

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

Personnel Potential Development Guidelines

of Hotel and Resort Business

กฤษติญา มุลศรี / Kristiya Moonsri

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ / Faculty of Management Science, Phetchabun Rajabhat University, Thailand

E-mail: kristiya_ripb@hotmail.com

สุนทรี รอดติษฐ์ / Suntaree Roddit

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ / Faculty of Management Science, Phetchabun Rajabhat University, Thailand

E-mail: nok_78_90@hotmail.com

วิไลพร วงษ์อินทร์ / Wilaiporn Wongin

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ / Faculty of Management Science, Phetchabun Rajabhat University, Thailand

E-mail: Mawi_nongwoon@windowslive.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 35 คน และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจำนวน 7 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินศักยภาพบุคลากร และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิชาชีพการโรงแรมมีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นมีศักยภาพอยู่ในระดับน้อย โดยบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านวิชาชีพการโรงแรม และด้านจิตวิทยาการบริการ ตามลำดับ และสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 2) ด้านวิชาชีพการโรงแรม และ 3) ด้านจิตวิทยาการบริการ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ศักยภาพบุคลากร, ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

Abstract

This research aims to study the potential and training needs of hotel and resort staff in Khao Kho District, Phetchabun Province, and to study the potential development of hotel and resort staff in Khao Kho, Phetchabun

Province. The key informants were the 35 personal and 7 related parties. The purposive sampling was use in this researcher. The data collected tools were personnel evaluation form and depth interview. It was found that the hotel and resort personnel have potential in the psychology of service in a medium level. Professional hospitality showed at a moderate level. The ability to use the English language showed a low level of potential. They need to improve them self especially for the most English in communication, professional hospitality, and psychological services, respectively. In conclusions on potential development of hotel and resort personnel 1) English language for basic Communication 2) Professional Hospitality 3) Psychology of Service, respectively

Keywords: Development Guidelines, Personnel Potential, Hotels and Resorts

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงนับได้ว่าภาคอุตสาหกรรมบริการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561) ที่รายงานว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ไตรมาสที่ 4/2560 ของประเทศไทยขยายตัวร้อยละ 4.0 มีปัจจัยสนับสนุนหลักมาจากภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและสาขาอุตสาหกรรม โดยภาคธุรกิจบริการโรงแรมขยายตัวร้อยละ 19.5 เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากเกือบทุกภูมิภาค ธุรกิจบริการจึงมีระดับการเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทคือหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีความสำคัญและเกี่ยวเนื่องสนับสนุนการท่องเที่ยวไทยให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจ และกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมถึงแนะนำบอกต่อในเชิงบวก ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนา

หนึ่งธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหลักในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทรัพยากรมนุษย์คือ “ผู้ให้บริการ” เป็นผู้มีบทบาทในการทำหน้าที่ “ส่งมอบบริการหรือผลิตภัณฑ์บริการ” ให้แก่ผู้รับบริการ มนุษย์เป็นทรัพยากรและต้นทุนที่สำคัญยิ่งขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างในองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

นักวิชาการกล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ศาสตร์และศิลปะของการเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตัวบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยผ่านรูปแบบการพัฒนาและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานและความก้าวหน้าในองค์กร (Chalofsky, 1992: 175) สอดคล้องกับแนวคิดของ Swanson (1995: 49) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและการค้นหาความสามารถของพนักงาน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น ซึ่งหากธุรกิจไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อ “คุณภาพการบริการ” โดยตรง ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการก็จะกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ธุรกิจนั้นยังคงดำเนินกิจการต่อไปได้ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทจึงควรเป็นเป้าหมายสำคัญ เพื่อสร้างบริการที่มีคุณภาพ ส่งมอบต่อนักท่องเที่ยวต่อไป

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งหนึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากเขาค้อมียอดเขาสูงเหนือระดับน้ำทะเล ประมาณ 1,174 เมตร ส่งผลให้สภาพภูมิอากาศบนเขาค้อเย็นตลอดปีทั้งปี และมีทิวเขาที่สวยงาม จนมีชื่อเรียกว่า สวิตเซอร์แลนด์เมืองไทย ที่สามารถชมทะเลหมอกในช่วงตอนเช้า ชมวิวทะเลภูเขา

อีกทั้งยังมีแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์หลายแห่ง และยังมีสถานที่ท่องเที่ยวอีกหลายแห่งที่เป็นจุดดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวแวะมาเยือน ดังนั้น อำเภอเขาค้อจึงมี รีสอร์ทและโรงแรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า โรงแรมและรีสอร์ทอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่ได้จบการศึกษาด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยตรง ยังขาดทักษะและความรู้ด้านการบริการ รวมทั้งที่ผ่านมาการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่เหมาะสม ไม่ได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริการและการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ดังนั้นทีมวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท ให้มีศักยภาพและมีสมรรถนะในวิชาชีพ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากหัวใจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน คือ การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ หรือเรียกว่า “ทุนมนุษย์” อันจะก่อให้เกิดกำลังแรงงานที่มีสมรรถนะ สอดคล้องตามความต้องการของภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และเกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจท้องถิ่น สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

การทบทวนวรรณกรรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ได้ให้ความหมาย “โรงแรม” ว่าหมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน

ซึ่ง สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 34-35) ได้สรุปลักษณะสำคัญของคำว่า โรงแรม และกล่าวถึง รีสอร์ท ไว้ดังนี้

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พัก เป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้ เนื่องจากโรงแรม เป็นสถานประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน
4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

โดยมีสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าโรงแรมคือรีสอร์ท เป็นสถานที่พักที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มักตั้งอยู่ในทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชนเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีความเหมาะสมทั้งทัศนทัศน์ธรรมชาติ สภาพอากาศ รวมถึงมีกิจกรรมบันเทิง กีฬากลางแจ้ง และบริการอาหาร เป็นต้น รวมทั้งสุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 53) กล่าวว่างานในธุรกิจโรงแรม เป็นงานบริการที่ต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้นพนักงานของโรงแรมจำเป็นต้องมีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ โดยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม มีดังนี้ มีสุขภาพดี มีการแต่งกายและการแสดงออกที่ดี มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีหน้าตาดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีภาษาพูดที่ไพเราะ สุภาพ และถูกต้องตามกาลเทศะ มีความทรงจำที่ดี อารมณ์ดี มีความเฉลียวฉลาด มีความสูงและน้ำหนักพอดี มีความซื่อสัตย์ มีความจริงใจ มีความอดทน มีความเอื้ออารี รู้จักการปรับตัวเข้ากับคนอื่น รักในงานที่ทำรับผิดชอบงาน รวมทั้งมีความคิดริเริ่มอยู่เสมอ

มาตรฐานที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ควรนำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ประกอบกับ “มาตรฐานระดับชาติของ

บุคลากรโรงแรมในประเทศไทย” รวบรวมโดย HRA, 2548 ซึ่งได้ ระบุถึงมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน (ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555: 60) ได้แก่

1. มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน การแต่งกายสะอาด ถูกต้องตามกาลเทศะ สุขภาพแข็งแรง สามารถทำงานหนักได้ และมีอนามัยส่วนตัว มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ
2. มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีจิตพร้อมบริการและมี น้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความเชื่อมั่น ในตนเอง ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ ดี มีความละเอียดรอบคอบ ต้องเป็น ตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ยึดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม
3. มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการพัฒนาระบบและ/หรือวิธีในการปฏิบัติงานให้ มีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความสามารถในการประเมินตนเองในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาตรฐานตามเวลาที่กำหนด มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักแรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค
4. มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ มีความสามารถในการใช้ ภาษาไทยได้อย่างดี ทั้งทางด้านการอ่าน การพูด การเขียน มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษากาย (Body Language) ได้ดี มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษอย่างน้อย 1 ภาษา อนันท์ แก้วจันทร์ (2552: 140) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ทุกคนย่อมต้องการพัฒนาตนเองไปในทางที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เนื่องจากทุกคนต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการของตนเองก็ย่อมต้องเรียนรู้ ศึกษาหาประสบการณ์และฝึกอบรมให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมของตนเองเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือการได้รับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบที่มากขึ้น ตามลำดับในอนาคต การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นความหวังของบุคคลทุกคนในองค์กร สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 41-42) กล่าวว่า ธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมายและมีหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริหารจัดการ จนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับโลก แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่ต้องปิดกิจการไป เนื่องจากประสบกับภาวะการณ์ขาดทุน กล่าวคือแม้ว่าโรงแรมจะเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในปัจจุบัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ทุกโรงแรมจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ ดังนั้น การดำเนินกิจการโรงแรมที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงานอย่างละเอียดและพิถีพิถัน ปัจจัยภายในที่ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมนั้นประสบความสำเร็จประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถควบคุมดูแลและตัดสินใจได้ง่าย ซึ่งมีหลายประการ ดังนี้ การให้บริการที่ดี หมายถึง ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตรฐานการปฏิบัติงาน, อาหารดี หมายถึง สะอาด รสชาติอร่อย การตกแต่งอย่างวิจิตรงดงาม มีสีสันน่ารับประทาน และราคาเหมาะสม, บรรยากาศดี หมายถึง ไม่มีเสียงอึกทึก ปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ มีบรรยากาศที่ผ่อนคลายและรื่นรมย์, บริการด้วยความสะอาด สะดวกสบาย และสภาพอ่อนโยน, พนักงานบริการมีความชำนาญในงาน, ทำเลที่ตั้งดีและมีสถานที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ, มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ, มีการออกแบบตกแต่งที่ดี

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555: 69) กล่าวว่า “การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม” เป็นสิ่งที่นำมาซึ่ง “การสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ” โดย “คุณภาพการบริการ” ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรม เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของ “ผลิตภัณฑ์บริการหรือการบริการ” นั้นแล้วแล้วแต่ต้องอาศัยตัวบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็น

ตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีกมี ที่ส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอยู่รอดได้ และด้วยเหตุที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ฉะนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ยิ่งต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างจริงจังเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้ในกลุ่มอาเซียนและระดับสากลได้

และจากการทบทวนวรรณกรรมยังพบอีกว่า ภาคธุรกิจบริการต่าง ๆ ต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะบางอย่าง ภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและประเทศไทยได้เข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในภาคส่วนต่าง ๆ อาทิเช่น การเตรียมความพร้อมของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (พิมพา แทนกุล, สุพัตรา จุณณะปิยะ และ มณฑุย์พล อรุณบุญลชาติ, 2558) ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการเข้าสู่กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึง สุกัญญา บุรณเดชาชัย (2558) ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตสู่ประชาคมอาเซียนตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เพื่อเป็นการเตรียมกำลังคนของประเทศในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์ (2558) ศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรในภาคการโรงแรมและรีสอร์ทมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะธุรกิจโรงแรมและ รีสอร์ทเป็นธุรกิจภาคบริการ ซึ่งการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า ถูกขับเคลื่อน และปฏิบัติการโดยพนักงาน หากพนักงานขาดสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงมีผลกระทบต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือแนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการต่อไป

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับศักยภาพบุคลากร ความต้องการพัฒนาตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key information): ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีเจาะจง (Purposive sampling) โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปีและประสงค์จะเข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 35 ท่าน
2. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน, เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน และบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล: ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์รวบรวมข้อมูล (Documentary analysis) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท
2. ศึกษาศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยให้บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ตอบแบบประเมินตนเอง
3. ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน, เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน และบุคลากรของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 2 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล: ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

ข้อมูลเบื้องต้นของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 ในส่วนระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 42.8 ม.3 หรือต่ำกว่า คิดเป็น ร้อยละ 37.2 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34.2 มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 3 ปีเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 2 ปีเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลาต่ำกว่า 1 ปีเป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท บาท คิดเป็นร้อยละ 40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท เป็นอันดับสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 8.5

ศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จากการศึกษาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปศักยภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับศักยภาพด้านจิตวิทยาการบริการ ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
- 2) การให้บริการด้วยความเต็มใจ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
- 3) มีการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14
- 4) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89
- 5) การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
- 6) การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40
- 7) มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- 8) มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
- 9) มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
- 10) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
- 11) มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06
- 12) การใช้ภาษากาย (Body Language) มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20
- 13) การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49
- 14) ความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
- 15) การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2. ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 และมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านการติดต่อกับชาวต่างชาติ บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถติดต่อกับชาวต่างชาติ ได้ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

2) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพได้ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74

3) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อและพื้นที่ใกล้เคียง บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อและพื้นที่ใกล้เคียงได้อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83

4) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอ เขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ออกเสียงถูกต้อง ได้ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66

5) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน บุคลากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัด เพชรบูรณ์ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน ได้ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86

3. ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพหรือมีความสามารถด้านวิชาชีพการโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับศักยภาพด้านวิชาชีพการโรงแรม ดังนี้

1) ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2) ด้านการคืนห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

3) ด้านการสำรองห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

4) ด้านงานทำความสะอาดห้องพัก มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

5) ด้านงานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

6) ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

7) ด้านสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า มีศักยภาพภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถสรุปความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรได้ ดังนี้

1. ด้านจิตวิทยาการบริการ บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 89.90 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1) ด้านการบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

2) ด้านการบริการด้วยความเต็มใจ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

3) ด้านการวางตน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง มีความต้องการพัฒนาตนเองคิดเป็นร้อยละ 88.57

4) ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

5) ด้านการพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

6) ด้านการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

7) ด้านความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

8) ด้านความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

9) ด้านการมีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความต้องการพัฒนาตนเอง คิดเป็นร้อยละ 85.71

10) ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

11) ด้านความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

12) ด้านการใช้ภาษาากาย (Body Language) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

13) ด้านการสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

14) ด้านความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

15) ด้านการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

2. ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 94.85 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1) ด้านการติดต่อกับชาวต่างชาติได้ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

2) ด้านความมั่นใจและการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

3) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอลำปาง และพื้นที่ใกล้เคียง มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

4) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วออกเสียงถูกต้อง มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

5) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 94.29

3. ด้านวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 91.84 โดยมีประเด็นที่ต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1) ด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (check-in) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

2) ด้านการคืนห้องพัก (check-out) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

3) ด้านการสำรองห้องพัก มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 88.57

4) ด้านงานทำความสะอาดห้องพัก มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

5) ด้านงานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 97.14

6) ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 91.43

7) ด้านการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านนี้คิดเป็นร้อยละ 91.43

แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องตรงกัน สรุปประเด็น คือ พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นคนในท้องถิ่น ไม่ได้จบการศึกษาด้านโรงแรม และการท่องเที่ยวโดยตรง การให้บริการแก่ลูกค้าอาจยังไม่ได้มาตรฐาน และขาดประสิทธิภาพในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทั้งนี้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องเสนอประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การแสดงออกที่ดี การพูดจาที่สุภาพและถูกต้องตามกาลเทศะ มีความซื่อสัตย์ จริใจ มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ มีจิตใจพร้อมบริการ กระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน รวมถึงต้องพัฒนาบุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ทให้มีทักษะวิชาชีพด้านการโรงแรมด้วย เพราะเป็นพื้นฐานในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน และที่สำคัญต้องเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรของโรงแรมและ รีสอร์ทเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้

จากการศึกษาข้อมูลศักยภาพและความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผสมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลมาสังเคราะห์ และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ 3 ด้าน คือ

1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับจุดประสงค์การพัฒนาและประเด็นการพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตวิทยาการบริการ

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านจิตวิทยาการบริการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า อันจะเป็นแรงดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำบอกต่อแก่ผู้อื่นต่อไป

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การให้บริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า, การให้บริการด้วยความเต็มใจ, มีการวางแผน แสดงออกอย่างเหมาะสมถูกต้อง, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, การพูดจาสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน, การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย, มีความกระฉับกระเฉง ว่องไวในการทำงาน, มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี, มีจิตพร้อมบริการและมีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น, มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน, การใช้ภาษากาย (Body Language), การสังเกตและเตรียมตัวในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ, ความโอปอ้อมอารีและรู้จักเอาใจคน, การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า

2. ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์และสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงได้

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ, ภาษาอังกฤษในวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม, ภาษาอังกฤษสำหรับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ และพื้นที่ใกล้เคียง, ทักษะการออกเสียงภาษาอังกฤษ, การสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการฟัง อ่าน เขียน เบื้องต้น

3. ด้านวิชาชีพการโรงแรม

จุดประสงค์การพัฒนา: เพื่อให้บุคลากรของโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานวิชาชีพการโรงแรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลดีต่อธุรกิจ รวมทั้งสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้

ประเด็นหลักที่ต้องมีการพัฒนา: การลงทะเบียนเข้าพัก (check-in), การคืนห้องพัก (check-out), การสำรองห้องพัก (room reservation), งานทำความสะอาดห้องพัก, งานฝีมือตกแต่งห้องพัก เช่น การพับผ้า การจัดดอกไม้, งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม, การสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่า

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. และมีประสบการณ์ในการทำงานในรีสอร์ทหรือโรงแรมแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีศักยภาพหรือมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจิตวิทยาการบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 มีศักยภาพหรือมีความสามารถด้านวิชาชีพการโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และมีศักยภาพหรือมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง และมีศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้นอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานวิจัยนี้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องปฏิบัติงานในโรงแรมและ รีสอร์ทแห่งนั้นมาแล้วไม่เกิน 3 ปี และด้วยผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคคลในพื้นที่และเข้าทำงานในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยไม่ได้จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง จึงทำให้ศักยภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนสิน จันทเดช (2560) พบว่า สมรรถนะของกลุ่มบุคลากรทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจริงกับสมรรถนะที่คาดหวังตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย ส่วนสมรรถนะด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไปที่มีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Foster, McCabe & Dewhurst (2010) ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาทักษะการจัดการในภาคการโรงแรม

และการท่องเที่ยว กรณีศึกษาความต้องการและมุมมองในระดับภูมิภาค ผลการวิจัยว่า การพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยว สนใจและแย่งชิงการเข้ามาใช้บริการ และเลือกเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่ปัญหาที่ทั้งภาคโรงแรมและภาคการท่องเที่ยวกำลังเผชิญอยู่คือเรื่องที่ถูกมองว่าขาดความชำนาญและด้อยทักษะ อย่างไรก็ตามเมื่อสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น สูงเป็นอันดับที่ 1 มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพการโรงแรมเป็นอันดับที่ 2 และด้านจิตวิทยาการบริการเป็นลำดับที่ 3 ตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโรงแรมและรีสอร์ท อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อสร้างสมรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจแก่ลูกค้า สรุปแนวทางการพัฒนาได้ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านจิตวิทยาการบริการ 2) ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเบื้องต้น 3) ด้านวิชาชีพการโรงแรม สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธาสินี จำปาจิ (2557) ที่ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และได้เสนอถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานสาขาที่พึกในปัจจุบัน ไว้ดังนี้ 1) ทักษะการใช้ ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาของบุคลากรในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ได้แก่ ทักษะด้านภาษาภาษาอังกฤษทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน และภาษาสำคัญในกลุ่มอาเซียนกรณีบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความประสงค์ จะไปทำงานยังประเทศเพื่อน เช่น ภาษาบาฮาซา สำหรับตลาดอินโดนีเซียและมาเลเซีย 2) การเรียนรู้และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากกลุ่มอาเซียนมีแนวโน้มจะเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้นดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทย ควรเรียนรู้ และทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งขนบธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งจะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวเหล่านั้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรภาคการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขา ที่จะออกไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอีกด้วย สอดคล้องกับ จันุขสธณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555: 69) ที่กล่าวว่า “การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม” เป็นสิ่งที่น่ามาซึ่ง “การสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ” โดย “คุณภาพการบริการ” ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรม เพราะด้วยลักษณะเฉพาะของ “ผลิตภัณฑ์บริการหรือการบริการ” นั้นแล้วแต่ต้องอาศัยตัวบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีกมี ที่ส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทอยู่รอดได้ และด้วยเหตุที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ฉะนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ยิ่งต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างจริงจังเพื่อให้แรงงานไทยสามารถแข่งขันได้ในกลุ่มอาเซียนและระดับสากลได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีกทั้ง Chatchawanchanchanakij, Subongkod & Arphonpisan (2018) ได้ชี้ให้เห็นว่าการเลือกที่พักของผู้คนนั้น มีปัจจัยเรื่องบุคลากรที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย และ Ardahaey (2012) ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และได้เสนอความเห็น ว่า พนักงานที่มีนวัตกรรมและมีขีดความสามารถ ช่วยผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาค ผู้บริหารและบุคลากรต้องมีการอบรมทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อการบริการที่มีคุณภาพสูงและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน

เอกสารอ้างอิง

จันุขสธณ์ กาญจนศิลาพันธ์. 2555. “คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม.”
วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 18 (4): 37-77.

- ธนสิน จันทเดช. 2560. “แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการ ส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน.” **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**.12 (2): 89-102.
- นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์. 2558. “การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.” **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา** 4 (1): 8-21.
- พิมพ์พา แทนกุล, สุพัตรา จุณณะปิยะ และ มนฤตย์พล อรุณบุญลวชาติ. 2558. “การเตรียมความพร้อมของกระทรวง เกษตรและสหกรณ์เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.” **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา** 4 (4): 87-98.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2561. **ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่สี่ Q4/2018**. สืบค้นจาก www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5167&filename=QGDP_report.
- สุกัญญา บุรณเดชาชัย. 2558. “คุณลักษณะบัณฑิตสู่ประชาคมอาเซียนตามความต้องการของผู้บริหารสถาน ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก.” **วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา** 4 (3): 15-26.
- สุทธาสินี จำปาจี. 2557. “การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” **วารสารสหวิทยาการ** 11 (1): 28-57.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. 2553. **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อนิวัช แก้วจำนงค์. 2552. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Ardahaey, F. 2012. “Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism.” **Asian Social Science** 8 (1): 33-38.
- Chalofsky, N. 1992. “A Unifying Definition for the Human Resource Development Profession.” **Human Resource Development Quarterly** 3 (2): 175-182.
- Chatchawanchanachakij, P., Subongkod, M., & Arphonpisan, P. 2018. Marketing Mixes Influencing the Decision Making in Choosing the Accommodation of Nakhon Pathom Rajabhat University Students. **Asian Administration and Management Review** 1 (1): 165-170.
- Foster, C., McCabe, S., & Dewhurst, H. 2010. “Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective.” **Tourism and Hospitality Planning and Development** 7 (4): 429-445.
- Swason, R. 1995. **Foundation of Human Resource Development**. Sam Francisco: Berrett Koehler.