

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2) เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการบริการ อันจะทำให้บุคลากรในธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ได้ทราบ และเข้าใจในหลักการ แนวทางการจัดการบริการ โดยการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมการบริการ และการจัดการฝึกอบรม และ 3) ประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) **ระยะที่ 1** ศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม สำรวจความคิดเห็นความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม โดยเป็นการศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม และประเมินระดับศักยภาพการบริการบุคลากรในสถานประกอบการของตนเอง โดยผู้ให้ข้อมูล คือผู้ประกอบการโรงแรม 2) **ระยะที่ 2** สร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก การกำหนดเวลาในการจัดฝึกอบรม 3) **ระยะที่ 3** ฝึกอบรมและประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม เป็นระยะดำเนินการจัดฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 2 วัน ตามหัวข้อในเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ที่ได้สร้างขึ้นจากระยะที่ 2 โดยมีการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมครบ 2 ครั้งแล้ว กำหนดให้มีการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความรู้และการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศน และ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ดังนั้น การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะจำแนกผลการวิจัยเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 2 การสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ตอนที่ 3 การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรใน
ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก มี
รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อมูลผลการศึกษาศถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย สภาพปัจจุบันของการประกอบ
ธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม ความต้องการใน
การพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่
เกี่ยวข้อง และจากสถานประกอบการ โรงแรมโดยผู้ให้ข้อมูล คือผู้ประกอบการ โรงแรม ดังรายละเอียด
ต่อไปนี้

1.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย

จากการศึกษาเอกสาร (รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2560) พบว่าแผนพัฒนาจังหวัดเลย
(2557-2560) ทางจังหวัดเลยได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่เด่นชัดในการเป็นเมืองท่องเที่ยว คือ “เมืองน่าอยู่
เมืองแห่งการท่องเที่ยว การค้า และการลงทุนภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน” และมีพันธกิจที่สำคัญ คือ
“พัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว เสริมสร้างสังคมให้น่าอยู่และยกระดับการให้บริการ” รวมทั้งกำหนด
ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ไว้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความเชื่อมโยงประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
ยุทธศาสตร์ 1 : พัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน	1) เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวให้สามารถแข่งขันได้
ยุทธศาสตร์ 2 : พัฒนาคมนาคม ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงเพื่อสังคมสงบสุข	2) เพื่อยกระดับการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม
ยุทธศาสตร์ 3 : สร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตด้านการเกษตรเพื่อให้แข่งขันได้	3) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรให้สามารถแข่งขันได้
ยุทธศาสตร์ 4 : ส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิต การค้า การลงทุน เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน	4) เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการผลิตการค้าและการลงทุน

จะเห็นว่าในยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่ง
ทางจังหวัดเลยกำหนดเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวให้สามารถแข่งขันได้ และกำหนดกลยุทธ์
ไว้ดังนี้

- 1.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 1.2 กลยุทธ์การพัฒนาทักษะผู้ประกอบการและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

1.3 กลยุทธ์ยกระดับมาตรฐานสินค้า OTOP เพื่อให้สามารถแข่งขันกันได้

1.4 กลยุทธ์ปรับปรุงแผนการตลาดด้านการท่องเที่ยวทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับสถานะ เศรษฐกิจ และฤดูกาล

ลักษณะทางกายภาพ

จังหวัดเลยตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 520 กม. มีเนื้อที่ประมาณ 11,424 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 7,140,382 ไร่

จังหวัดเลยมีพื้นที่ชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน ลาว (สปป.ลาว) ความยาว 197 กิโลเมตร มีแม่น้ำโขง แม่น้ำเหือง และแนวสันเขาเป็นแนวพรมแดนติดต่อกับแขวงไซยะบูลี และแขวงเวียงจันทน์ ของ สปป.ลาว

- แม่น้ำโขงระยะทางยาว 71 กิโลเมตร อยู่ในเขตอำเภอปากชม และอำเภอเชียงคาน
- แม่น้ำเหืองระยะทางยาว 123 กิโลเมตร อยู่ในเขตอำเภอท่าลี่ อำเภอภูเรือ อำเภอด่านซ้าย และอำเภอนาแห้ว
- แนวสันเขาในอำเภอนาแห้วมีความยาว 3 กิโลเมตร

อำเภอที่มีพื้นที่ชายแดนติดต่อกับ สปป.ลาว ได้แก่

อำเภอปากชม ติดต่อกับบ้านวัง เมืองหมื่น แขวงเวียงจันทน์ (ระยะทางระหว่างแขวงเวียงจันทน์กับอำเภอปากชม ประมาณ 160 กิโลเมตร) ซึ่งมีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นพรมแดน

อำเภอท่าลี่ ติดต่อกับบ้านเมืองหอม เมืองแก่นท้าว แขวงไซยะบูลี (ระยะทางระหว่างแขวงไซยะบูลีกับอำเภอท่าลี่ประมาณ 210 กิโลเมตร) มีแม่น้ำเหืองเป็นเส้นกั้นพรมแดน

อำเภอเชียงคาน ติดต่อกับเมืองसानะคามแขวงเวียงจันทน์ (ระยะทางระหว่างเมืองसानะคามกับอำเภอเชียงคาน ประมาณ 3 - 5 กิโลเมตร) ซึ่งมีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นพรมแดน

อำเภอด่านซ้าย ติดต่อกับบ้านนาข่า เมืองบ่อเตน แขวงไซยะบูลี ระยะทางระหว่างเมืองบ่อเตนกับอำเภอด่านซ้ายประมาณ 30 กิโลเมตร

อำเภอนาแห้ว ติดต่อกับบ้านเหมืองแพร์ เมืองบ่อเตน แขวงไซยะบูลี มีระยะทางระหว่างเมืองบ่อเตนกับอำเภอนาแห้ว ประมาณ 40 กิโลเมตร

อำเภอภูเรือ ติดต่อกับเมืองแก่นท้าว เมืองบ่อเตน แขวงไซยะบูลี

สภาพทรัพยากรภายในจังหวัดเลย พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลากหลาย มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลาย และมีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาสัมผัสบรรยากาศในฤดูหนาวบนยอดสูงของภูเขาที่มีไม้ดอกเมืองหนาวนานาชนิด เช่น ภูกระดึง ภูเรือ ภูหลวง สวนหินผางาม แก่งคุดคู้

และเดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติศรีสองรัก พระธาตุสัจจะ ประเพณีบุญหลวง และการละเล่นผีตาโขน ชุมชนบ้านไม้เก่าเชียงคาน

นอกจากนี้ยังมีวัดสำคัญที่ประชาชนนิยมมาทำบุญ เช่น วัดป่าเนรมิตวิปัสสนา วัดศรีสุทธาวาส และ วัดโพนชัย เป็นต้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กำหนดให้จังหวัดเลยเป็น 1 ใน 9 เมือง ที่มีศักยภาพแห่งการท่องเที่ยว และ การที่มีลักษณะเช่นนี้จึงเป็นเสน่ห์ของจังหวัด เหมาะสำหรับผู้ประกอบการที่จะลงทุนทำธุรกิจด้านการ บริการ ประเภทโรงแรม รีสอร์ท และร้านอาหาร ประกอบกับ จังหวัดเลยได้รับการประกาศเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดเลย และ คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2558 เห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การบริหารพื้นที่พิเศษ 4 พื้นที่ ได้แก่

- (1) อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย/ศรีสัชนาลัย-กำแพงเพชร
- (2) เมืองเก่าล้านนา
- (3) เลย
- (4) เมืองโบราณอู่ทอง

จังหวัดเลยเป็น เจ้าภาพโครงการนำร่องเร่งด่วน เพื่อดำเนินการโครงการความร่วมมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวสีเขียวที่เชื่อมโยงวัฒนธรรมล้านช้าง สี่เมืองสองประเทศเพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวจากเมืองเลย - เมืองหลวงพระบาง - นครหลวงเวียงจันทน์ - เมืองหนองคาย นอกจากนั้นแล้ว คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติได้ประกาศ เขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มน้ำโขง (หนองคาย เลย บึงกาฬ มุกดาหาร นครพนม) เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2559 เป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ของ ชุมชนริมฝั่งแม่น้ำโขง เพื่อพัฒนาชีวิตและวัฒนธรรมที่นำมาซึ่งการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพในพื้นที่และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อนบ้าน (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 2560 อ้างในรายงานประจำปีจังหวัดเลย 2560)

จากข้อมูลข้างต้นพอสรุปได้ว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวปัจจุบันจังหวัดเลยมีสภาพกายภาพและทรัพยากรแวดล้อมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เหมาะแก่การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เชิงนิเวศน์ และเชิงอนุรักษ์ ซึ่งเป็นจุดแข็งในการส่งเสริมจังหวัดเลยเป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งการได้รับการประกาศเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นอกจากนี้จังหวัดเลยมีพื้นที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นโอกาสการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่ประชาคมอาเซียน การเปิดตลาด AEC และการทำสนธิสัญญาระหว่างประเทศทำให้มีการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวมากขึ้น

อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์จำนวนนักท่องเที่ยว รวมไปถึงรายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดเลย (ข้อมูลตารางที่ 4.2) พบว่า ในตลอดหลายปีที่ผ่านมาภาคบริการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงปี 2554-2559 มีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยปีละ 11.2% (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย 2560 อ้างในรายงานประจำปีของจังหวัดเลย 2560) จำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉลี่ยมีอัตราการเจริญเติบโตปีละประมาณร้อยละ 10

ในปี 2559 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเลยจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,031,122 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,993,768 คน และเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 37,354 คน (ตารางที่ 4.2 และ ภาพที่ 4.1)

ตารางที่ 4.2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยช่วงปี 2554-2559

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว			รายได้ (ล้านบาท)	ค่าใช้จ่าย/ วัน (บาท)	ร้อยละการเพิ่มขึ้น ของจำนวน นักท่องเที่ยว	ร้อยละการเพิ่มขึ้น ของรายได้ การท่องเที่ยว
	ไทย (คน)	ต่างประเทศ (คน)	รวม (คน)				
2554	1,080,070	25,991	1,106,061	1,576.90	885.56	-	-
2555	1,334,491	31,281	1,365,772	2,200.01	885.56	23.48	39.51
2556	1,480,817	32,038	1,512,855	2,469.23	967.76	10.77	12.24
2557	1,548,723	33,228	1,581,951	2,675.47	997.29	4.57	8.35
2558	1,897,358	35,764	1,933,122	3,328.63	1,045.92	19.74	25.1
2559	1,993,768	37,354	2,031,122	3,711.68	1,078.39	5.07	10.89

ที่มา: สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย (2560 อ้างในรายงานประจำปีจังหวัดเลย 2560)



ภาพที่ 4.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดเลย

ที่มา: สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย (2560 อ้างในรายงานประจำปีจังหวัดเลย 2560)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 5 อันดับแรกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดเลยประกอบด้วย ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ ลาว เยอรมัน และสหราชอาณาจักร ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ดังนั้น การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญ แต่จากการวิเคราะห์จุดอ่อนของทางจังหวัดเลย

(สำนักงานจังหวัดเลย 2561: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2560) เกี่ยวกับทักษะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว พบว่าบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดการด้านการท่องเที่ยว และขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน

สรุปได้ว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลยมีโอกาสพัฒนาสู่การรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ หากได้มีการพัฒนาด้านภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการขยายตัวเพิ่มจำนวนมากขึ้น

1.2 สถานการณ์ธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก

ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก คือผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเลย จำนวน 43 ราย มีข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลดังนี้

1.2.1 ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล (n = 43)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	12
	หญิง	31
การศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	19
	ปริญญาตรี	23
	สูงกว่า ปริญญาตรี	1
ลักษณะธุรกิจ	โรงแรม	39
	รีสอร์ท	1
	เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3

จากตารางที่ 4.3 แสดงผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยเพศหญิง 31 ราย (ร้อยละ 72.1) เพศชาย 12 ราย (ร้อยละ 27.9) สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 1 ราย (ร้อยละ 2.3) ระดับปริญญาตรีมีจำนวน 23 ราย (ร้อยละ 53.5) และต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 19 ราย (ร้อยละ 44.2) ลักษณะของธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมจำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 90.7) นอกนั้นเป็น เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์ จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 7.0) และรีสอร์ท 1 แห่ง (ร้อยละ 2.3)

ผู้ให้ข้อมูลให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่าปัจจุบันธุรกิจโรงแรมของจังหวัดเลยถือว่าเติบโตขึ้นมากสังเกตจากบริเวณอำเภอเชียงคานเต็มไปด้วยโรงแรม

ขนาดเล็ก เกสเฮาส์ โฮมสเตย์ โฮสเทลต่าง ๆ และธุรกิจที่พักรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นเรียงรายสองข้างทาง และมีโรงแรมเปิดใหม่ขึ้นทุกปี ที่ดินตอนนี้ราคาถีบตัวสูงขึ้นไปมาก ต้องมีเงินหลักล้านจึงสามารถซื้อที่ดินบริเวณเชียงคานได้ ล่าสุดมีนายทุนจากกรุงเทพฯ มาลงทุนเปิดกิจการโรงแรม แล้วจ้างคนบริหารแทน

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังเป็นคนไทยที่ตื่นตัวกับการเที่ยวพักผ่อนริมฝั่งโขงของจังหวัดเลย จังหวัดเลยมีวัฒนธรรมแบบอีสานตอนบน แบบไทยเลย มีความหลากหลายทั้งธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม มาที่จังหวัดเลยที่เดียวได้ชมทั้งริมฝั่งน้ำโขง ภูกระดึง ภูเรือ วัดโพธิ์ชัย การคมนาคมทั้งทางบกและทางอากาศมีการปรับปรุงโครงสร้างและมีการพัฒนาทำให้การเดินทางสะดวกสบายทั้งทางรถและเครื่องบิน

ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเลย แต่ยังมีสัดส่วนไม่มากนักแต่ก็เริ่มมีการเติบโตขึ้นมาก โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากยุโรปและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศจีน เส้นผ่าของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเลย คือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงถึงขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นธรรมชาติ ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาที่จังหวัดเลยจะมีกิจกรรมเกี่ยวกับการชมพระอาทิตย์ขึ้นบนยอดภูเรือ ตักบาตรข้าวเหนียวพร้อมจี้จักรยานริมโขงบริเวณถนนศรีเชียงคาน

โรงแรมขนาดเล็กและธุรกิจบริการที่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเลย ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของเป็นของคนในพื้นที่ที่มีที่ดินอยู่ดั้งเดิมแล้วพัฒนาขึ้นเป็นธุรกิจบริการรองรับการท่องเที่ยวที่เติบโตขึ้นในช่วง 5-10 ปี ที่ผ่านมา

1.2 ปัญหาและอุปสรรคของโรงแรมขนาดเล็ก ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อมูลที่ได้จากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ให้ข้อมูล จำนวน 43 ราย เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของโรงแรมขนาดเล็ก ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ระบุว่า บุคลากรโรงแรมภายในจังหวัดเลยยังขาดความพร้อมในการพัฒนามาตรฐานธุรกิจบริการ สังเกตง่าย ๆ ว่า หากมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในตัวจังหวัดจะพบว่า มีบุคลากรบริการจำนวนไม่มากนักที่สามารถสื่อสารพูดได้หลายภาษา พนักงานหรือบุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่ยังรู้สึกไม่มั่นใจและกลัวที่จะสนทนาภาษาอังกฤษ รู้สึกว่าตัวเองมีปัญหาเรื่องภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังต้องพัฒนาโรงแรมขนาดเล็กที่มีหลายสาขาในจังหวัดเลย ยังใช้ระบบ Manual หรือ โปรแกรม Microsoft Office ในการจัดการห้องพักทำให้บางครั้งเกิดความผิดพลาด โดยเฉพาะเมื่อต้องประสานงานร่วมกับเว็บไซต์ของห้องพักต่าง ๆ อย่าง Agoda.com หรือ Booking.com ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น แต่มีความลังเลว่า จะเลือกโปรแกรมไหนดี และพนักงานสามารถใช้โปรแกรมเหล่านี้ได้หรือไม่ เพราะผู้ประกอบการเองยังขาดความรู้ด้านไอทีอยู่เหมือนกัน ได้ยกตัวอย่างตนเองเป็นเจ้าของโรงแรม มีอายุร่วมเจ็ดสิบปีแล้ว อยากลองใช้วิธีการสื่อสารออนไลน์เพื่อเพิ่มลูกค้า แต่ยังไม่ค่อยเป็น ถึงแม้จะใช้ไลน์เป็นก็ตาม

แม้สภาหอการค้าจังหวัดเลยและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพยายามจัดฝึกอบรมอยู่หลายครั้งเกี่ยวกับเรื่องการใช้ภาษาต่างประเทศและมาตรฐานการบริการ แต่พวกเรายังรู้สึกว่ายังต้องพัฒนาต่อไปอีก โดยเฉพาะการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กไม่เหมือนโรงแรมขนาดใหญ่ โรงแรมขนาดเล็กประสบปัญหาเรื่องข้อจำกัดการลงทุนและการหมุนเวียนของบุคลากร พนักงานที่เก่ง ๆ ก็ถูกดึงไปอยู่โรงแรมขนาดใหญ่หรือมีการย้ายเข้าไปทำงานในเมืองใหญ่ การฝึกอบรมยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนภายในโรงแรม ส่วนใหญ่เราจะฝึกอบรมกันเองโดยให้เรียนรู้ไปในระหว่างทำงาน แบบรุ่นพี่สอนรุ่นน้อง

ผู้บริหารของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นลูกหลานของเจ้าของกิจการเนื่องจากเป็นกิจการภายในครอบครัว ดังนั้นจะบริหารงานกันเองโดยไม่ค่อยมีความรู้เรื่องธุรกิจบริการและเรื่องการจัดการบุคลากรหรือทีมงานได้ดีมากนัก ยกตัวอย่างผู้ประกอบการรายหนึ่งให้ข้อมูลว่าบุตรชายของเจ้าของโรงแรมที่สำเร็จการศึกษาด้านวิศวกร ก็ต้องมาบริหารโรงแรมรวมถึงต้องมาฝึกสอนพนักงาน และลูกจ้างเกี่ยวกับเทคนิคในการให้บริการ ซึ่งเป็นความยากลำบากอยู่เหมือนกัน บางครั้งเกิดความอัดอั้นใจทั้งนายจ้างทั้งลูกจ้างเลยทีเดียว แต่ผู้ประกอบการยังคงต้องพัฒนาความสามารถของเจ้าของหรือผู้จัดการด้วย เพราะยัง ึ่งตรงนี้คือธุรกิจของตนเองของคนจังหวัดเลยที่ต้องดำรงอยู่ต่อไป

ปัจจุบันสังเกตเห็นได้ว่า อำเภอเชียงคานมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปีแต่จะเป็นลักษณะการท่องเที่ยวตามฤดูกาล คือ เฉพาะในช่วงฤดูหนาว 6 เดือนขณะที่ช่วงฤดูร้อนอีก 6 เดือน โรงแรมจะว่างเป็นโลว์ซีซั่นได้ การแข่งขันตอนนี้สูงมากถ้าใครสามารถซื้อที่ดินบริเวณเชียงคานในราคาที่สูงได้ก็สามารถเปิดเป็นธุรกิจบริการอย่างร้านอาหารหรือโรงแรมได้ นักธุรกิจจากกรุงเทพฯเข้ามาทำธุรกิจด้านโรงแรมมากอยู่เหมือนกันทั้งในบริเวณเชียงคานและในเมืองเลย รวมถึงการเล็งเห็นโอกาสของการเกิดโรงแรมขนาดใหญ่ในอนาคตอันใกล้ เป็นสาเหตุให้โรงแรมขนาดเล็กจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา บางครั้งต้องหาธุรกิจเสริมมาทำ ตัวอย่างเจ้าของโรงแรมหนึ่งในจังหวัดเลยจำเป็นต้องมีธุรกิจการผลิตแชมพูสบู่ที่ใช้ในโรงแรมด้วย เพื่อขายเสริม เนื่องจากในช่วงโลว์ซีซั่นไม่อยากจะให้พนักงานว่างงาน อย่างน้อยก็มาช่วยกันทำการตลาดแชมพูสบู่กันไป

ปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการยังมีไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยว จังหวัดเลย ซึ่งจุดหมายปลายทางส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ อำเภอเชียงคานหน่วยงานภาครัฐได้มีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จัดโดยสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเลย ซึ่งมุ่งเน้นเกี่ยวกับ

- 1) การสร้างแบรนด์ที่เป็นสากล
- 2) พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานสากล
- 3) พัฒนาช่องทางการจำหน่ายผ่านอินเทอร์เน็ต
- 4) พัฒนาและสร้างเครือข่ายธุรกิจ ด้วยการสร้างร่วมมือระหว่างธุรกิจ

ซึ่งผู้ประกอบการเล็งเห็นว่า โครงการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยหน่วยงานภาครัฐมีประโยชน์เป็นอย่างมาก แต่ควรสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมด้วย

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และรวมถึงการสร้างความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก แต่เนื่องจากยังมีข้อจำกัดโดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของบุคลากรในโรงแรม ประกอบกับผู้ประกอบการเป็นเจ้าของธุรกิจในห้องถิ่น จึงยอมรับว่ามีปัญหาและอุปสรรคเรื่องการสื่อสารที่ทำให้ยังขาดความร่วมมือในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.3 ความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ข้อมูลที่ได้จากผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ให้ความเห็นว่าเป็นอนาคตจังหวัดเลยน่าจะเติบโตด้านการท่องเที่ยวอีก โดยเฉพาะถ้ามีการเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน อย่างที่เราเห็นกันตอนนี้ คือจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นทั้งนักท่องเที่ยวตะวันตกอย่างอเมริกา ยุโรป และนักท่องเที่ยวจีนและประเทศเพื่อนบ้าน ประกอบกับวัฒนธรรมไทยเลียบรรยากาศของถนนคนเดินและถนนเลียบชายโขงซึ่งมีความสงบเงียบและเรียบง่ายเหมาะสำหรับทั้งคนไทยและคนต่างประเทศ

จุดเด่นของการทำโรงแรมขนาดเล็กมีความเห็นว่า อยู่ที่มีการตกแต่งและวิวทิวทัศน์สวยงามของจังหวัดเลย รวมไปถึงจุดแข็งที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาพักอีก คือการให้บริการของพนักงานต้องได้มาตรฐานการบริการอย่างมีไมตรีจิต เราจำเป็นต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นเหมือนบ้านได้ ถ้าพนักงานสามารถใช้ภาษาสากลได้ และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีที่สำคัญ คือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออนไลน์ คิดว่าถ้าโรงแรมขนาดเล็กได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนก็จะแข่งขันได้แน่นอน

สำหรับพนักงานมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเป็นอย่างมาก ต้องพึ่งพาพนักงานต้อนรับมาก เราจะพยายามใช้พนักงานภายในพื้นที่เพื่อเป็นการกระจายรายได้และเพื่อลดการลาออกของพนักงานด้วย ถึงแม้ความรู้และทักษะยังต้องพัฒนาอีกมาก

ตอนนี้ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเลย ถ้าที่ใดมีห้องประชุมก็จะสร้างรายได้เพิ่มในเรื่องอาหารและเครื่องดื่มด้วย มีกลุ่มข้าราชการและภาคเอกชนสนใจเข้ามาใช้ห้องประชุมกัน เช่น การสัมมนา ธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็กแต่ละแห่งพยายามนำเสนอจุดขายที่นำเสนอใจของตนให้แก่ลูกค้า และค้นหาวิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าที่ต้องการจะเข้ามาใช้บริการโรงแรมของตนได้ง่ายขึ้น ยอมรับว่าทางโรงแรมยังขาดการสื่อสารและประสานงานที่ดีกับกลุ่มลูกค้า

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้ให้ระบุค่าคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนา ศักยภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีความต้องการการพัฒนา ศักยภาพเกี่ยวกับ ทักษะการบริการในโรงแรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนา ศักยภาพการบริการ

ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย
โรงแรม (n= 39)	4.27	.84	มากที่สุด
รีสอร์ท (n=1)	4.24	-	มากที่สุด
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์ (n=3)	4.22	.75	มากที่สุด
ความต้องการพัฒนา ศักยภาพการบริการ	4.26	.74	มากที่สุด

1.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนา ศักยภาพการบริการในทักษะ ด้านต่าง ๆ ของสถานประกอบการ โดยผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย ให้ข้อมูลว่า อยากให้พัฒนาทั้ง ระดับเจ้าของ ผู้จัดการ และบุคลากรที่ทำงานกับลูกค้า เพราะมีความสำคัญทุกระดับ ศักยภาพที่เจ้าของ กิจการหรือผู้จัดการอยากให้มีการพัฒนา คือ เรื่องความเป็นผู้นำ ผู้ประกอบการมองว่าการพัฒนา บุคลากรต้องทำงานด้วยตัวเองจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาเจ้าของให้มีแนวคิด และทัศนคติในเชิง บวกต่อการพัฒนา ศักยภาพการบริการ นอกจากนี้บางที่เจ้าของกิจการเป็นลูกหลานที่เพิ่งสำเร็จ การศึกษา ยังไม่เคยทำงานร่วมกับคนอื่น ดังนั้นการเรียนรู้เรื่องความเป็นผู้นำจะช่วยให้การบริหารงาน โรงแรมเป็นไปได้อย่างราบรื่นมากขึ้น

ส่วนพนักงานปฏิบัติการการพัฒนาทักษะการบริการมีความจำเป็นและสำคัญ ทำอย่างไร ถึงบริการได้มีมาตรฐานไม่ผิดพลาด เพราะถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นแก้ไขได้ยากมาก พนักงานโรงแรม ขนาดเล็กต้องหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่กันทำงาน และแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ความรู้เรื่องทักษะและ มาตรฐานการบริการสำคัญมาก บางที่ผู้ประกอบการไม่ทราบว่าตอนนี้มาตรฐานที่ดีต้องทำอะไรกัน บ้าง

ทักษะเรื่องภาษาต่างประเทศต้องยอมรับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการรองรับ นักท่องเที่ยวต่างชาติ คาดว่าในอนาคตจังหวัดเลยจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น พนักงานควรมี ความสามารถด้านภาษา และพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมให้มั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อสามารถ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ ปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติยังมีจำนวนไม่มาก การฝึกภาษาหน้างาน หรือในสถานประกอบการในจังหวัดเลยค่อนข้างเป็นไปได้ยากกว่าผู้ปฏิบัติงานการบริการในพื้นที่

จังหวัดเชียงใหม่ พัทธา หรือ กรุงเทพฯ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ยังเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างไรก็ตามมีความต้องการให้พนักงานได้ฝึกอบรมทักษะภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการลงทะเบียนจองห้องพัก และสามารถพูดคุยตอบข้อซักถามเรื่องห้องพักได้

ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ก็เป็นเรื่องจำเป็นเพราะเดี๋ยวนี้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ โปรแกรมใหม่ ๆ รวมถึงการจองห้องพักออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้องกับโรงแรมมากขึ้นจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานบริการต้องรู้เรื่องนี้เพราะเจ้าของเป็นแค่คนจัดซื้อจัดหาแต่ไม่ใช่คนใช้เอง ดังนั้น การฝึกอบรมเรื่องเทคโนโลยีด้านไอทีเป็นความต้องการของโรงแรมขนาดเล็กเป็นอย่างมาก

ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าในฐานะผู้ประกอบการอยากให้พนักงานมีใจรักการบริการมาก ๆ รวมถึงรักถิ่นฐานจังหวัดเลย เพื่อจะได้ช่วยการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเลยให้ยั่งยืน เพราะรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักและการสร้างงานของจังหวัดเลย จึงอยากให้คนในจังหวัดเข้าใจวัตถุประสงค์การบริการ และร่วมมือร่วมใจกันพัฒนา

การอบรมอยากให้สนับสนุนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและเน้นการอบรมที่นำไปใช้ได้จริง มีทั้งสอนในเรื่องความรู้และฝึกปฏิบัติ ปัจจุบันการอบรมของภาครัฐมีให้อย่างสม่ำเสมอก็จริง แต่อย่างไรก็ตามอยากให้มีการติดตามผล และควรจัดอบรมหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของโรงแรมขนาดเล็กโดยเฉพาะด้วย คือต้องการหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับโรงแรมขนาดเล็กมากกว่าหัวข้อการอบรมเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวทั่วไปหรือ โรงแรม โดยรวม เพราะโรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะเฉพาะตัว เรื่องจำนวนพนักงานและต้นทุนการให้บริการที่มีอยู่จำกัด การอบรมต้องเน้นทักษะที่จำเป็นและใช้ได้จริง รวมถึงการฝึกปฏิบัติร่วมกัน

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้ให้ผู้ประกอบการระบุความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ จากแบบสอบถามและให้ประเมินคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับศักยภาพการบริการของบุคลากรของตนเองในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.5 และ 4.6

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละ ของความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ

ศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	39	88.6
โรงแรม	34	
รีสอร์ท	1	
เชอร์วิชอะพาร์ตเมนต์	4	
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรม	33	75.0
โรงแรม	30	
รีสอร์ท	1	
เชอร์วิชอะพาร์ตเมนต์	2	

ศักยภาพการบริการในทักษะด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า	40	90.5
โรงแรม	35	
รีสอร์ท	1	
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	4	
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	35	79.5
โรงแรม	31	
รีสอร์ท	1	
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3	
ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	31	70.5
โรงแรม	28	
รีสอร์ท	1	
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	2	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าศักยภาพการบริการในทักษะด้านที่มีความต้องการมากที่สุดคือ “การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า” คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมา คือ ศักยภาพการบริการในทักษะด้าน “การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต” ส่วนศักยภาพการบริการในทักษะด้าน “ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน” พบว่ามีความต้องการการพัฒนาศักยภาพคิดเป็นร้อยละ 70.5

ตารางที่ 4.6 การประเมินระดับศักยภาพการบริการของบุคลากรในสถานประกอบการ

ทักษะการบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	3.32	.82	ปานกลาง
โรงแรม	3.31	.73	ปานกลาง
รีสอร์ท	3.35	-	ปานกลาง
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3.36	.48	ปานกลาง
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	3.27	.87	ปานกลาง
โรงแรม	3.26	.67	ปานกลาง
รีสอร์ท	3.35	-	ปานกลาง
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3.37	.53	ปานกลาง

ทักษะการบริการด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปล ความหมาย
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	3.26	.64	ปานกลาง
โรงแรม	3.25	.68	ปานกลาง
รีสอร์ท	3.35	-	ปานกลาง
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3.37	.25	ปานกลาง
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	3.07	.85	ปานกลาง
โรงแรม	3.08	.83	ปานกลาง
รีสอร์ท	3.00	-	ปานกลาง
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3.00	.81	ปานกลาง
ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2.94	.99	ปานกลาง
โรงแรม	2.91	.70	ปานกลาง
รีสอร์ท	3.20	-	ปานกลาง
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3.23	.20	ปานกลาง
รวม	3.22	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินของสถานประกอบการเกี่ยวกับระดับศักยภาพการบริการของบุคลากรในสถานประกอบการ พบว่า ศักยภาพเกี่ยวกับทักษะการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละทักษะพบว่า ด้านภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินศักยภาพอยู่ในลำดับที่ต่ำสุด ($\bar{X} = 2.94$) ส่วนด้านการจัดการบริการด้วยไมตรีจิตอยู่ในลำดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$)

สรุปผลจากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องและจากสถานประกอบการโดยผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการ พบว่าความต้องการการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน ได้แก่

1. การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า
2. การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต
3. การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรม
5. ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็ก

2.1 การกำหนดหัวข้อในการฝึกอบรม และรายละเอียด

จากผลการศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กข้างต้น นำมาสู่การกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม และรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งได้จากการศึกษารายละเอียดจากผู้ประกอบการ และการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และให้ปรับชื่อหัวข้อในการฝึกอบรม 3 หัวข้อ ดังนี้ คือ

- 1) “การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า” เปลี่ยนเป็น การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม เนื้อหาให้ครอบคลุมการประสานงานเพื่อการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกโรงแรม
- 2) “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน โรงแรม” เปลี่ยนเป็น ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม เนื้อหาให้เข้าใจง่ายเหมาะสมสำหรับบุคลากรที่ไม่มีพื้นฐานเทคโนโลยีสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้
- 3) “ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน” เปลี่ยนเป็น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม เนื้อหาให้เน้นกิจกรรมหลักของโรงแรม การรับจองห้องพัก และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาห้องพัก

รายละเอียดการแบ่งเป็นหัวข้อหลักที่ประกอบด้วยหัวข้อย่อย ดังแสดงในตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 หัวข้อการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย	รูปแบบการอบรม
(1) การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	(1.1) ความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน (1.2) รูปแบบของการสื่อสารและประสานงาน (1.2.1) การสื่อสารและประสานงานภายในแผนก (1.2.2) การสื่อสารและประสานงานระหว่างแผนก (1.2.3) การสื่อสารและประสานงานจากผู้บริหารระดับบนลงสู่พนักงานผู้ปฏิบัติระดับล่าง (1.2.4) การสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้บริหารในระดับเดียวกันหรือระหว่างพนักงาน	การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษาอภิปรายร่วมกัน การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม 1) การประเมินความรู้สังเกตจากการตอบคำถาม 2) การประเมินทักษะสังเกตจากการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ที่กำหนด (รายละเอียดภาคผนวก 1)

หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย	รูปแบบการอบรม
	<p>ผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน</p> <p>(1.2.5) การสื่อสารและประสานงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กรกับบุคคลภายนอก</p> <p>(1.3) แนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงาน</p> <p>(1.4) ลักษณะการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า เกี่ยวกับการสื่อสารและประสานงานกับแผนกอื่น</p>	
(2) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	<p>(2.1) แนวคิดของการบริการด้วยไมตรีจิต</p> <p>(2.2) แนวคิดการบริการด้วยไมตรีจิตในธุรกิจโรงแรม</p> <p>(2.3) ลักษณะเฉพาะของการบริการ</p> <p>(2.4) วัตถุประสงค์ของการจัดการบริการด้วยไมตรีจิตในธุรกิจโรงแรม</p> <p>(2.5) บทบาทของการบริการด้วยไมตรีจิตต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ</p> <p>(2.6) การพัฒนาทักษะการบริการด้วยไมตรีจิตของบุคลากรในโรงแรม</p>	<p>การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษาอภิปรายร่วมกัน</p> <p>การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม</p> <p>1) การประเมินความรู้สังเกตจากการตอบคำถาม</p> <p>2) การประเมินทักษะสังเกตจากการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ที่กำหนด (รายละเอียดภาคผนวก 1)</p>
(3) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	<p>(3.1) แนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการ</p> <p>(3.2) แรงผลักดันที่มีผลต่อการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ</p> <p>(3.3) ภาวะผู้นำ</p> <p>(3.4) การตัดสินใจและการแก้ปัญหา</p> <p>(3.5) วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>(3.6) การทำงานเป็นทีม</p>	<p>การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา</p> <p>การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม</p> <p>1) การประเมินความรู้สังเกตจากการตอบคำถาม</p> <p>2) การประเมินทักษะสังเกตจากการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ที่กำหนด (รายละเอียดภาคผนวก 1)</p>
(4) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	<p>(4.1) ระบบการจัดการห้องพัก</p> <p>(4.2) ระบบการขายห้องพักออนไลน์</p> <p>(4.3) ระบบการเก็บรักษาฐานข้อมูลลูกค้า</p> <p>(4.4) ระบบการวางแผนการจัดการรายได้เพื่อการขายและการตลาด</p> <p>(4.4) ระบบสินค้าคงคลัง</p>	<p>การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษาอภิปรายร่วมกัน</p> <p>การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม</p> <p>1) การประเมินความรู้สังเกตจากการตอบคำถาม</p>

หัวข้อหลัก	หัวข้อย่อย	รูปแบบการอบรม
		2) การประเมินทักษะสังเกตจากการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ที่กำหนด (รายละเอียดภาคผนวก 1)
(5) ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ในธุรกิจ โรงแรม	(5.1) การจองห้องพักที่โรงแรม (5.1.1) แยกผู้เข้าพักถามผู้ให้บริการ (5.1.2) คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก (5.2) การสอบถามราคาค่าบริการ (5.2.1) ผู้ให้บริการถามผู้เข้าพัก (5.2.2) คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามค่าบริการ (5.3) สถานการณ์จำลองต่าง ๆ	การบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษาอภิปรายร่วมกัน การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม 1) การประเมินความรู้สังเกตจากการตอบคำถาม 2) การประเมินทักษะสังเกตจากการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์ที่กำหนด (รายละเอียดภาคผนวก 1)

2.2 การผลิตเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

เนื่องจากเป็น โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่มีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในงานบริการต่อไป จึงได้จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมตามหัวข้อดังนี้

- 1) เอกสารประกอบการฝึกอบรมการสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม
- 2) เอกสารประกอบการฝึกอบรมการจัดการบริการด้วยไมตรีจิต
- 3) เอกสารประกอบการฝึกอบรมการเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม
- 4) เอกสารประกอบการฝึกอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม
- 5) เอกสารประกอบการฝึกอบรมความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

ในการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้มีการพิจารณาร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการโรงแรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และดำเนินการปรับแก้ไข ซึ่งผลการประเมินเอกสารประกอบการฝึกอบรม ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำให้เพิ่มเติมการฝึกทักษะเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะการสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต และความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม ซึ่งควรประเมินผลในการอบรมได้ทันที

2.3 ตารางการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

จากการสำรวจสภาพปัจจุบันการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ความต้องการในการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการใน โรงแรมขนาดเล็ก และการได้มีส่วนร่วมในการเข้ารับบริการใน โรงแรมขนาดเล็ก จังหวัดเลย คณะผู้วิจัยได้นำมาประกอบการพิจารณากำหนดกิจกรรม และเวลาที่ สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยกำหนดเป็นตารางการฝึกอบรม การพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 2 ครั้ง ซึ่งความตั้งใจของ คณะผู้วิจัยต้องการให้เป็นการจัดฝึกอบรม 2 ครั้ง โดยมีเนื้อหาที่ต่อเนื่องกัน เพื่อจะได้ติดตามการ ประเมินผลได้ชัดเจน แต่จากการสนทนากับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประกอบการแนะนำให้จัดอบรมเป็นสอง รุ่น โดยทั้งสองรุ่นควรมีเนื้อหาเหมือนกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้ารับ การ อบรมได้ครบตามหลักสูตรได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้เรื่องกำหนดช่วงเวลาในการฝึกอบรมทาง ผู้ประกอบการได้กำหนดว่าควรเป็นช่วงก่อนเดือนธันวาคม และหลังวันที่ 15 มกราคม เพราะจำนวน ลูกค้ำที่ใช้บริการจะน้อยลง สามารถให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมได้ รายละเอียดของตารางการ ฝึกอบรมจึงกำหนดเป็นช่วงวันที่ 10-11 พฤศจิกายน 2559 และ วันที่ 16-17 มกราคม 2560 ดังนี้คือ

โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

10 – 11 พฤศจิกายน 2559 และ 16-17 มกราคม 2560 ณ จังหวัดเลย

วัน / เวลา	กิจกรรม
วันที่หนึ่ง	
08.30 - 9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00 – 9.30 น.	รู้จักและพบกันด้วยไมตรีจิต ประเมินตนเองก่อนเรียน
9.30 – 12.00 น.	(1) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม (2) การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง) (อาจารย์ ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ)
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 17.00 น.	(2) การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม (3) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง) (อาจารย์ ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ)
17.00 น. เป็นต้นไป	พักผ่อนตามอัธยาศัย

วัน / เวลา	กิจกรรม
วันที่สอง	
9.00-12.00 น.	(4) ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม (อาจารย์ ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-16.00 น.	(5) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม (อาจารย์ ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)
16.00-17.00 น.	ประเมินและสรุปผลการอบรม
17.00 น. เป็นต้นไป	เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ

ตอนที่ 3 การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ

ของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

หลังจากดำเนินการฝึกอบรมตามหัวข้อข้างต้นแล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผล โดยใช้แบบประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธุรกิจของผู้รับการฝึกอบรม จำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม การประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม ความพึงพอใจต่อสื่อ โสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม การประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ใช้ในการฝึกอบรม การประเมินโดยวิทยากรผู้ฝึกอบรม การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการประเมินการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหลังจากฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือนด้วยการสนทนากับผู้ประกอบการแบบไม่มีโครงสร้าง โดยมีผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

3.1 สถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 43 ราย แสดงในตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้เข้ารับการฝึกอบรม (n = 43)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	7	16.3
	หญิง	36	83.7
การศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	18	41.9
	ปริญญาตรี	24	55.8
	สูงกว่า ปริญญาตรี	1	2.3
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	11.6
	20-29	20	46.5
	30-39	11	25.7
	40-49	5	11.6
	50-59	1	2.3
	ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	1	2.3
สถานที่ปฏิบัติงาน	โรงแรม	39	90.7
	รีสอร์ท	1	2.3
	เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	3	7.0
หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ต้อนรับ	20	46.5
	แม่บ้าน	3	6.9
	อาหารและเครื่องดื่ม	10	23.3
	บริหารบุคคลและทั่วไป	10	23.3

จากตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 36 คน (ร้อยละ 83.7) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีจำนวน 24 คน (ร้อยละ 55.8) และรองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 41.9) อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-39 ปี (ร้อยละ 72.2) สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็น โรงแรมจำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 74.4) ตำแหน่งหน้าที่

ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับจำนวน 20 คน (ร้อยละ 46.5) รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 23.3)

3.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Max (ปี)	Min (ปี)	\bar{X} (ปี)	S.D.	การแปลความหมาย
ประสบการณ์การปฏิบัติงาน					
โรงแรม	12.0	.4	3.24	2.2	ประมาณ 3 ปี
รีสอร์ท	12.0	.6	5.86	5.74	
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	6.0	.3	2.76	2.9	
รวม			3.14	2.2	
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	9.0	.17	2.4	2.0	ประมาณ 2 ปี

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธุรกิจ พบว่าค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธุรกิจ (โรงแรม เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์ รีสอร์ท) ของผู้รับการฝึกอบรม ประมาณ 3 ปี และค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ประมาณ 2 ปี

3.3 จำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านมา

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพที่ผ่านมา แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา

การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา	Max (ครั้ง)	Min (ครั้ง)	(\bar{X}) (ครั้ง)	(S.D.)	การแปลความหมาย
จำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรม	2	1	1.21	.41	ประมาณ 1 ครั้ง
โรงแรม	2	1	1.8	.33	
รีสอร์ท	2	1	1.1	.22	
เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์	2	1	1.15	.64	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับจำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา พบว่าจำนวนครั้งการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมาประมาณ 1 ครั้ง

3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพการบริการก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

ศักยภาพการบริการ	ก่อน		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	3.56	.80	มาก
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	3.12	.81	ปานกลาง
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	3.06	.63	ปานกลาง
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	2.88	.83	ปานกลาง
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	2.75	.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาความคิดเห็นการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีศักยภาพการบริการในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการบริการด้วยไมตรีจิตที่ประเมินอยู่ในระดับมาก

3.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพการบริการหลังเข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรม แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรม

ศักยภาพการบริการ	หลัง		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	4.34	.68	มากที่สุด
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	4.06	.80	มาก
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	4.00	.80	มาก
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	4.00	.90	มาก
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	3.70	.72	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาความคิดเห็นการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีศักยภาพการบริการในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดบริการด้วยไมตรีจิตที่ประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

3.6 การประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม

ผลการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม แสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม

หัวข้อฝึกอบรม	การนำไปใช้ประโยชน์		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	4.56	.68	มากที่สุด
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	4.12	.70	มาก
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	4.18	.80	มาก
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	4.12	.55	มาก
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	4.02	.72	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่านำไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับมากเกือบทุกหัวข้อ ยกเว้นด้านการจัดบริการด้วยไมตรีจิตนำไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับมากที่สุด

3.7 การประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรมแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม

สื่อโสตทัศน	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	3.80	.68	มาก
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	3.70	.59	มาก
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	3.60	.67	มาก
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	3.60	.63	มาก
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	3.49	.67	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ

3.8 การประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรม

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรมแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรม

เอกสารประกอบการฝึกอบรม	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	S.D.	
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	4.00	.62	มาก
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	3.88	.45	มาก
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	3.90	.67	มาก
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	3.93	.51	มาก
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	3.88	.51	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ

3.9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (n = 43)

หัวข้อศักยภาพด้านการบริการ	ก่อน	หลัง
	\bar{X}	\bar{X}
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	3.56	4.34
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	3.12	4.06
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	3.06	4.00
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	2.88	4.00
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	2.75	3.70

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังฝึกอบรม พบว่ามีศักยภาพเพิ่มขึ้นหลังเข้ารับการฝึกอบรมทุกหัวข้อ

3.10 การประเมินผลของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็กหลังได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากรผู้อบรม

ผลการประเมินศักยภาพของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็กหลังได้รับการฝึกอบรม โดยการประเมินด้วยแบบสังเกตพฤติกรรมตามหัวข้อฝึกอบรม ดังนี้

หัวข้อ 1 = การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต

หัวข้อ 2 = ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม

หัวข้อ 3 = การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม

หัวข้อ 4 = การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม

หัวข้อ 5 = ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

ผลการประเมิน โดยวิทยากร ด้วยแบบสังเกตพฤติกรรมตามหัวข้อฝึกอบรม โดยใช้เกณฑ์การประเมิน คือ ผ่านครบทุกข้อจึงผ่าน แสดงในตารางที่ 4.17 และ 4.18

ตารางที่ 4.17 ผลการประเมินศักยภาพของบุคลากรด้วยแบบสังเกตพฤติกรรม (n = 43)

พฤติกรรม	หัวข้อการฝึกอบรม				
	หัวข้อ 1	หัวข้อ 2	หัวข้อ 3	หัวข้อ 4	หัวข้อ 5
ความสนใจ	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน
การแสดงความคิดเห็น	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน
การตอบคำถาม	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน
การร่วมกิจกรรมที่มอบหมาย	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ผ่าน
สรุป	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาการประเมินศักยภาพของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็กหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยแบบสังเกต พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และทักษะ ผ่านทุกหัวข้อ โดยวิทยากรผู้อบรมใช้กระบวนการถามตอบระหว่างการฝึกอบรม และมอบหมายกิจกรรมผ่านสถานการณ์จำลอง เพื่อฝึกฝนทักษะต่าง ๆ โดยมีวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรร่วมสังเกตการณ์และประเมินผล หากผู้เข้ารับการอบรมยังตอบคำถามหรือฝึกปฏิบัติไม่ได้ วิทยากรทบทวนบทเรียนให้อีกครั้ง และให้ตอบคำถามหรือฝึกปฏิบัติใหม่จนกว่าจะผ่าน

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการประเมินศักยภาพของบุคลากรหลังได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากร (n = 43)

หัวข้อการฝึกอบรม	ผลการประเมินศักยภาพ	สรุปผล
การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต	ผ่าน	ผ่าน
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม	ผ่าน	ผ่าน
การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม	ผ่าน	ผ่าน
การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม	ผ่าน	ผ่าน
ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	ผ่าน	ผ่าน

จากตารางที่ 4.18 สรุปผลการศึกษาระเมินศักยภาพของบุคลากร โรงแรมขนาดเล็กหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยแบบสังเกต พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีศักยภาพผ่านตามเกณฑ์ทุกหัวข้อในการฝึกอบรม

3.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการบริการ

ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลยผ่านแบบสอบถาม ดังนี้

- 1) โรงแรมมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ และไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม
- 2) ปัญหาเรื่องเวลา คือวันเวลาของจัดอบรมตรงกับเวลาทำงานทำให้เข้าอบรมไม่ได้
- 3) ปัญหาบุคลากร เมื่อมาอบรมจะไม่สามารถหาคนแทน เพราะพนักงานไม่ช่วยเหลือกัน และบางส่วนมีความขัดแย้งกัน
- 4) ปัญหาการหมุนเวียนพนักงานค่อนข้างสูง พนักงานอยู่กับ โรงแรมขนาดเล็กไม่นาน
- 5) โรงแรมไม่มีนโยบายการจัดอบรม และส่วนใหญ่การจัดอบรมไม่ต่อเนื่อง
- 6) พนักงานไม่ชอบเข้าอบรม และคิดว่าเสียเวลา

3.12 การประเมินการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรตามความเห็นของผู้ประกอบการภายหลังฝึกอบรม

ผลการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการหลังจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านศักยภาพการบริการของบุคลากร โดยมีรายละเอียด ปรากฏดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ จากการเข้ารับฟังการบรรยายในการฝึกอบรมด้วย และจากการสังเกตบุคลากรของตนเองในสถานประกอบการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ที่จะนำความรู้ไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และสถานประกอบการ ดังนี้

1.1) ได้แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม สืบเนื่องจากการพัฒนาบุคลิกภาพในการสื่อสารกับแขกที่เข้ามาใช้บริการด้วยลักษณะท่าทางที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในส่วนของบุคลากรที่อยู่ฝ่ายบริหารเกิดความเข้าใจในงานบริการมากขึ้น

1.2) ได้รับความรู้ที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการตลาด เช่น บุคลากรได้นำความรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำการตลาดออนไลน์ แนะนำโรงแรมผ่านทาง facebook

2) การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะการบริการ การเปลี่ยนแปลงด้านการบริการในที่นี้ คือ มีการดำเนินการและการบริการที่สอดคล้องกับแนวคิดและหลักการของการบริการด้วยไมตรีจิต ซึ่งจากการประเมินตนเองของผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ยอมรับว่าเขาสามารถนำความรู้เรื่องการบริการด้วยไมตรีจิตไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินก็สอดคล้องกับผลจากการประชุมกับผู้ประกอบการที่ยอมรับว่า บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมในการบริการมากขึ้น สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการที่มาสอบถามด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และยิ้มแย้ม

นอกจากนี้ยังเห็นความสำคัญของการจัดระบบการบริการในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การเตรียมน้ำผลไม้สำหรับต้อนรับผู้เข้ารับบริการเมื่อลงทะเบียนเข้าพัก การช่วยเหลือกันในการทำงาน เช่น ช่วยกันดูแลความสะอาดของห้องพักร่วมกัน

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอนาคต มีดังนี้

กลุ่มผู้ประกอบการให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำหรับหน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยควรจัดรูปแบบการพัฒนา ดังต่อไปนี้

- 3.1) การอบรมการบริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่
- 3.2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการดูงานโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ
- 3.3) การอบรมต่อเนื่องระยะยาว
- 3.4) การรับรองมาตรฐาน โดยออกไปผ่านการอบรมให้แก่บุคลากรและสถาน

ประกอบการ