

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการปรับตัวกับโอกาส การเปิดการค้าเสรี และการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การแข่งขันที่จะหลั่งไหลมาจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่ง ธุรกิจวิสาหกิจขนาดเล็ก หรือ SMEs ต้องสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อการอยู่รอดและเติบโตต่อไปได้ในภาวะเปิดเสรีการค้า ภาครัฐจึงมีนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของ SMEs โดย ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาวด้วยสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ SMEs ให้มีความพร้อมและศักยภาพในการ ปฏิบัติงานในภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจการค้า ประกอบกับการส่งเสริมอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ.2515-2519) และได้ให้การส่งเสริมอย่างจริงจังเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ทำให้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีอัตราเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการ ท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตตามไปด้วย โดยเฉพาะธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ หลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2553)

แต่จากการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2556) ผลการสำรวจระบุว่า การเปิดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.7) มองว่าเป็น โอกาสสำหรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้ด้านการท่องเที่ยว และการเดินทางท่องเที่ยวที่เสรีมากขึ้น โดยไม่ต้องมี VISA อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ผู้ประกอบการตระหนักและให้ความสำคัญ คือ จำนวนคู่แข่งที่ เพิ่มขึ้น และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยยังไม่มีความพร้อมในด้านการแข่งขัน ดังนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐดำเนินการพัฒนาการบริการของธุรกิจท่องเที่ยวให้ได้ มาตรฐานสามารถรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นในภูมิภาค อันจะเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้ ประเทศไทยสามารถบรรลุเป้าหมายของการเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศประชาคม อาเซียน

ธุรกิจโรงแรมที่พักเป็นส่วนหนึ่งในธุรกิจภาคการบริการที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของการเปิดเสรีทางการค้าหรือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งจากการสำรวจจำนวนสถานประกอบการ โรงแรมในประเทศไทย ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 9,865 กิจการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดย่อมร้อยละ 81.3 และมีสัดส่วนมากที่สุดเกือบทุกภูมิภาคของประเทศไทย การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก นับว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งการที่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการได้ ต้องได้รับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

คุณภาพการให้บริการจัดเป็นหัวใจของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การยกระดับคุณภาพของการบริการเป็นแนวทางของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะนอกจากจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้วยังทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อโรงแรม อันจะนำไปสู่การซื้อซ้ำและทำให้เกิดการซื้อเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก การยกระดับคุณภาพการบริการจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ประกอบการควรจะคำนึงถึง โดยเฉพาะ โรงแรมขนาดเล็กที่มีการบริหารจัดการ โดยเจ้าของธุรกิจเอง ยิ่งจำเป็นต้องอาศัยการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย งานบริการส่วนหน้า งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ งานแม่บ้าน แต่ละส่วนงานจะสามารถให้บริการหรือส่งมอบบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้บริการ คือมีความรู้และทักษะในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ผลการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่ผ่านมา (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา 2558 http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114; ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ 2558-2560) พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะและองค์ความรู้ ให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยภาพรวมแล้วบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความสามารถในการแข่งขันในระดับท้องถิ่นหรือในประเทศแต่ยังขาดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้เนื่องด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น ข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ขาดการประสานงานจากหน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลางในเรื่องการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ เนื่องจาก ธุรกิจส่วนมากเติบโตมาจากธุรกิจครอบครัว ซึ่งมักขาดความรู้ในด้านการจัดการหรือการบริหารงานที่มีระบบ ไม่สามารถทำการตลาดเชิงรุกได้ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยีผู้ประกอบการจำนวนมากยังขาดความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ (ICT) โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขาดทรัพยากรและเงินทุน ปัจจุบันแม้ว่าภาครัฐจะมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ ทั้งการกู้ยืมและค้ำประกัน แต่ขั้นตอนก่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน ใช้

เวลาค่อนข้างนาน และมีเงื่อนไขที่ค่อนข้างมาก ขาดเครือข่าย ปัจจุบันเครือข่ายธุรกิจบริการท่องเที่ยว ขนาดกลางและเล็ก ยังมีไม่มากพอที่จะสามารถแข่งขัน กับบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ เป็นต้น

จังหวัดเลยเป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลางการเดินทางเชื่อมโยงกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวในพื้นที่แขวงไชยบุรี แขวงเวียงจันทน์ และหลวงพระบาง และเป็นจังหวัดที่ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่ต้องการจะเดินทางมาเยี่ยมชม โดยล่าสุดบริษัท สกายสแกนเนอร์ ประเทศไทย ผู้ให้บริการเว็บไซต์ www.skyscanner.co.th ในการค้นหาและจอง เที่ยวบิน ได้ระบุถึงการค้นหาจังหวัดเลย หรือคำว่า LOEI ในอินเทอร์เน็ตเมื่อปี 2558 ที่ผ่านมานั้นมีการ ค้นหาสูงมากเป็นอันดับ 6 ของโลก (ผู้จัดการออนไลน์ 2559) ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า จังหวัดเลยช่วงปี 2555-2557 มีจำนวนขยายตัวเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และขนาดธุรกิจที่พัก โรงแรมในจังหวัดเลยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (รายงานประจำปีจังหวัดเลย 2559)

งานวิจัยที่ผ่านมาได้วิเคราะห์ความต้องการ ปัญหา ความสามารถ และรูปแบบการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดสื่อสาร ของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย (ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์ 2557) พบว่าพนักงานมีความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีปัญหาความเข้าใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษและวัฒนธรรมการพูด สื่อสาร พนักงานส่วนใหญ่ใช้ภาษาแบบไม่เป็นทางการ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมหลักสูตรการใช้ ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารพร้อมทั้งเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของภาษา เพื่อ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรรวมถึงองค์กรในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพอย่างยั่งยืนในอนาคต และเพื่อ เตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558

จากข้อมูลข้างต้นบ่งชี้ว่าจังหวัดเลยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาว ต่างประเทศ และยังเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการพัฒนาการ รองรับบริการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการในธุรกิจ โรงแรม และการศึกษาที่ผ่านมามีในจังหวัด เลยได้มีข้อเสนอแนะควรมีการจัดอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารพร้อมทั้งเรียนรู้ เกี่ยวกับสังคมวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของภาษา เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรรวมถึงองค์กรในการ ให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลย ให้มีความพร้อมแข่งขันในตลาดภูมิภาคอาเซียน จะมีความสำคัญต่อการ พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานการบริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และเป็นการช่วยยกระดับการให้บริการให้มีมาตรฐานและคุณภาพเพื่อรองรับการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
2. เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
3. เพื่อประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตเชิงพื้นที่** การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดพื้นที่เป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็กตั้งอยู่ในจังหวัดเลย เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีมีจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และยังเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน และโรงแรมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก

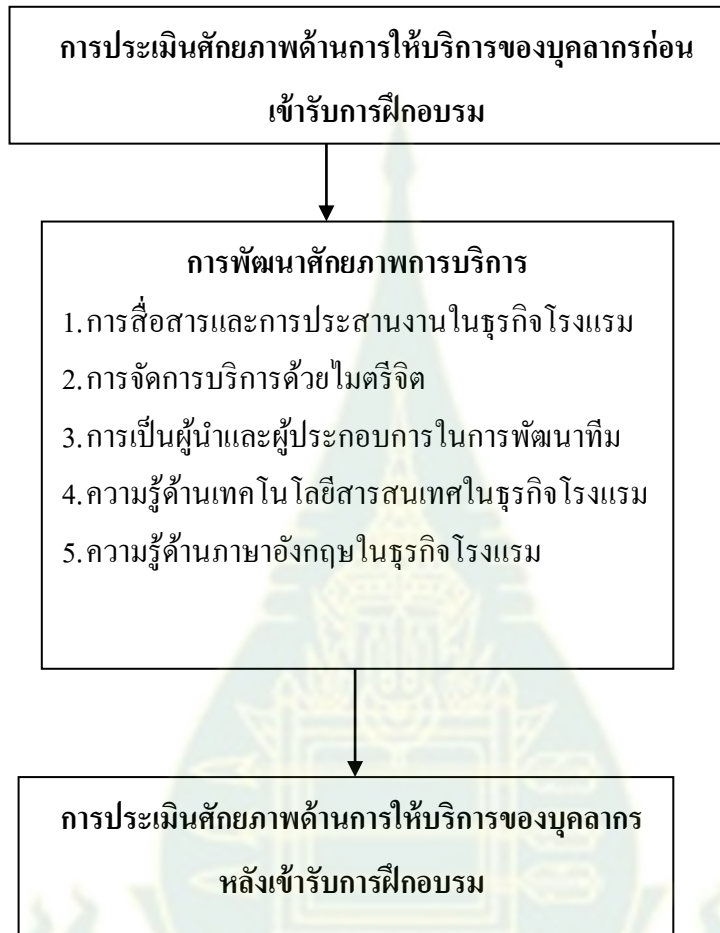
2. **ขอบเขตเชิงเนื้อหา** การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการเปรียบเทียบก่อนและหลังเข้าฝึกอบรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น การวิจัยจึงจำกัดขอบเขตของเนื้อหาที่ทำการศึกษาวิจัยไว้เฉพาะประเด็นเนื้อหาที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้คือ

2.1 ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

2.2 ประเด็นของความต้องการและความรู้และทักษะเกี่ยวกับศักยภาพการบริการที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการ อันได้แก่ การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม และความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีการบูรณาการเชิงปฏิบัติการผ่านกระบวนการฝึกอบรมและจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมด้วยคณะผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์/นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง ธุรกิจโรงแรมที่มีพนักงานจำนวนน้อยกว่า 50 คน และจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และระดับการบริการอยู่ในกลุ่มสามดาวหรือต่ำกว่า
2. รีสอร์ท หมายถึง ธุรกิจที่พักที่จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับ โรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อน กิจการบริการพื้นฐานที่โรงแรมรีสอร์ทจัดให้แก่แขกได้แก่ กิจกรรมเพื่อการบันเทิงและพักผ่อน บริการอาหาร บริการกีฬา สระว่ายน้ำ และกิจกรรมการเล่นกลางแจ้ง สนามกอล์ฟ เป็นต้น

3. **เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์** หมายถึงธุรกิจที่พักที่จัดบริการห้องพักให้เช่าพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และมีบริการต่าง ๆ เช่นเดียวกับ โรงแรม แต่การเข้าพักจะเป็นแบบระยะยาวตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป

4. **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก** หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และทักษะในการให้บริการของบุคลากรในโรงแรมขนาดเล็กด้วยการฝึกอบรม และมีเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม และ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยวัดการพัฒนาความรู้ด้วยการถามตอบในห้องฝึกอบรม และวัดการพัฒนาทักษะด้วยการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง รวมถึงการประเมินศักยภาพด้วยตนเอง

5. **ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ** หมายถึง ความสามารถของบุคลากรเกี่ยวกับ การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม และ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม โดยประเมินจากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพก่อนเข้าอบรม และหลังอบรม การตอบคำถามในห้องฝึกอบรม และวัดการพัฒนาทักษะด้วยการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง

6. **เอกสารประกอบการฝึกอบรม** หมายถึง หัวข้อวิชา เนื้อหาสาระ วิธีการ กิจกรรม ที่จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ และ ทักษะ ไปในทิศทางที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พัฒนาความพร้อมและความสามารถของบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กให้มีคุณภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน
2. ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ