัสดิการดูแลตรวจสุขภาพทุกปี และเป็นสมาชิกประกันสังคมของภาครัฐ และ ยังพบว่า โรงแรมแต่ละแห่งได้ให้การดูแลพนักงานแผนกแม่บ้านในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือ ได้รับอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยดูแลค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของภาครัฐ พบว่า การบูรณาการมิติวัฒนธรรม ด้าน ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม ในแผนกแม่บ้าน โดยแผนกนี้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการจัดเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้สำหรับประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อ เช่น การนำอาหาร น้ำ และจตุรุษเทียน สักการบูชา พระภูมิเจ้าที่ แม่บ้านต้องรับผิดชอบแทนเจ้าของโรงแรมทุกวัน จะขาดไม่ได้ถือเป็นหน้าที่ และในกรณีเทศกาลวันสำคัญ เช่น วันตรุษจีน ซึ่งเจ้าของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เชื้อสายจีน ปฏิบัติตามความเชื่อของบรรพบุรุษ เมื่อถึงเทศกาลวันตรุษจีน แผนกแม่บ้านต้องจัดเตรียมสถานที่ สิ่งของเครื่องใช้ในพิธีกรรม ตรวจสอบความเรียบร้อย ดูแล และจัดเก็บทำความสะอาดสถานที่เมื่อเสร็จพิธีกรรม

ด้านประเพณี พบว่า แผนกแม่บ้านต้องดูแลรับผิดชอบการจัดเตรียมงานจนกว่าจะแล้วเสร็จ เช่น ประเพณีสงกรานต์ นับเป็นประเพณียิ่งใหญ่ของชาวอีสานอีกประเพณีหนึ่ง โรงแรมแต่ละแห่งในภาคอีสานมีการจัดงานประเพณีสงกรานต์ ได้แก่ การจัดเตรียมสถานที่ตั้งโต๊ะหมู่บูชา เพื่ออัญเชิญพระพุทธรูปมาประดิษฐานสำหรับให้พนักงานโรงแรม ลูกค้ำ ที่เข้ามาพักในโรงแรม หรือ ผู้มาติดต่อประสานงานในโรงแรมได้สรงน้ำตามประเพณี ซึ่งแผนกแม่บ้านต้องดูแลความสะอาดพื้นไม่ให้มีน้ำเปียกพื้น ลูกค้ำอาจเกิดอันตรายได้ หรือ ดูแลการจัดตกแต่งประดับดอกไม้ให้เหมาะสมตลอดจนถึง น้ำหอมที่นำมาบริการลูกค้ำเพื่อสรงน้ำพระพุทธรูป และความสะอาดสวยงาม ตลอดจนการจัดบรรยากาศทั่วไปให้เหมาะสมกับงานประเพณี

อภิปรายผล

1. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์ และมีการเอื้อเฟื้อด้านที่พัก โดยมีการเริ่มต้นที่ยุโรป และได้วิวัฒนาการเป็นการทำแบบการค้า ซึ่งมีการบริการที่พัก อาหาร และบริการอื่น ตลอดจนมีการพัฒนาด้านการออกแบบอาคาร ห้องพัก ตกแต่งภายในภายนอกอาคาร แยกส่วนที่พัก ห้องอาหาร หรือจากการขายอาหาร เครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมมีความเป็นมา และวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมในยุโรป และสหรัฐอเมริกา มีแบบแผน และวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานขั้นนำระดับโลก ในขณะที่การบริการที่อบอุ่นแบบไทย เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ ช่วยดึงดูดใจให้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยว และใช้บริการธุรกิจโรงแรมมากขึ้นโดยเฉพาะโรงแรมในภาคอีสาน ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้นักธุรกิจมีการติดต่อการทำธุรกิจทั้งในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลก

ผู้วิจัยเห็นว่า ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเกิดขึ้นมานาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นธุรกิจยอดนิยมที่มีนักลงทุนทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติเข้ามาทำธุรกิจประเภทนี้จำนวนมาก โดยเฉพาะในภาคอีสาน ส่วนใหญ่จะเป็นชาวไทยเชื้อสายจีน นิยมทำธุรกิจโรงแรม และประสบผลสำเร็จ



มีฐานะมั่นคง สร้างชื่อเสียงให้ครอบครัว และประเทศชาติเป็นจำนวนมาก ชาวไทยเชื้อสายไทยที่อาศัยอยู่ในภาคอีสาน ควรได้รับการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้การดำเนินงานเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ สามารถดำเนินกิจการเป็นเจ้าของธุรกิจต่อไป

สอดคล้องกับ Trowbridge (1990 : 116) ได้ทำการวิจัยเรื่องค่าเปรียบเทียบการจัดการโรงแรม และร้านอาหารนักเรียน, คณาจารย์และผู้นำในอุตสาหกรรม ที่มหาวิทยาลัยแอริโซนาภาคเหนือ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมของบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยพ่อแม่ และครอบครัวได้ทันทีก่อนที่จะเข้าโปรแกรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และได้รับอิทธิพลเพียงเล็กน้อยโดยอาจารย์มหาวิทยาลัย หลังจากที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรม และเพิ่มความรับผิดชอบบรรพบุรุษค่านิยมของบุคคลจะไม่เป็นอันตรายในระบบเสมือนจริงที่ไม่เปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามบุคคลและสถาบันที่อ้างว่ามีอิทธิพลมากที่สุดในการพัฒนาความเป็นคนที่มีประสบการณ์ในปีที่ก่อเป็นรูปวิจัยในอนาคตเป็นสิ่งจำเป็นในการติดตามนักเรียนมืออาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านทางโปรแกรมของพวกเขา และในการเปรียบเทียบค่าของพวกเขาด้วยอื่น ๆ เกี่ยวกับวิทยาลัยวิชาชีพ หรือ โปรแกรมนักศึกษาวิชาทั่วไป

ภาคอีสานเป็นอีกภาคหนึ่งที่มีธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นจำนวนมาก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ โดยเฉพาะโรงแรมที่มีการพัฒนาการให้บริการอำนวยความสะดวกหลากหลายปลอดภัยจะได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ หรือ มีลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ทำให้เจ้าของธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งได้มีการพัฒนาการให้บริการมากขึ้น เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เข้าพัก ได้แก่ โรงแรมในพื้นที่ที่ทำการวิจัยทั้ง 9 แห่ง ดังกล่าว ได้นำมีวัฒนธรรมทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย มิติทางศิลปะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรม

ผู้วิจัยเห็นว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นงานบริการที่ต้องพบปะคนจำนวนมาก ผู้ประกอบการจะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ศึกษาเทคนิคการให้บริการลูกค้าให้หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้งานบริการมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ สร้างความประทับใจดึงดูดใจให้ลูกค้าอยากมาพักอีก

สอดคล้องกับ Millar (2009 : 188) ที่ศึกษาเรื่องวิถีจำลองทางเลือกที่จะตั้งค่าของนักธุรกิจ และพักผ่อนสำหรับโรงแรมแอททริบิวต์เซีย พบว่า สถานการณ์สมมติห้องของโรงแรมที่รวบรวมกลุ่มต่าง ๆ ของคุณลักษณะสี่เซีย ห้องที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ ห้องที่มีนโยบายผ้าเช็ดตัวต้องเป็นผ้าลินิน ตู้ใส่ยาสระผมรีฟิล และสิ่งของเครื่องใช้บางอย่างอื่นที่ได้รับการรับรองเป็นสี่เซีย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เริ่มมีในสมัยรัชกาลที่ 4 และได้มีการพัฒนาด้านบริการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า การดำเนินงานตามรูปแบบของมาตรฐานนานาชาติ จนปัจจุบันโรงแรมในประเทศไทยได้รับคัดเลือกเป็นโรงแรมดีที่สุดในโลกติดต่อกันมานานหลายปี ได้แก่ โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่งเป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นในยุคแรกๆของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมได้รวมตัว เป็นสมาคมโรงแรมไทย เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน



2. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งในภาคอีสานได้มีการใช้มิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ มิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ด้านปัจจัยสี่ ด้านความเชื่อ ประเพณีและพิธีกรรม แต่ละด้านมีความสำคัญและส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรมดังนี้

ด้านจิตรกรรม พบว่า การใช้มิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ส่วนใหญ่เป็นผลงานประเภทภาพเขียนเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวอีสาน การประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ จักสาน ทำบุญประเพณี การละเล่นของเด็ก เล่นสงกรานต์ และภาพวาดเกี่ยวกับบุคคลสำคัญ เพื่อสื่อความหมายให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตของชาวอีสานในอดีตที่มีความเป็นอยู่แบบเรียบง่าย ทำมาหากินแบบพอเพียง ขยันอดทน หลังจากเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน จะพักผ่อนคลายเครียดด้วยการละเล่นตามเทศกาลงานบุญประเพณีอย่างสนุกสนาน สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขที่มีทำกินอุดมสมบูรณ์ สนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของคนในสังคมชาวอีสานได้มีชีวิตอยู่อย่างมีความสุข

ผู้วิจัยเห็นว่า ศิลปะด้านจิตรกรรมสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตของชาวอีสานมีความเป็นอยู่แบบเรียบง่าย มีที่ทำกินอุดมสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของคนในชุมชนได้

สอดคล้องกับ Mulinowki (1884 : 1982) ได้เสนอแนวคิดหลักของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม คือ การเน้นที่วัฒนธรรมในการทำหน้าที่สนองความต้องการต่อความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ 3 ด้าน คือ 1) ความต้องการด้านความจำเป็นพื้นฐาน 2) ความต้องการด้านสังคม 3) ความต้องการทางด้านจิตใจ

ด้านประติมากรรม พบว่า การใช้ศิลปะด้านประติมากรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน นิยมนำผลงานเกี่ยวกับการปั้น การหล่อ และการแกะสลัก โดยเน้นความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ และสื่อความหมายถึงสิ่งสำคัญที่มีอยู่ในพื้นที่ของโรงแรมหรือในพื้นที่ภาคอีสาน เช่น ประติมากรรมพานบายศรีของโรงแรมพูลแมน ซึ่งจัดตกแต่งไว้บริเวณแผนกต้อนรับ โดยสื่อความหมายถึง ประเพณีวัฒนธรรมชาวอีสานที่มีการจัดพิธีบายศรีสู่ขวัญต้อนรับผู้มาเยือน ประติมากรรมแจกันลวดลายเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงที่โรงแรมบ้านเชียง สื่อความหมายถึงวัฒนธรรมสิ่งของเครื่องใช้ของบรรพบุรุษที่ขุดพบบริเวณบ้านเชียง และประติมากรรมการแกะสลักโลหะรูปทรง สัญลักษณ์ของจังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครพนม จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดสุรินทร์ และจังหวัดเลย ที่ปรากฏอยู่แผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น เพื่อสื่อความหมายให้ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อแผนกต้อนรับได้พบเห็นประติมากรรมสัญลักษณ์ดังกล่าว และมีความรู้สึกได้ว่าตัวเองได้ไปเที่ยวทั่วภาคอีสาน

ผู้วิจัยเห็นว่า ศิลปะด้านประติมากรรมสามารถสื่อความหมายไปในทางที่ดีมีคุณค่า และยังเป็นศิลปะที่แสดงออกถึงความรู้สึกด้านจิตใจของมนุษย์ โดยการผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ไม้ หิน โลหะ และสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการจำลองทางเลือกของนักธุรกิจ เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม



สอดคล้องกับงานวิจัยของ Millar (2009 : 188) ศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีจำลองทางเลือกที่จะตั้งค่านักธุรกิจและพักผ่อนสำหรับโรงแรมแอททริบิวีเชียว พบว่า ห้องที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดคือ ห้องที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกมาก และเป็นโรงแรมที่มีการพัฒนาห้องพักที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ด้านสถาปัตยกรรม พบว่า การออกแบบอาคารที่พักของโรงแรมแต่ละแห่งแตกต่างกัน อาทิ ความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ส่วนใหญ่ใช้งบประมาณจำนวนมากเป็นการลงทุนคงที่ การออกแบบอาคารเน้นพื้นที่ใช้สอยมาก สะดวกสบาย สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ทันสมัย ปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ สระว่ายน้ำ ลานจอดรถ พาหนะรับส่งลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมไปยังสถานที่อื่น และยังพบว่า ปัจจุบันโรงแรมในภาคอีสานหลายแห่งได้พัฒนาสถาปัตยกรรมห้องประชุมสัมมนา เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่นิยมใช้บริการภายในโรงแรม ในการจัดกิจกรรมงานเลี้ยง งานพบปะสังสรรค์ งานแต่งงาน การจัดประชุมสัมมนา และกิจกรรมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชนที่นิยมใช้ห้องประชุมของโรงแรมเป็นสถานที่จัดกิจกรรมดังกล่าว เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย บริการดี ปลอดภัย มั่นใจสามารถบูรณาการในการดำเนินกิจกรรม ทุกองค์ประกอบจะทำหน้าที่เชื่อมโยงหรือเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันได้อย่างสมบูรณ์ ลูกค้าสามารถเลือกใช้ห้องประชุมขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ตามจำนวนผู้เข้าประชุมได้ตามความเหมาะสม

ผู้วิจัยเห็นว่า สถาปัตยกรรมของโรงแรมแต่ละแห่งได้ออกแบบตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานโดยผ่านการตรวจสอบ และมีการตัดสินใจของเจ้าของธุรกิจเห็นชอบก่อนลงมือก่อสร้าง ทั้งนี้การออกแบบ และการก่อสร้างจะต้องมีงบประมาณรองรับในการดำเนินการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดในการให้บริการลูกค้า ความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baucom (1994 : 93) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบห้องพักที่โรงแรมสี่เตารุ่นบูมในอนาคตของสหรัฐอเมริกา พบว่า การออกแบบห้องพักสำหรับรองรับประชากรผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความแตกต่างของกายภาพเป็นปัญหา การใช้งานที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกเพศทุกวัย ดังนั้นการออกแบบตกแต่งภายในจะต้องรองรับความต้องการของประชากรส่วนใหญ่

ด้านวรรณกรรม พบว่า โรงแรมในภาคอีสาน ได้แก่ โรงแรมเจริญโฮเต็ลมีการบอกเล่าต่อกันมาเกี่ยวกับการก่อตั้งโรงแรมเพื่อรองรับลูกค้าต่างชาติ คือทหารอเมริกันในสมัยนั้นที่เข้ามาตั้งฐานทัพอยู่สนามบินจังหวัดอุดรธานี ต่อมาก็คจะเป็นตำนาน และวรรณกรรมเล่าต่อกันไป ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีรายได้ดี ประชาชนในชุมชนมีอาชีพ เพิ่มมากขึ้น วรรณกรรม โรงแรมพูลแมน พบว่า ประเภทแสดงสัญลักษณ์ โดยเขียนเป็นคำเพื่อสื่อความหมาย อาทิ คำว่า “เอื้องคำ เอื้องโมกข์ เอื้องนาง” สื่อถึงกล้วยไม้ คำว่า “พลายชมพู พราวชมพู บุชบง” สื่อถึงดอกบัวในวรรณคดีหรือตามจินตนาการของผู้พบเห็น โรงแรมริมปาว พบว่า คำว่า “ทศพร” สื่อถึงพรสิบประการในเรื่องเวสสันดรชาดก และยังพบว่า มีวรรณกรรมเกี่ยวกับศาสนา การฝึกปฏิบัติธรรมะ วรรณกรรมพระบรมราชาบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 และวรรณกรรมประเภท “มุขปาฐะ” เป็นเรื่องบอกเล่าต่อกันมา ซึ่งวรรณกรรมดังกล่าวโรงแรมแต่ละแห่งจัดไว้สำหรับบริการลูกค้าได้ศึกษาตามความพอใจ



ผู้วิจัยเห็นว่า วรรณกรรมแต่ละประเภทน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง อาทิ วรรณกรรมประเภทแสดงสัญลักษณ์ เพื่อสื่อความหมายความสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์ที่ใช้สัญลักษณ์และกระบวนการตีความของการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เนื่องจากการดำเนินชีวิต การบริโภค และความเป็นอยู่ในปัจจุบันที่แตกต่างจากสังคมในอดีต

สอดคล้องกับ ทฤษฎีสัมพันธสัญลักษณ์โดย William James (1842-1910) ได้วิเคราะห์ว่า บุคคลใช้สัญลักษณ์ในการสรุปหรือทำความเข้าใจประสบการณ์ของพวกเขา โดยสัญลักษณ์สามารถให้บุคคลคิดคำนึงเกี่ยวกับบุคคลหรือสิ่งของใด ๆ แม้ว่าคนหรือสิ่งของนั้นจะไม่มีอยู่ในขณะนั้นก็ตาม ตัวเราเองก็ให้สัญลักษณ์ตัวเองด้วย แล้วเราก็จะทำการสิ่งต่าง ๆ ไปตามสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้น

ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ พบว่า โรงแรมในภาคอีสานหลายแห่งโดยเฉพาะโรงแรมในพื้นที่ที่ทำการวิจัยทั้ง 9 แห่ง ได้นำดนตรีและนาฏศิลป์มาแสดงให้ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมหรือมาใช้บริการอื่นในโรงแรมได้รับชม ส่วนใหญ่จัดแสดงที่ห้องอาหารของโรงแรม มีทั้งดนตรีพื้นบ้านอีสานและดนตรีไทยสากล ตามสมัยนิยม ส่วนดนตรีพื้นบ้านอีสานนำมาแสดงในช่วงเทศกาลงานประเพณีสงกรานต์ ประเพณีปีใหม่ เพื่อเป็นการอนุรักษ์สืบทอด และเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามของชาวอีสาน และยังพบว่า มีลูกค้าทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติที่สนใจการแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านชาวอีสาน เพื่อแสดงในงานรื่นเริง อาทิ งานพบปะสังสรรค์ งานฉลองวันเกิด เกษียณอายุราชการ และงานต้อนรับแขกบ้านแขกเมือง ซึ่งโรงแรมได้จัดบริการตามความประสงค์ของลูกค้า

ผู้วิจัยเห็นว่า การแสดงดนตรีและนาฏศิลป์พื้นบ้านอีสานสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของชาวชนบทอีสานในอดีตที่มีการดำเนินชีวิตแบบอิสระเสรี มีการแต่งกายแบบเรียบง่าย อดทนสู้งาน และสนุกสนานหลังจากเสร็จสิ้นการทำงาน เห็นได้จากลีลาท่ารำ และทำนอง จังหวะดนตรีที่เร้าใจสร้างความรื่นเริงสนุกสนานให้ผู้ที่ได้พบเห็นตลอดเวลา และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างยิ่ง ตลอดจนเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจโรงแรม

สอดคล้องกับ ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม โดยฟรานซ์ โบแอส (Franz Boas) เน้นว่า “การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่มีลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมหนึ่งแพร่กระจายไปสู่อีกวัฒนธรรมหนึ่งโดยปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ และยังเชื่อว่าวัฒนธรรมนั้นไม่มีวัฒนธรรมใดที่ดีหรือเลวกว่ากัน และเป็นกลยุทธการแข่งขันเชิงธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลายในปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับ สุพล ชัยทร (2552 : 325 - 343) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ของกลุ่มชาติพันธุ์ลาวเวียงและลาวโซ่ง พบว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ของคนท้องถิ่นชาติพันธุ์ลาวเวียงเพื่อการอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น

3. การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ผลการวิจัย พบว่า การนำมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมมาบูรณาการในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกการช่าง และแผนกแม่บ้าน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจโดยเน้นความโดดเด่นเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ ทั้งนี้โรงแรมแต่ละแห่งได้คัดเลือกศิลปะและวัฒนธรรมแต่ละด้านมาบูรณาการในแผนกต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้



แผนกต้อนรับ พบว่า โรงแรมทั้งเก้าแห่งในพื้นที่ที่ทำการวิจัยนิยมนำศิลปะด้านจิตรกรรมมาประดับตกแต่งในแผนกนี้ ได้แก่ ภาพวาดเกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวชนบทภาคอีสาน ที่โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม ภาพเขียนเกี่ยวกับประเพณีการทำบุญใส่บาตร การค้าขายทางน้ำหรือตลาดน้ำ ภาพจิตรกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ภาพเขียนลวดลายหมอนขิดอีสาน ลวดลายเครื่องจักสาน ที่โรงแรมพุลแมนขอนแก่น และจิตรกรรมอันเกิดจากความเชื่อ ได้แก่ ภาพเขียนสีน้ำมันตำนานแปดเซียน ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น จิตรกรรมดังกล่าว โรงแรมแต่ละแห่งได้นำมาบูรณาการแบบผสมผสานอย่างลงตัว ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มในด้านบริการเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

ผู้วิจัยเห็นว่า การนำศิลปะจิตรกรรมมาประดับตกแต่ง เป็นการเพิ่มความสง่างามแก่สถานที่ ความงามเป็นความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุกับจิตใจ ภาพจิตรกรรมดังกล่าวจะมีคุณค่าต่อเมื่อนำมาประดับตกแต่งเพื่อให้คนได้เห็นได้รู้ได้ชื่นชมเกิดความเพลิดเพลิน และมีความสุข

สอดคล้องกับ ประชิต สกฤษณ์พัฒน์ (2548 : 192) ได้ศึกษาความเป็นมาของทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ สรุปว่า สุนทรียศาสตร์กับความงาม หมายถึง ความมหัศจรรย์ ความเหมาะสมกับสัดส่วน เมื่อเรารับรู้ถึงสิ่งที่ยามการเลียนแบบที่เหมาะสมมีความบริสุทธิ์ชัดเจนให้ความรู้สึกที่เพลิดเพลินพอใจและมีความสุข และยังเชื่อว่าความงามขึ้นอยู่กับคุณค่าในตัวของผลงานศิลปะนั้น ๆ ซึ่งเป็นผลงานมาจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์

ด้านประติมากรรม พบว่า โรงแรมระดับมาตรฐานดาวในภาคอีสานหลายแห่งได้บูรณาการศิลปะด้านประติมากรรมไว้แผนกต้อนรับสร้างความโดดเด่นเป็นอัตลักษณ์ของโรงแรม ได้แก่ ประติมากรรมนูนต่ำต่อดัดกันเป็นภาพเรื่องราวรามเกียรติ์ที่โรงแรมริมปาว ประติมากรรมแกะสลักพานบายศรีที่โรงแรมพุลแมนขอนแก่นราชาออคิต สื่อความหมายถึงวัฒนธรรมอีสานที่ให้การต้อนรับผู้มาเยือนโดยทำพิธีบายศรีสู่ขวัญ ประติมากรรมฮกลกชีว (เทพเจ้าแห่งความอุดมสมบูรณ์) มั่งมีศรีสุขตามความเชื่อของชาวจีนที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ประติมากรรมแกะสลักรูปช้าง ประติมากรรมเครื่องปั้นดินเผาหม้อไหที่ซุดพบที่บ้านเชียง นำมาประดับตกแต่งไว้ที่โรงแรมบ้านเชียง เชื่อว่าเป็นสิริมงคลแก่ผู้พบเห็น ประติมากรรมสัญลักษณ์จังหวัดต่าง ๆ ในภาคอีสานที่ประดับตกแต่งไว้แผนกต้อนรับของโรงแรมเจริญธานีขอนแก่น ประติมากรรมลวดลายผ้ามัดหมี่ ทั้งผ้าไหมและผ้าฝ้ายที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล และประติมากรรมสื่อผสมที่แผนกต้อนรับโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี

นอกจากนี้ แผนกต้อนรับของโรงแรมในภาคอีสาน โดยเฉพาะโรงแรมทั้งเก้าแห่งในพื้นที่ที่ทำการวิจัย ยังได้นำศิลปวัฒนธรรม ด้านปัจจัยสี่ ได้แก่ เสื้อผ้าการแต่งกายของพนักงาน ทั้งชายและหญิง ได้ส่งเสริมให้นำผลิตภัณฑ์อันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน ได้แก่ ผ้าไหมสีพื้น ผ้าไหมมัดหมี่ และผ้าฝ้าย โดยนำมาออกแบบตัดเย็บเป็นเครื่องแต่งกายของพนักงานแผนกต้อนรับ ส่งผลให้มีความโดดเด่นสง่างามเป็นอัตลักษณ์เฉพาะแต่ละโรงแรม เป็นการสืบสานและเผยแพร่วัฒนธรรมชาวอีสาน สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ตลอดจนเป็นการแสดงสัญลักษณ์เชื่อมโยงไปถึงวิถีชีวิตของชาวอีสานสะท้อนถึงภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสานในอดีต

ผู้วิจัยเห็นว่า ศิลปะด้านประติมากรรมที่โรงแรมนำมาบูรณาการในแผนกต้อนรับสามารถสื่อความหมายให้ผู้พบเห็นได้จินตนาการถึงวิถีชีวิตของชาวอีสานในอดีต ที่มีความคิดสร้างสรรค์ใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินชีวิตอยู่กับธรรมชาติสิ่งแวดล้อมได้โดยไม่ทำลาย และยังสามารถอนุรักษ์ธรรมชาติให้คงอยู่ชั่วลูกหลาน โดยมีการสืบทอดภูมิปัญญาพื้นบ้านนำมาบูรณาการในการดำเนินธุรกิจ



โรงแรมสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าเกิดมูลค่าเพิ่มแก่ธุรกิจ ตลอดจนเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมอีสานไปสู่สังคมอื่นได้

สอดคล้องกับ ทฤษฎีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม โดยเอฟเวอเรท เอ็ม โรเจอร์ (Everett M. Rogers) เน้นว่า การเปลี่ยนแปลงสังคมส่วนใหญ่เกิดจากการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมจากภายนอกเข้ามามากกว่าเกิดจากการประดิษฐ์คิดค้นภายในสังคมและนวัตกรรม (Innovation) ที่ถ่ายทอดกันนั้นอาจเป็นแนวคิด (Idea) ซึ่งรับมาในรูปสัญลักษณ์ (Symbolic Adoption) ถ่ายทอดได้ยาก และโรเจอร์ยังกล่าวว่า “นวัตกรรมที่จะยอมรับกันได้ง่าย ต้องมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1) มีประโยชน์มากกว่าเดิม 2) สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมที่รับ 3) ไม่ยุ่งยากไม่สลับซับซ้อนมาก 4) แบ่งทดลองรับมาปฏิบัติเป็นครั้งคราวได้ และ 5) สามารถมองเห็นเข้าใจง่าย

แผนกห้องพัก พบว่า การบูรณาการด้านจิตรกรรมในแผนกห้องพักส่วนใหญ่มุ่งเน้นสิ่งของเครื่องใช้ ได้แก่ ผ้าทอมืออันเกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านของชาวอีสาน อาทิ ผ้าเปียง ผ้าไหม ผ้าไหมมัดหมี่ ผ้าขาวม้า (ผ้าฝ้าย) ที่โรงแรมริมปาว โดยนำมาพับจับตักแต่งตามจินตนาการของช่างผู้ออกแบบให้เป็นรูปผีเสื้อ ดอกไม้ พัด แล้วนำไปจัดไว้ในกรอบตกแต่งในห้องพัก จิตรกรรมภาพพิมพ์ของโรงแรมพูลแมน เน้นศิลปวัฒนธรรมของกลุ่มอีสานเหนือ เน้นสิ่งของเครื่องใช้ในการต้อนรับ ได้แก่ เขียนหมาก หมอนชนิด เครื่องดนตรีโปงลาง การละเล่นพื้นบ้าน เครื่องจักสานลายขัดตะ และห้องพักของโรงแรมตักสิลา พบว่า เป็นจิตรกรรมแจกันดอกไม้จัดไว้ในกรอบห้อยส่งผลให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ห้องพักโรงแรมราชาวดีศรีสวรรค์ขอนแก่นเป็นจิตรกรรมดอกกราวาดี ดอกไม้สัญลักษณ์ของโรงแรม และเชื่อว่าเป็นดอกไม้สิริมงคลของโรงแรมแห่งนี้

ผู้วิจัยเห็นว่า การนำศิลปะจิตรกรรมดังกล่าวมาบูรณาการในห้องพักของโรงแรม ส่งผลให้บรรยากาศในห้องพักน่าอยู่ และยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงศิลปะความงามที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของตนหรือเพื่อประโยชน์ใช้สอย และยังรวมถึงศิลปะเพื่อชีวิตที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อกระตุ้นให้จิตใจแสวงหาจริยธรรม ความดีงามในสังคม และความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์

สอดคล้องกับ ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (ทรงคุณ จันทจร. 2553 : 20 อ้างอิงมาจาก Malinowski. 1884-1942) ได้นำเสนอแนวคิดหลักของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม วัฒนธรรมที่สนองความต้องการความจำเป็นของปัจเจกบุคคล วัฒนธรรมเติบโตมาจากความต้องการจำเป็น 3 ประเภท ของมนุษย์ คือ 1) ความจำเป็นเบื้องต้นของมนุษย์ 2) ความจำเป็นต้องการด้านสังคม และ 3) ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการสงบทางใจ ความกลมกลืนกันทางสังคม และเป้าหมายชีวิตที่มีความสุข

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยเรื่อง การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน หน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน และผู้สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ คือ

1.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน ที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ โรงแรมริมปาว จังหวัดกาฬสินธุ์ โรงแรมโฆะชะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาวดีศรีสวรรค์ ราชาวดีศรีสวรรค์



เจริญธานีขอนแก่น โรงแรมราชวดี รีสอร์ท แอนดโฮเต็ล จังหวัดขอนแก่น โรงแรมตักสิลา จังหวัดมหาสารคาม โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ จังหวัดอุดรธานี เป็นโรงแรมที่มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ กว่าจะมาเป็นโรงแรมดังกล่าวต้องผ่านการพัฒนา โดยการศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ผู้จัดการเจ้าของโรงแรมต้องมีความอดทนสูง มีเทคนิควิธีการสร้างความประทับใจดึงดูดใจลูกค้า

หน่วยงานที่ควรนำไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ สถานศึกษา ที่อยู่ในชุมชน ควรนำความรู้ด้านบริหารจัดการเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมไปเป็นต้นแบบในการจัดทำหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจ หรือหลักสูตรท้องถิ่นภาคอีสาน และสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.2 สภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน พบว่า ปัจจุบันโรงแรมระดับมาตรฐานดาวหลายแห่งในภาคอีสานได้นำมิติทางศิลปะด้านจิตรกรรม ประติมากรรม สถาปัตยกรรม วรรณกรรม ดนตรีและนาฏศิลป์ ด้านมิติทางวัฒนธรรม ได้แก่ ปัจจัยสี่ ความเชื่อ ประเพณีและพิธีกรรม ทั้งนี้ส่งผลให้สามารถดึงดูดความสนใจให้ลูกค้า สร้างความประทับใจ และทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

หน่วยงานที่ควรนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ สมาคมธุรกิจโรงแรมภาคอีสาน สถานศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการจัดทำโครงการพัฒนางานต่อไป

1.3 การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน พบว่า โรงแรมระดับมาตรฐาน 3-5 ดาวในภาคอีสาน ได้แก่ โรงแรมริมปาว โรงแรมโฆชะ โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชาออคิต โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น โรงแรมราชวดีรีสอร์ทแอนด์โฮเต็ล โรงแรมตักสิลา โรงแรมบ้านเชียง โรงแรมเจริญโฮเต็ล และโรงแรมเพชรศิรินทร์ มีการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกการช่าง และแผนกแม่บ้าน เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรม

หน่วยงานที่ควรนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ สถานศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะระดับอุดมศึกษา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อประสานงาน สถานที่ราชการหรือองค์กรชุมชน เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงาน สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬาและ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน หรือนักธุรกิจที่สนใจ สามารถนำผลการวิจัย ครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ได้

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่องการบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน เป็นการวิจัยเฉพาะกรณีศึกษา ผลการวิจัยอาจนำไปใช้ได้จำกัดเฉพาะธุรกิจ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม คือ

2.1 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่กับรีสอร์ทห้องพักหรือโรงแรมขนาดเล็ก โฮมสเตย์ ที่เกิดขึ้นจำนวนมากในปัจจุบัน

2.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่องมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจห้องพัก โฮมสเตย์ ที่มีจำนวนมากในภาคอีสาน



2.3 ควรศึกษาวิจัยค่านิยมของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมระดับมาตรฐานและโฮมสเตย์ เพื่อเปรียบเทียบอุปสรรคปัญหาการทำธุรกิจโรงแรมที่พักเพื่อเป็นแนวทางผู้สนใจในการทำธุรกิจหรือ ประกอบอาชีพด้านบริการที่พัก



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- การประชาสัมพันธ์. 2554. <http://www.info.mbu.ac.th/index.php?option=com_content&task> 24 มีนาคม 2554.
- การบริหารจัดการ. 2554. <<http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=2839.0;wap2>> 23 มีนาคม 2554.
- การจัดองค์กรและหน้าที่ของงานโรงแรม. 2554. <<http://www.phrae.mju.ac.th/faculty/Eco-tourism/guide2/.../4.html>> 12 พฤษภาคม 2554.
- กิ่งแก้ว อรรถากร. วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2523.
- เกียรติ สิมะกุล. กลยุทธ์การพัฒนาโรงแรม. กรุงเทพฯ : Human Heritage, 2549.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. การคิดเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ชักเชสมิเดีย, 2546.
- กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการโรงแรม. 2554. <http://www.tour-excenter.com/Tourism_laws.html> 26 เมษายน 2554.
- การบูรณาการคืออะไร. 2558. <http://202.44.34.144/kmit/knowledge_detail.php?IDKM=334>. 29 มีนาคม 2558.
- คติธรรมคำสอน. 2557. <<https://sites.google.com/site/dhammatharn/wa-tha-ded/phr-10-prakar-khxng-phranang-phu-sdi>> 14 มิถุนายน 2557.
- ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม. <<http://www.koi50011010593.blogspot.com>> 2 กันยายน 2552.
- ครูบ้านนอก.คอม. การบริหารเชิงบูรณาการ CEO. 2558. <<http://www.kroobannok.com/20497>> 29 มีนาคม 2558.
- โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม. 2555. <http://musunzero.blogspot.com/2011/08/blog-post_525.html> 13 ธันวาคม 2555.
- งามพิศ สัตย์สงวน. หลักมานุษยวิทยาวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : รามการพิมพ์, 2543.
- จังหวัดกาฬสินธุ์. 2558. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 8 ตุลาคม 2558.
- จังหวัดขอนแก่น. 2558. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 8 ตุลาคม 2558.
- จังหวัดมหาสารคาม. 2558. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 8 ตุลาคม 2558.
- จังหวัดอุดรธานี. 2558. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 8 ตุลาคม 2558.
- จรัญ พรหมอยู่. การเข้าใจเกี่ยวกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- เจริญ บุญมา. การอนุรักษ์สืบสานและพัฒนาประเพณีการบายศรีสู่ขวัญเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนอีสาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- จ่านงค์ อติวัฒนสิทธิ์. สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- จำนวนโรงแรมและห้องพัก. 2551. <<http://www.popterms.mahidol.ac.th/newsletter/showarticle.php>> พฤษภาคม 2551.



- จารุบุตร เรืองสุวรรณ. “ฮีตลีสองคองลีสี่ระบบการปกครองของอีสานสมัยเก่า,” ใน มรดกอีสาน. หน้า 10. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2528.
- _____. ของดีอีสาน (อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ นางอรุณช เรืองสุวรรณ ท.ช. ณ วัดพระศรีมหาธาตุวรมหาวิหาร เขตบางเขน). กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา, 2549.
- จารุวรรณ บุตรสุวรรณ. ผลกระทบของการเรียนรู้ขององค์กรและการสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- จารุวรรณ ธรรมวัตร. คติชาวบ้าน. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ม.ป.ป.
- _____. ภูมิปัญญาแห่งอีสาน : รวมบทความอีสานคดีศึกษา. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2531.
- _____. วิเคราะห์ภูมิปัญญาอีสาน. อุบลราชธานี : ศิริธรรมออฟเซ็ท, 2538.
- จิตรกรรม. 2555. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 9 มิถุนายน, 2555.
- ฉลาดชาย รมิตานนท์. “ความเชื่อทางศาสนา พิธีกรรม ความเชื่อทางวิทยาศาสตร์ และ ภูมิปัญญาชาวบ้าน,” ใน ความเชื่อ พิธีกรรม. หน้า 10. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2537.
- ชาติชาย โฆษะวิสุทธิ. การพัฒนาธุรกิจโรงแรมภาคอีสาน. 2555. <<http://www.northeast-hotel.com/th/about.php>> 1 ตุลาคม 2553.
- ดนตรี และนาฏศิลป์. 2555. <<http://www.prc.ac.th/newart/webart/music&drama.html>> 9 มิถุนายน 2555.
- ทิพย์วรรณ ตันตกิตต์. ภาพลักษณ์การนำเสนอศิลปวัฒนธรรมไทยในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันอาณัติกร, 2537.
- ทรงคุณ จันทจร. การวิจัยเชิงคุณภาพทางวัฒนธรรม. มหาสารคาม : สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน, 2549.
- ทรงคุณ จันทจร. การวิจัยเชิงคุณภาพทางวัฒนธรรมขั้นสูง. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ทรงคุณ จันทจร. ทฤษฎีทางวัฒนธรรมและสังคม. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 1605902 สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- _____. เศรษฐกิจสร้างสรรค์บนฐานวัฒนธรรมอีสาน. มหาสารคาม : คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- ทรงคุณ จันทจร. การวิจัยเชิงคุณภาพทางวัฒนธรรม (ภาคปฏิบัติ). มหาสารคาม : คณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.
- ธวัช ปุณโณทก. “คติความเชื่อพื้นบ้านอันสัมพันธ์กับวิถีชีวิตในสังคมอีสาน,” ใน วัฒนธรรมพื้นบ้าน : คติความเชื่อ. หน้า 350-392. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- _____. ทิศทางหมู่บ้านไทย. กรุงเทพฯ : หมู่บ้าน, 2540.



- อวัช ปุณโณทก. วิเคราะห์วรรณกรรมท้องถิ่นเชิงเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- ธุรกิจโรงแรม. 2554. <http://www.thaifta.com/thaifta/Portals/0/File/ascn_serth.doc> 27 มีนาคม 2554.
- ธนพรรณ ใจสะอาด. ผลกระทบของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ที่มีต่อการประกอบกิจการโรงแรม. วิทยานิพนธ์ น.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.
- ธรรต กุลภัทรนิรันดร์. กลยุทธ์การพัฒนาโรงแรมสู่มาตรฐานสากลเกรดความรู้ เรื่อง ISO9000. บริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 10 พฤศจิกายน 2550.
- ธิดา โมสิกรัตน์. “ประเพณีและพิธีกรรม,” ใน ภาษาไทย 8. หน้า 758. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- นนทยา พรหมทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบรรษัทภิบาลกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- นิตี เอียวศรีวงศ์. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมไทยความท้าทายใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2532.
- นพมาศ คคอุย. โครงการสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมเพื่อติดตั้งภายในโรงแรมสยามเฮอริเทจ เรื่อง วิถีชนบท. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- นิกม มูลิกะคามะ. วัฒนธรรม : บทบาทใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร, 2545.
- นิกม วงเวียน. วัฒนธรรมช่วย (กุย) ด้านความเชื่อในจังหวัดสุรินทร์. สุรินทร์ : วิทยาลัยครูสุรินทร์, 2526.
- นียบพรรณ (ผลวัฒน์) วรรณศิริ. มานุษยวิทยาสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : พีเอฟ. ลิฟวิง, 2540.
- นวลอนงค์ ประทุมเนตร. อัตลักษณ์ผ้าไหมอีสาน : การประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านในการอนุรักษ์และพัฒนากระบวนการผลิต. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- บริษัทไทยทัวร์อินโฟ จำกัด. 2554. <<http://www.thaihoteltravel.com/th/kohsamuithailand>> 14 มกราคม 2554.
- บุญสม ยอดมาลี. “การสำรวจความต้องการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในจังหวัดลพบุรี,” วิทยาสารกำแพงแสน. 1(3) : 12-20, 2547.
- บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553. 2554. <<http://www.sme.go.th>> 7 มกราคม 2554.
- บทวิเคราะห์โรงแรมภาคอีสาน ปี 2558. 2558. <<http://www.lhbank.co.th/content/upload/documents>> 10 ตุลาคม 2558.
- ประชิด สุกณะพัฒน์. วิถีไทย. กรุงเทพฯ : แสงดาว, 2548.
- ประติมากรรม. 2555. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 9 มิถุนายน 2555.
- ประเพณี. 2555. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 9 มิถุนายน 2555.



- ประวิตร สายแก้ว. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ประเวศ วะสี. สุขภาพสังคมสู่สังคมสันติภาพ. นนทบุรี : สำนักงานปฏิรูปสุขภาพและสถาบันวิจัยระบบสุขภาพ, 2545.
- ปัทมาวดี ชาญสุวรรณ. การพัฒนาการประดิษฐ์เครื่องประดับในการแสดงเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในชุมชนอีสาน. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ปราณี วงษ์เทศ. “การละเล่นพื้นเมืองและพิธีกรรมในสังคมไทย,” ใน วัฒนธรรมพื้นบ้าน : คติความเชื่อ. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยา, 2528.
- _____ . พิธีกรรมเกี่ยวกับการตายในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2536.
- _____ . สังคมและวัฒนธรรมในอุษาคเนย์. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, 2543.
- ประมวล ดิกคินสัน. คติชาวบ้าน : กรณีศึกษาในด้านมานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา, 2521.
- พนมพร สารสิทธิ์ยศ. ผู้ไทย : แนวทางการจัดการหมู่บ้านวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว (โฮมสเตย์) จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลศัพท์. กรุงเทพฯ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2543.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). พุทธธรรม (ฉบับเดิม). พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สหธรรมมิก, 2544.
- พระไตรปิฎก ฉบับจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระไตรปิฎก. 2558. <http://www.mcu.ac.th/mcutrai/menu2/menu2_2.htm>. 29 มีนาคม 2558.
- พระยาอนุমানราชชน. ประเพณีเบ็ดเตล็ด. กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2508.
- _____ . ศาสนาเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา, 2537.
- พิมพ์เกียรติ เชื้อมราศี. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์กับศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- พัทยา สายหู. การเกิดและและการคงอยู่ของวัฒนธรรมพื้นบ้าน. ขอนแก่น : ศูนย์วัฒนธรรมขอนแก่น, 2543.
- _____ . “การพัฒนาสังคม,” ใน อมร รักษาสัตย์ และชัตติยาภรณ์สุด (บรรณธิการ). ไม่ปรากฏเลขหน้า. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., 2554.
- _____ . ความคิดเห็นเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทยในไทยศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2523.



- พัทธา สายหู. แนวทางในการส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมพื้นบ้าน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
คุรุสภาลาดพร้าว, 2531.
- พิสมัย ผลฤกษ์ไพโร. วิถีไทย. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา, 2536.
- พันธุ์ ปัดเสน. การปรับเปลี่ยนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในช่วงดำเนินมาตรการ
ส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ไพฑูรย์ มีกุล. ประวัติศาสตร์ไทยสมัยต้น. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2528.
- ภิญโญ จิตต์ธรรม. ความเชื่อ. สงขลา : มงคลการพิมพ์, 2522.
- มณี พยอมยงค์. วัฒนธรรมล้านนาไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- มยุรี วัดแก้ว. การศึกษาโครงสร้างสังคมของลาวโซ่ง. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2521.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. เทคนิคการจัดการสมัยใหม่. 2558.
<<http://uhost.rmutp.ac.th/kanlayanee.so/L2/2-1-3.htm>> 29 มีนาคม 2558.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจวบ อินออด. เขาทำประชาสัมพันธ์กันอย่างไร.
กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์พลชัย, 2532.
- มาตรฐานโรงแรมไทย. 2558. <[http://hotelllllllinformation.blogspot.com/2008/12/hotel-
standard.html](http://hotelllllllinformation.blogspot.com/2008/12/hotel-standard.html)> 18 เมษายน 2558.
- ยศ สันตสมบัติ. มนุษย์กับวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2548.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ :
ส.ส.น.ไทยอนุเคราะห์ไทย, 2526.
- รัศมี สุขประเสริฐ. ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ
ภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กจ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น,
2542.
- รุ่งทิพย์ กล้าหาญ. การพัฒนาจริยธรรมต่อสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วรรณกรรม. 2555. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 9 มิถุนายน 2555.
- วิทยา นาควัชระ. “คุยกันเรื่องของชีวิต : ประโยชน์ของการท่องเที่ยว,” สกุลไทย. 40(2047) :
191-192 : ตุลาคม, 2544.
- วิมล เขียวมาก. การออกแบบสร้างสรรค์ผลงานจิตรกรรมเรื่อง “ปรารภนาแห่งรัก” เพื่อติดตั้งภายใน
โรงแรม เมืองกุเรปัน สมุย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- วรพล เองวานิช และคณะ. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวัฒนธรรมปลาและอาชีพ
ประมงในชุมชนลุ่มแม่น้ำชี. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2546.
- วิทยากร เชียงกุล. การพัฒนาเศรษฐกิจสังคมไทย : บทวิเคราะห์. กรุงเทพฯ : ฉบับกระ, 2527.



- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. ความหมายของการพัฒนา. 2554. <<http://www.wiruch.com>>
18 มีนาคม 2554.
- วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศิลป์. 2553.
<<http://www.elibrary.sacict.net/th/knowledge/.../index.php?...ID>>
21 กรกฎาคม 2553.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารจัดการ. 2551. <<http://www.bloggang.com/viewblog.php?id=lean-357&date=18>> 2545.
- _____. การบริหารจัดการ. 2551. <<http://www.aui-management.com>>
21 กันยายน 2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2538.
- _____. กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์, 2541.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- _____. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สิริวัฒน์ คำวันสา. สงฆ์ไทยใน 200 ปี. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์, 2524.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. การใช้สถิติในการวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล. กรุงเทพฯ :
เฟื่องฟ้าพรินติ้ง, 2548.
- สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภุชฌ์. หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพฯ :
สำนักงาน ก.พ., 2533.
- สุเมธ เมธาวิทยากุล. สังกัปพิธีกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2532.
- สุเทพ สุนทรเกษม. มานุษยวิทยากับประวัติศาสตร์. กรุงเทพฯ : เมืองโบราณ, 2540.
- สุภางค์ จันทวานิช. งานวิจัยเชิงคุณภาพในประเทศไทยบทวิเคราะห์และบรรณนิทัศน์.
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี, 2547.
- สุภาพรรณ รัตนารณ. การบัญชีโรงแรม : หลักการบัญชีและเทคนิคการควบคุม. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบัญชีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2544.
- สุภาพร เสรีรัตน์. ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการให้บริการ
ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สุพัตรา สุภาพ. สังคมและวัฒนธรรมไทย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- สุพล ชัยทร. การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ ของกลุ่มชาติพันธุ์
ลาวเวียงและลาวโซ่ง. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2552.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : อมรินทร์,
2546.



- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลแผนใหม่. 2558. <<http://uhost.rmutp.ac.th/kanlayanee.so/L2/2-1-3.htm>>. 29 มีนาคม 2558.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. การศึกษาสังคมและวัฒนธรรม : แนวคิด วิถีวิทยาและทฤษฎี. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.
- _____. เสียงของคนจน : การประเมินความยากจนแบบมีส่วนร่วมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- สำราญ จูช่วย. การบูรณาการ คือ อะไร. 2550. <<http://www.ttc.ac.th/text/buranakan.html>> 13 ธันวาคม 2550.
- _____. การบูรณาการ. 2558. <<http://www.ttc.ac.th/text/buranakan.html>> 29 มีนาคม 2558.
- เสาวลักษณ์ อนันตศานต์. วัฒนธรรมพื้นบ้าน : คติความเชื่อ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- เสถียรพงษ์ วรรณปก. พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2543.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. การพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของพื้นที่. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544.
- สถาปัตยกรรม. 2555. <<http://www.th.wikipedia.org/wiki>> 9 มิถุนายน 2555.
- หมอชาวบ้าน. ราชวดี ดอกไม้ที่มีค่าคู่ควรพระราช. 2558. <<http://www.doctor.or.th/article/detail/3069>> 7 มิถุนายน 2558.
- อนุพงศ์ สุขสมนิตย์. มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม : ศึกษาและวิเคราะห์พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547. วิทยานิพนธ์ น.ม. กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง. ภูมิปัญญาชาวบ้านสี่ภูมิภาค วิถีชีวิตและกระบวนการเรียนรู้ของชาวบ้านไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- เอกชัย เหล่าอิศริยะกุล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำคัญจริงหรือ. 2554. <<http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/HumentResearch%20.html>> 12 มกราคม 2554.
- อมรา พงศาพิชญ์. วัฒนธรรมศาสนาและชาติพันธุ์ : วิเคราะห์สังคมไทยแนวมานุษยวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- เอสเอ็มอีแบงก์ปล่อยกู้. 2554. <<http://www.forum.khonkaenlink.info/index.php?topic=72288.0;wap2>> 4 เมษายน, 2554.
- AlSagri, Hessa M. Cappadocia Boutique Hotel. Corcoran College of Art + Design. United States - District of Columbia, 2014.
- Alsumait, Khaled. Guests' Waiting Experience at Hotels : Evidence from Saudi Arabia. Rochester Institute of Technology, 2015.



- Baucom, Alfred Henebry. Hotel Design for the Gray Generation: The Future Boom. M.F.A., Virginia Commonwealth University, 1994.
- Countryman, Cary Carl. An at Mospheic Scale for the Evaluation of Hotel Lobbies. Ph.D. United States – Indiana : Purdue University , 2001.
- Crouse, Tara. The Influence of Ambient Scent on Hotel Guests' Responses. M. Sc. Concordia : Concordia University (Canada), 2010.
- Chandrasekar, Venkat. The Role of Individual Organizational and Contextual Factors in the Adoption of Automation Technology in Hotels (Florida). Ph.D. Denver : University of Denver, 1987.
- Gomes, Ana Claudia Quadros. A Cultural Assesment of Employee Motivation in the Brazilian Hotel Industry : A Comparison Between the Northeast and the Southeast. Nevada : Las Vegas, 2003.
- Gao, Lili. An Exploratory Study of the Boutique Hotel Experience : Research on Experience Economy and Designed Customer Experience. United States – Indiana : Purdue University, 2012.
- Gao, Wenjing. A Comparative Study of Chinese Consumers' Perceptions of Chinese and American Branded Hotels. United States–Indiana : Purdue University, 2012.
- Galano, Lisa M. The Viability of an Art Hotel as Investment Opportunity. New York : Sotheby's Institute of Art, 2012.
- Korter, Phillip. Marketing Management. Englewood Cliffs, NJ : Prntice Hall, 1991.
- Katul, Nada, M.Sc. Yield Management in the hotel Industry. Canada : Concordia University, 1995.
- Kabat, Sally G. Home Away from Home : The Architectural Geography of Hotels in the American Southwest. Ph.D., Mexico : The University of New Mexico, 1994.
- Kohli, Ravi. Expolring Failure Modes of Communication Technology Security in North Carolina Franchised Hotels. Doctor's Thesis Capella : Capella University, 2003.
- Liu, Xin. Crafting Customer Experience Through Cultural Theming : A Case of a Cultural Themed Hotel in China. United States – Indiana : Purdue University, 2013.
- Millar, Michelle. A Choicemodel Approach to Business & Leisure Traveler's Preferences Forgreen hotel Attributes. United States : University of Nevada, Las Vegas, 2009.



- Malinowski. “ทฤษฎีโครงสร้าง – หน้าที่นิยม,” Dissertation Abstracts International. 63(2) : August, 2002.
- Nubani, Linda Nayif. Delving Into the Attributes that Made Luxury Hotels. B.F.A. : The American University in Dubai, 2001.
- Parson, Talcott. Societies : Evolutionary and Comparative Perspectives. Englewood, N.J. : Prentice-Hall Inc., 1966.
- Radcliffe-Brown. AR Structure and Function in Primitive Society. London : Oxford University Press, 1952.
- Steward. Julian H. Theory of Culture Change : The Methodology of Multilinear Evolution. Urbana : University of Illinois Press, 1955.
- T.R. Batten. Community and Their Development. London : Oxford University Press, 1959.
- Trowbridge, Emery Hill. Comparative Values of Hotel and Restaurant Management Students, Faculty and Industry Leaders. Ed.D., Northern Arizona University, 1990.
- Wang, Tao. A Case Study of Customer Motivation in Boutique Hotels in Xiamen, China using Push-pull Theory. Iowa State University, United States – Iowa, 2013.
- Weatherspoon, Kia. The Portrait Hotel. Corcoran College of Art and Design, United States -District of Columbia, 2013.
- Xue, Dan. Perception of Local Traveler Contact People Regarding Luxury International and Luxury Domestic Brand hotels in China. United States – Indiana : Purdue University, 2012.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ให้สัมภาษณ์



รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

- กฤษฎา นครภักดี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2557.
- กฤษณา คุณะประ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2557.
- กนกวรรณ กุดสระ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2557.
- กนกพร สุริยะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2557.
- กมลทัต คำวงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องเสื่อคุณนาย
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2557.
- กรวิชัย ลอไพบูลย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโฆชะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2557.
- กิตติศักดิ์ คณาสวัสดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่เทศบาลจังหวัด
มหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557.
- กิตติศักดิ์ เมืองโคตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ไทยพัฒนาประกันภัย
ถนนกุดยางสามัคคี อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2557.
- กิตติพงษ์ ตระการชัยวงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 15 เมษายน 2557.
- เกียรติวิวัฒน์ คังไกล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานเจ้าหน้าที่
ประเมินมูลค่าทรัพย์สิน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557.
- เข้มชาติ สมใจวงศ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดี
รีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2557.
- จักรพงษ์ จันทะชาติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดี
รีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2557.
- จันทร์ฉาย สำราญเนตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงาน
วัฒนธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่
4 กรกฎาคม 2557.
- จันทร์เพ็ญ เลขาประเสริฐ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557.
- จาร์วัฒน์ บุญเพิ่ม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่เทศบาลจังหวัดกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557.
- จิรวัดน์ ศรีราตรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2557.



- จิมทอง จะกุลี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2557.
- จุฑามาศ ฤทัยประเสริฐสุข เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมໄໝະ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2557.
- เจนจิต เย็นใจ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ท
แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 14 เมษายน 2557.
- ฉลอง โคตรจันดา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านไก่ย่างห้าดาว
ตรงข้ามโรงแรมบ้านเชียง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2557.
- ชนิดา คำเครือ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2557. (เลขที่ F/B) 2.3
- ชาติชาย ลาหมั่น เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2557.
- ชิตชนูมาศ กิจจงเจริญยิ่ง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้าน
เครื่องจักรสาน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2557.
- ช่อพิกุล เบญจมาศ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2557.
- ฐานมาศ หาญพุทธ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2557.
- ณปภัช สังข์ปัดร์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมน
ขอนแก่น ราชธานี ออคิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2557.
- दनัย ลุนเรียง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2557.
- ตุ๊กตา ใจหาญ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2557.
- โทนี่ ชาตวงค์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิรินทร์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2557.
- ธรายุทธ นครเรียบ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2557.
- ธันยธรณ์ บ่อบัวเงิน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557.
- ธานินทร์ ยาโตประมา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมໄໝະ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557.
- ธานี ยาโพธิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมໄໝະ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2557.
- ธีรกานต์ จันโทภาส เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมໄໝະ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2557.



- ธีรศักดิ์ ทีฆายุพันธ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่เทศบาลจังหวัด
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2557.
- นัฐภูมิ เทียงตรงจิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโฆษะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2557.
- นฤมิตร อุดรสะอาด เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงเรียนอนุกุลนารี
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2557.
- นปภัช ลุนราชี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น
ราชา ออคิต อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557.
- นริกาญจน์ กิรติอมรศรีวุฒิ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรม
เพชรศิเคนท์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2557.
- นิภาพร พันคอนเคิง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดี
รีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2557.
- นิตยา ตลิ่งไธสงค์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2557.
- นภดล แสงศิริบรรพต เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรม
ราชาวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2557.
- นิมิตร รอดภัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่บ้านพักเรือนแพ
จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2557.
- นงนุช ทองชู เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2557.
- บงอร อุสุพานิชย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557.
- ปรัชญ์นันท์ ศรีสุพล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2557.
- ประชุม จตุแทน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ประชาสัมพันธ์
จังหวัดอุดรธานี ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่
10 มิถุนายน 2557.
- ประดิษฐ์ จันทรโสม เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานี
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2557.
- ประเดิมชัย บุญลี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานี
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557.
- ประพรสิน ศรีทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2557.
- ประเสริฐ บุญชู เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น
ราชา ออคิต อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557.
- ปิ่น สมใจวงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดีรีสอร์ท
แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2557.



- พันคำ โยโส เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557.
- พรรษา ยิ่งยง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557.
- พรนภา ผาขาววช เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2557.
- พรพิศ ตรีศาสตร์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ท
แอนด์โฮเทล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2557.
- พรเพ็ญ ตรีศาสตร์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดี
รีสอร์ท แอนด์โฮเทล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2557.
- พงศกร เล็งดี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น
ราชา ออคิต อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2557.
- พุทธิธร วงศ์ศิริกุล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมน
ขอนแก่น ราชา ออคิต อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2557.
- พิทยา สุรัตน์นะ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเทล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2557.
- เพชรรัฐ สมัครเขตรการ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ทำการปกครอง
ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2557.
- ไพโรจน์ เพชรสังหาร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงาน
วัฒนธรรม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557.
- ภูสิทธิ์ เดชประดิษฐ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557.
- มนิรัตน์ ไชยสีมา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวดีรีสอร์ท
แอนด์โฮเทล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2557.
- มานิต ผดุงกิจ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2557.
- มานิช สายแก้ว เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโมฆะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2557.
- มินตรา แพงมาลา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2557.
- เมธาพร ปิยะวรรณ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านใต้หวัน
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2557.
- รินรดา พฤกษาสีทธิ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2557.
- รุ่งนภา หล้าสาย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2557.



- ลัทธรรดา อธิวรรรัฐ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2557.
- วัฒนารณณ์ บุญมิ่ง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2557.
- วรรณวลี ทองฟัก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโฆษะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2557.
- วันสนันท์ ปิลอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโฆษะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2557.
- วินัย อุทัยเรือง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมโฆษะ
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2557.
- วิภาดา รัตนโรจนา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์
จังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 4
กรกฎาคม 2557.
- วิมลสิริ กันท่า เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2557.
- วีระ พลธิแสง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2557.
- วโรชาติ พัฒนดำรงจิตร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานี
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2557.
- วรศักดิ์ วรยศ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น
ราชา ออคิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2557.
- ศฐาภูมิ ธรรมศรีหา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานี
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2557.
- ศรัณย์ หมั่นอุตสาห์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557.
- สายฝน เคหาสัย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557.
- สาธิต กาฬกาญจน์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิเคนท์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557.
- สุกัญญา จันทราช เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานี
ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2557.
- สุชาดา บุญสวัสดิ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2557.
- สุทัศน์ แพรสุรินทร์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2557.
- สุพัฒนา คงสมบัติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2557.



- สุภาพร พรประทาน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดี รีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2557.
- สุภาพร ศรีสุภาพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2557.
- สุภาพร ห่องบุตรศรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออคิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2557.
- สุรสิทธิ์ นุกุลกิจ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2557.
- สุรัต ไวยวงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2557.
- สุวรรณ ทันธก๊กคือ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2557.
- แสงทอง ทูมาสิงห์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญโฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557.
- สมจิตร ทิมรอด เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ประชาสัมพันธ์ จังหวัดอุดรธานี ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2557.
- สมจิตร เป้าแดง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมริมปาว อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2557.
- สมชาติ สมใจวงษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 12 สิงหาคม 2557.
- สมพร ขำสว่าง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2557.
- สำลี แสงห้าง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมพูลแมนขอนแก่น ราชา ออคิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2557.
- หนูดี นามาก เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมໄໝະ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2557.
- อนงค์ ชำนาญไพโร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ร้านไทยเฮงหลี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2557.
- อดุลย์ นามปรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2557.
- อดุลย์ วงษา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2557.
- อนุสรณ์ อุ่นคำ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2557.
- อนุสรณ์ วรจักร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชาวดีรีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2557.



- อมิตตา ภูบังใบ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเจริญธานีขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2557.
- อรุณ วงษ์บุรี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557.
- อรอุมา ลิมป์รังษี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมราชวาทิรส์รีสอร์ท
แอนด์ไฮเต็ล อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2557.
- อานติ ลินสมบัติ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมบ้านเชียง
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557.
- อารวย ดีเลิศ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2557.
- อิทธิพงษ์ ตรีวัฒนสุวรรณ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่เทศบาลจังหวัด
อุดรธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557.
- อำนาจ ทุมลา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมตักสิลา
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2557.
- อุวรรณ ปารานที เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิรินทร์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557.
- เอกสิทธิ์ พิมพ์จักษ์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, สุภาพร เสรีรัตน์ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่โรงแรมเพชรศิรินทร์
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2557.



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสำรวจ
(Basic Survey)

การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

1. ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 สภาพทั่วไปของโรงแรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 จำนวนพนักงาน

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 การจำแนกแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม

.....

.....

.....

.....

2. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย กล้องถ่ายรูป การบันทึกเสียง แบบสำรวจ การจดบันทึก

(ลงชื่อ).....ผู้สำรวจ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ช่วยผู้สำรวจ
(.....)

วัน/เดือน/ปี.....



แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม
(Participant Observation)
การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

สังเกตเมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

1. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
2. ที่อยู่
3. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
.....
.....
4. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
 - 4.1 มิติทางศิลปะ 5 ด้าน
 - 4.1.1 ด้านจิตรกรรม
.....
.....
 - 4.1.2 ประติมากรรม
.....
.....
 - 4.1.3 สถาปัตยกรรม
.....
.....
 - 4.1.4 วรรณกรรม
.....
.....
 - 4.1.5 ดนตรีและนาฏศิลป์
.....
.....



4.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

4.2.1 ปัจจัยสี่

1) อาหาร

.....

2) ที่อยู่อาศัย

.....

3) เครื่องนุ่งห่ม

.....

4) ยารักษาโรค

.....

4.2.2 ความเชื่อ

.....

4.2.3 ประเพณี

.....

4.2.4 พิธีกรรม

.....

5. การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

5.1 แผนกต้อนรับ

.....

5.2 แผนกห้องพัก

.....

5.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

.....

5.4 แผนกบัญชี

.....



5.5 แผนกการช่าง

.....
.....

5.6 แผนกแม่บ้าน

.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ) ผู้สังเกต
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้ช่วยผู้สังเกต
(.....)

วันสังเกต/...../.....



แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
(Structured Interview)
การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ -สกุล อายุ.....ปี
 อาชีพหลัก/ตำแหน่ง.....
 เพศ () ชาย () หญิง ที่อยู่บ้านเลขที่..... ถนน.....
 หมู่บ้าน/ชุมชน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ตอนที่ 2 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน มีความเป็นมาอย่างไร

.....

ตอนที่ 3 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจ
 โรงแรมในภาคอีสาน ปัจจุบันทำอย่างไรและมีปัญหาอย่างไร

3.1 สภาพปัจจุบัน

3.1.1 มิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) ด้านจิตรกรรม

.....

2) ประติมากรรม

.....

3) สถาปัตยกรรม

.....

4) วรรณกรรม

.....

5) ดนตรีและนาฏศิลป์

.....



3.1.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ปัจจัยสี่

1.1 อาหาร

.....

.....

1.2 ที่อยู่อาศัย

.....

.....

1.3 เครื่องนุ่งห่ม

.....

.....

1.4 ยารักษาโรค

.....

.....

2) ความเชื่อ

.....

.....

3) ประเพณี

.....

.....

4) พิธีกรรม

.....

.....

3.2 สภาพปัญหา

3.2.1 มิติทางศิลปะ 5 ด้าน

1) ด้านจิตรกรรม

.....

.....

2) ประติมากรรม

.....

.....

3) สถาปัตยกรรม

.....

.....

4) วรรณกรรม

.....

.....



5) ดนตรีและนาฏศิลป์

.....

.....

3.2.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

1) ปัจจัยสี่

1.1 อาหาร

.....

.....

1.2 ที่อยู่อาศัย

.....

.....

1.3 เครื่องนุ่งห่ม

.....

.....

1.4 ยารักษาโรค

.....

.....

2) ความเชื่อ

.....

.....

3) ประเพณี

.....

.....

4) พิธีกรรม

.....

.....

ตอนที่ 4 การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

4.1 แผนกต้อนรับ

.....

.....

4.2 แผนกห้องพัก

.....

.....

4.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

.....

.....



4.4 แผนกบัญชี

.....
.....

4.5 แผนกการช่าง

.....
.....

4.6 แผนกแม่บ้าน

.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้สัมภาษณ์
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ช่วยผู้สัมภาษณ์
(.....)
วันสัมภาษณ์.....



แนวการสนทนากลุ่ม
(Focused Group Guideline)
การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

สถานที่ ตำบล

อำเภอ จังหวัด

เวลา

จำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม คน

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1			
2			
3			
4			
5			
6			

ประเด็นการสนทนา

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้มิติทางศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน

1.1 มิติทางศิลปะ 5 ด้าน

- 1) ด้านจิตรกรรม
- 2) ประติมากรรม
- 3) สถาปัตยกรรม
- 4) วรรณกรรม
- 5) ดนตรีและนาฏศิลป์

1.2 มิติทางวัฒนธรรม 4 ด้าน

- 1) ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค
- 2) ความเชื่อ
- 3) ประเพณี
- 4) พิธีกรรม



2. การบูรณาการมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาธุรกิจโรงแรมในภาคอีสาน
 - 2.1 แผนกต้อนรับ
 - 2.2 แผนกห้องพัก
 - 2.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
 - 2.4 แผนกบัญชี
 - 2.5 แผนกการช่าง
 - 2.6 แผนกแม่บ้าน
3. สรุปแนวการสนทนากลุ่ม

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึก
(.....)
...../...../.....



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสุภาพร เสรีรัตน์
วันเกิด	วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2495
สถานที่เกิด	อำเภอตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 497/1-3 ถนนผดุงพานิช อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ร้านสหไฟบูลย์ ถนนผดุงพานิช อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2511	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีวิทยา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2513	มัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ แผนกวิทยาศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2533	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2546	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี โรงเรียนพณิชยการพลาญชัยร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2548	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2552	ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต (กจ.ม.) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2558	ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

