

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2) เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และ 3) เพื่อประเมินความคิดเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

โดยประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการโรงแรมในจังหวัดเลยที่มี จำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และมาตรฐานการบริการระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า จำนวน 43 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมและเข้าประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับ ศักยภาพด้านการบริการ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม คือ ผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย

การศึกษาครั้งนี้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย สภาพปัจจุบันของการประกอบ ธุรกิจของ โรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม สํารวจความ คิดเห็นความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

ระยะที่ 2 สร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการ ในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ระยะที่ 3 ฝึกอบรมและประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาความพร้อมและความสามารถของ บุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กให้มีคุณภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้มาน่าจะนำมาสู่แนวทางในการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการบริการที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1) สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก

สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย มีสภาพกายภาพและทรัพยากรแวดล้อมที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมการท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เหมาะแก่การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เชิงนิเวศน์ และเชิงอนุรักษ์ ซึ่งเป็นจุดแข็งในการส่งเสริมจังหวัดเลยเป็นเมืองท่องเที่ยว รวมทั้งการได้รับการประกาศเป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นอกจากนี้จังหวัดเลยมีพื้นที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นโอกาสการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่ประชาคมอาเซียน การเปิดตลาด AEC และการทำสนธิสัญญาระหว่างประเทศทำให้มีการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวมากขึ้น

โรงแรมขนาดเล็กและธุรกิจบริการที่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเลย ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของเป็นของคนในพื้นที่ที่มีที่ดินอยู่ดั้งเดิมแล้วพัฒนาขึ้นเป็นธุรกิจบริการรองรับการท่องเที่ยวที่เติบโตขึ้นในช่วง 5-10 ปี ที่ผ่านมา ภาคบริการท่องเที่ยวจังหวัดเลยได้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยรายได้จากการท่องเที่ยวในช่วงปี 2554-2559 มีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยปีละ 11.2% (รายงานประจำปีของจังหวัดเลย 2560) จำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ อย่างต่อเนื่องทุกปี โดยเฉลี่ยมีอัตราการเจริญเติบโตปีละประมาณร้อยละ 10

สถานการณ์ธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก พบว่าปัจจุบันธุรกิจโรงแรมของจังหวัดเลยถือว่าเติบโตขึ้นมากเต็มไปดด้วยโรงแรมขนาดเล็ก เกสเฮาส์ โฮมสเตย์ โฮสเทลต่าง ๆ และธุรกิจที่พักรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้น และมีโรงแรมเปิดใหม่ขึ้นทุกปีมีการแข่งขันสูงขึ้น นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปีแต่จะเป็นลักษณะการท่องเที่ยวตามฤดูกาล คือ เฉพาะในช่วงฤดูหนาว 6 เดือนขณะที่ช่วงฤดูร้อนอีก 6 เดือนโรงแรมจะว่างเป็นโลว์ซีซั่นคือไม่มีลูกค้าขาดรายได้ การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมสูงมาก ราคาที่ดินสูงขึ้นไปมาก ปัจจุบันเริ่มมีนายทุนจากกรุงเทพฯ มาลงทุนเปิดกิจการโรงแรม แล้วจ้างคนบริหารแทน โรงแรมขนาดเล็กจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา บางครั้งต้องหาธุรกิจเสริมมาทำ

2) ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากจังหวัดเลยมีโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ และโฮมสเตย์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นธุรกิจที่พักจึงมีอัตราการแข่งขันสูง โรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดเลยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวไทย กลุ่มคนทำงานในหน่วยงานราชการที่เดินทางมาตรวจงาน คูงานและผู้แทนที่มา จังหวัดเลย ส่วนชาวต่างชาติยังเป็นกลุ่มลูกค้ารอง ลักษณะการประกอบกิจการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่บริหารแบบครอบครัว เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ไม่มีฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โรงแรมส่วนใหญ่ไม่ได้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรในการให้บริการ บุคลากรใช้ชีวิตเรียนรู้ไปด้วยกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือให้บุคลากรที่ทำงานอยู่เดิมสอนงานให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ อัตราการหมุนเวียนของบุคลากรค่อนข้างมีการเข้าออกอยู่บ่อย ดังนั้นแม้ว่าภาคบริการการท่องเที่ยวของ

จังหวัดเลยจะมีอัตราการเติบโตมากขึ้น แต่ก็ยังไม่สามารถยกระดับคุณภาพการบริการได้ เพราะข้อจำกัดในเรื่องของทักษะการบริการของบุคลากรของโรงแรม

3) ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และรวมถึงการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก แต่เนื่องจากยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของบุคลากรในโรงแรม ประกอบกับผู้ประกอบการเป็นเจ้าของธุรกิจในท้องถิ่น จึงยอมรับว่ามีปัญหาและอุปสรรคเรื่องการสื่อสารที่ทำให้ยังขาดความพร้อมในเรื่องการบริการ และการสื่อสาร

1.2 การสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

1) ความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ผลการศึกษาจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการให้แก่บุคลากรในโรงแรม พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการในโรงแรมในระดับมากที่สุด สำหรับทักษะที่มีความต้องการให้พัฒนามากที่สุดคือ “การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า” รองลงมา คือ ทักษะเกี่ยวกับ “การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต” ส่วนทักษะ “ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน” พบว่ามีความต้องการระดับน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบจากทักษะ 5 ด้าน (การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการโรงแรม การสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม และภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

ผลการศึกษาการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรในสถานประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าบุคลากรในโรงแรมมีศักยภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2) การกำหนดหัวข้อในการฝึกอบรม และรายละเอียด

จากผลการสำรวจความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กข้างต้น นำมาสู่การกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม และรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลักที่ประกอบด้วยประเด็นย่อย ดังนี้

(1) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการ แรงผลักดันที่มีผลต่อการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจและการแก้ปัญหา วัฒนธรรมองค์กร และการทำงานเป็นทีม

(2) การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน รูปแบบของการสื่อสารและประสานงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า เกี่ยวกับการสื่อสารและประสานงานกับแผนกอื่น

(3) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับ แนวคิดของการบริการด้วยไมตรีจิต แนวคิดการบริการด้วยไมตรีจิตในธุรกิจโรงแรม ลักษณะเฉพาะของการบริการ วัตถุประสงค์ของการจัดการบริการด้วยไมตรีจิตในธุรกิจโรงแรม บทบาทของการบริการด้วยไมตรีจิตต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ และการพัฒนาทักษะการบริการด้วยไมตรีจิตของบุคลากรในโรงแรม

(4) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับ ระบบการจัดการห้องพัก ระบบการขายห้องพักออนไลน์ ระบบการเก็บรักษาฐานข้อมูลลูกค้า ระบบการวางแผนการจัดการรายได้เพื่อการขายและการตลาด และระบบสินค้าคงคลัง

(5) ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วยประเด็นเกี่ยวกับการจองห้องพักที่โรงแรม การสอบถามราคาค่าบริการ และสถานการณ์จำลองต่าง ๆ

3) การพัฒนาเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ในการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้มีการพิจารณาร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วยเอกสารประกอบการฝึกอบรมประกอบการฝึกอบรมดังนี้

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

1.3 การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ข้อมูลสถานภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ และรองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-39 ปี สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็น โรงแรม ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ต้อนรับ รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธุรกิจ (โรงแรม เซอร์วิซอะพาร์ตเมนต์ รีสอร์ท) ของผู้รับการฝึกอบรม ประมาณ 3 ปี

และค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน ประมาณ 2 ปี จำนวนครั้งการเข้ารับ การฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมาประมาณ 1 ครั้ง

1) การประเมินศักยภาพของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็กก่อนเข้าฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพการบริการก่อนเข้ารับการ ฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีศักยภาพในระดับปานกลางเกือบทุก ด้าน ยกเว้นการจัดบริการด้วยไมตรีจิตที่ประเมินศักยภาพอยู่ในระดับมาก

2) การประเมินศักยภาพของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็กหลังเข้าฝึกอบรม

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพหลังเข้ารับการฝึกอบรม พบว่าผู้ เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีศักยภาพในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นการจัดบริการ ด้วยไมตรีจิตที่ประเมินศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้ารับการ

ฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพก่อนและหลังเข้า รับการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังฝึกอบรม พบว่าผู้ เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองว่ามีศักยภาพเพิ่มขึ้นหลังได้รับการฝึกอบรมทุกหัวข้อ

1.4 สรุปผลการประเมินความรู้และทักษะความรู้และทักษะของบุคลากรโรงแรมขนาดเล็ก

หลังได้รับการฝึกอบรมโดยวิทยากรผู้อบรม

ผลการศึกษาการประเมินเกี่ยวกับความรู้และทักษะของบุคลากร โรงแรมขนาดเล็กหลังเข้า รับการฝึกอบรม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และทักษะ ผ่านทุกหัวข้อ โดยวิทยากรผู้อบรมใช้ กระบวนการถามตอบระหว่างการฝึกอบรม และมอบหมายกิจกรรมผ่านสถานการณ์จำลองเพื่อ ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ และประเมินผลจากการสังเกตพฤติกรรมความสนใจ การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถาม และการร่วมกิจกรรมที่มอบหมายโดยมีวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรร่วมสังเกตการณ์ และประเมินผล

1.5 สรุปผลที่เกิดขึ้นจากเข้ารับการฝึกอบรมตามความเห็นของผู้ประกอบการ

จากผลการประชุมกลุ่มกับผู้ประกอบการหลังจากการฝึกอบรม ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้และบริการ โดยมีรายละเอียด ปรากฏดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าจากการเข้ารับการ อบรมบรรยายในการฝึกอบรมด้วย และจากการสังเกตบุคลากรของตนเองในสถานประกอบการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ที่จะนำความรู้ไปปรับใช้ให้เป็น ประโยชน์ต่อตนเอง และสถานประกอบการ เช่น

1.1) ได้แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาทักษะการบริการ การสื่อสาร การ ทำงานเป็นทีม สังเกตจาก พนักงานมีการพัฒนาบุคลิกภาพในการสื่อสารกับแขกที่เข้ามาใช้บริการ

ด้วยลักษณะท่าทางที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในส่วนของบุคลากรที่อยู่ฝ่ายบริหารเกิดความเข้าใจในงานบริการมากขึ้น

1.2) พนักงานนำความรู้ที่ได้จากการเข้าฝึกอบรมมาเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการตลาดของโรงแรม คือ บุคลากรได้นำความรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำการตลาดออนไลน์ แนะนำโรงแรมผ่านทาง facebook

2) การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะการบริการ คือ มีการดำเนินการและการบริการที่สอดคล้องกับแนวคิดและหลักการของการบริการด้วยไมตรีจิต ซึ่งจากการประเมินตนเองของผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ยอมรับว่าเขาสามารถนำความรู้เรื่องการบริการด้วยไมตรีจิตไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินก็สอดคล้องกับผลจากการประชุมกับผู้ประกอบการที่ยอมรับว่าบุคลากรมีการเตรียมความพร้อมในการบริการมากขึ้น สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการที่มาสอบถามด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และยิ้มแย้ม นอกจากนี้ยังเห็นความสำคัญของการจัดระบบการบริการในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การช่วยเหลือกันในการทำงาน เช่น ช่วยกันดูแลความสะอาดของห้องพักร่วมกัน

3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอนาคต มีดังนี้

กลุ่มผู้ประกอบการให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำหรับหน่วยงาน/สมาคมที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยควรจัดรูปแบบการพัฒนา ดังต่อไปนี้

- 3.1) ควรจัดการฝึกอบรมการบริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานเทียบเท่าธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่
- 3.2) ควรจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการดูงานโรงแรมที่ประสบความสำเร็จ
- 3.3) การอบรมต่อเนื่องระยะยาว
- 3.4) หลังจากฝึกอบรมควรรับรองมาตรฐาน โดยออกไปผ่านการอบรมให้แก่บุคลากรและสถานประกอบการ

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลย ผลการศึกษามีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1) ประเด็นการดำเนินการศึกษาวิจัย การศึกษาครั้งนี้ได้มีการกำหนดขั้นตอนการศึกษา ความต้องการของผู้ประกอบการต่อการจัดฝึกอบรม ซึ่งสถานประกอบการมีความต้องการการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับทักษะการบริการในโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรของโรงแรม ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการจัด

ฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม (Thomson and Gray, 1999; Butcher et al., 2009) พบว่าความต้องการ ทักษะคติเชิงบวกของผู้ประกอบการมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนในการฝึกอบรม และผู้ประกอบการเป็นผู้ที่กำหนดการขับเคลื่อนองค์การ

2) ประเด็นของหัวข้อในการจัดฝึกอบรม

2.1) การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดหัวข้อในการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาที่ตามความเห็นของผู้ประกอบการ และประกอบกับผู้เข้ารับการอบรมยังมีประสบการณ์การปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย ซึ่งได้ประเมินตนเองก่อนเข้ารับการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง จำเป็นต้องเรียนรู้การเป็นผู้นำ เนื้อหาของการฝึกอบรมจะเน้นในเรื่องการตระหนักการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน และความรับผิดชอบร่วมกันที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของผลประกอบการของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา (Greenbank, 2000) พบว่าการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำในธุรกิจทำให้สามารถตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ง่ายดายและรวดเร็ว และสามารถนำพาธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จ และหลังฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมากเท่ากับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2) ประเด็นของหัวข้อการสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม แม้ว่า การสื่อสารและการประสานงานจะเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานโรงแรม ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมต้องปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ประจำ แต่พบวก่อนเข้ารับการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง เนื้อหาในการฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารและประสานงานทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา (Goris, 2007) ระบุว่า การสื่อสารที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะนำไปสู่ผลประกอบการของโรงแรมที่น่าพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา (ชนพล รุ่งเรือง และ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล 2558) พบว่าการที่บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ มีศักยภาพเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ จะส่งผลต่อความภักดีของผู้ร่วมกิจกรรมในการกลับมาใช้บริการอีก และหลังฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินการนำไปใช้ประโยชน์ของหัวข้อนี้ในระดับมาก

2.3) ประเด็นของหัวข้อทักษะการจัดการบริการด้วยไมตรีจิต ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินตนเองว่ามีศักยภาพระดับมาก แต่ผู้ประกอบการยังมีความเห็นว่าต้องมีการพัฒนาการบริการที่สอดคล้องกับลูกค้า และการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเนื้อหาเน้นบทบาทของการบริการด้วยไมตรีจิตต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ ความคาดหวังของลูกค้าและการพัฒนาทักษะการบริการด้วยไมตรีจิตของบุคลากรในโรงแรม ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมา (Butcher et al., 2009) ระบุว่า การที่ธุรกิจโรงแรมจะสามารถปรับปรุงผลประกอบการได้ สิ่งแรกที่ต้องพัฒนาคือการให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจ นอกจากนี้ นักวิชาการ (Greenbank, 2000) ให้ความเห็นว่าการที่ธุรกิจโรงแรมไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ต้องมีการประเมินการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น ทักษะการให้บริการแก่ลูกค้าจึงเป็นทักษะที่มีความสำคัญมากในการจัดการหรือยกระดับคุณภาพการบริการ

2.4) ประเด็นของหัวข้อเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรมและความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม เป็นหัวข้อที่นำไปสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินศักยภาพทั้งเรื่องภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการศึกษาของ วนิดา เลิศพิพัฒน์ นานนท์ และคณะ (2555) พบว่าพนักงานในสถานประกอบการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และ ด้านความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และยังสอดคล้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ปริญนันท์ ประยูรศักดิ์ 2559) ได้ระบุว่าควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หลังจากเข้ารับการอบรมผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมาก

3) ประเด็นรูปแบบการจัดฝึกอบรม ในการศึกษาครั้งนี้ได้จัดรูปแบบการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการมีการจัดฝึกอบรม 2 ครั้ง ครั้งละ 2 วัน โดยประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเลยคือหอการค้าจังหวัด และสมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเลย ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการอนุญาตให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้วย ซึ่งการศึกษาที่ผ่านมา (Johnston and Loader, 2003; Matlay, 2004) ระบุว่าธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมมากขึ้น แต่รูปแบบการฝึกอบรมอาจมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กรณีไม่เป็นทางการเป็นการอบรมกันเองแบบพี่เลี้ยง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในส่วนระดับศักยภาพและความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการบริการ จึงนำมาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดเลย เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ได้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและนโยบาย

เชิงปฏิบัติ

1) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแก่บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ควรสอบถามความต้องการของสถานประกอบการ และสอบถามความต้องการของบุคลากรใน โรงแรมทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการบริการที่มีความแตกต่างกัน

2) เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมควรมีการวิพากษ์จากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญงานโรงแรม ควรเน้นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในงานโรงแรมขนาดเล็ก และโรงแรมขนาดใหญ่ที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะในเรื่องทักษะการปฏิบัติงานและด้านความรู้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสถานประกอบการต้องการการพัฒนามาตรฐานเทียบเคียงโรงแรมขนาดใหญ่ และนอกจากจะเน้นทักษะการบริการแล้ว ต้องมีการส่งเสริมทักษะการทำงานร่วมกัน เพราะโรงแรม

ขนาดเล็กจำเป็นที่บุคลากรต้องช่วยกันทำงานรวมทั้งผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ทางสถานประกอบการควรมีความร่วมมือกับภาครัฐ เพื่อให้ทราบข้อมูลจากภาครัฐในการเสริมสร้างความรู้และทักษะแก่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

4) การจัดฝึกอบรมศักยภาพการบริการของบุคลากรในโรงแรม ควรประกอบด้วยความรู้และทักษะพื้นฐาน 5 ด้าน คือ 4.1) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม 4.2) การสื่อสารและการประสานงานในธุรกิจโรงแรม 4.3) การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต 4.4) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจโรงแรม และ 4.5) ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

5) ประเด็นการจัดกิจกรรมของการฝึกอบรมมีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ

5.1) ควรมีการบูรณาการหลากหลายวิธีทั้งการบรรยาย การอภิปราย และรวมทั้งการศึกษาดูงานด้วย และมีการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมแจกให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

5.2) เวลาในการจัดฝึกอบรมควรสอบถามความต้องการจากสถานประกอบการเพื่อไม่ให้กระทบเวลาทำงานของพนักงาน

5.3) ควรจัดให้มีการแจกคู่มือบัตรหรือประกาศนียบัตรเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

6) สถานประกอบการควรมีการประเมินผลหลังฝึกอบรม เพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้ารับการฝึกอบรม และเพื่อตรวจสอบผลสำเร็จของการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน

เชิงนโยบาย

1) ตามที่ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดเลย ดังนั้นจึงควรสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาและการฝึกอบรมศักยภาพของบุคลากรในโรงแรมขนาดเล็กอย่างต่อเนื่อง เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีศักยภาพที่จะจัดฝึกอบรมด้วยตนเอง

2) ผู้ประกอบการมีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการให้แก่บุคลากร ดังนั้นควรมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอโดยการจัดเวลาให้พนักงานได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ถูกต้องในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3) จากผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีศักยภาพการบริการเพิ่มขึ้น ดังนั้นโรงแรมขนาดเล็กควรร่วมมือกับทางหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่และสถาบันการศึกษาในการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

4) สถานประกอบการ ควรมีนโยบายการประเมินการบริการที่ลูกค้าได้รับอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับแก้ไขจุดบกพร่องของการทำงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กครั้งนี้ เป็นโครงการบริการวิชาการแก่สังคมอิงวิจัย เน้นกระบวนการฝึกอบรม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่ทำการวิจัยควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ผู้บริหารและทัศนคติของผู้บริหารต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

2) การศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาเกี่ยวกับ “การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่เข้ารับบริการโรงแรมในจังหวัดเลย” โดยการสอบถามความคิดเห็นจากลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทย

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อื่น โดยเฉพาะจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ขอนแก่น หนองคาย อุดรธานี และอุบลราชธานี เป็นต้น

