

การพัฒนาารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง

Development of Knowledge Management Model to Improve the Performance of Employees in Small Hotels, Greater Mekong Sub Region Tourism Development Area

เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ¹, วริษฐา แก่นसानสันติ², ปิยะดา ศรีบุศย์ดี³

Penpaksina Wicheanwan¹, Varistha Kansarnsanti², Piyada Sribusdi³

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต¹⁻³

School of Tourism and Hospitality Management Saun Dusit University¹⁻³

Noo_n@hotmail.com¹, varis1919@hotmail.com², piyada_sri@hotmail.co.th³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงาน 2. จัดทำารจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงาน และ 3. นำเสนอแนวทางการพัฒนาารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กๆ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงผสมผสาน ได้แก่ 1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยว และพนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มแก่ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรมฯ มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดในพื้นที่ ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย นักวิชาการ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา จากการศึกษาวิจัยพบว่า 1. การแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้ปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวหลังวิกฤติการณ์โควิด-19 2. การสร้างความรู้โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น 3. การถ่ายโอนและใช้ความรู้ให้มีความเชื่อมโยงกับกลุ่มธุรกิจที่สามารถเชื่อมโยงการบริการของพนักงานเพื่อพัฒนาต่อยอดการบริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย 4. การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ใหม่ ควรมีการฝึกอบรมทักษะความรู้ที่มีความจำเป็นสำหรับการบริการ เช่น Upskill/ Reskill/ Newskill เพื่อรองรับหลังวิกฤติการณ์โควิด-19 เป็นต้น

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน, วิกฤติการณ์ระบาดของไวรัสโควิด-19, โรงแรมขนาดเล็ก, เขตพัฒนาการท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง

Abstract

This research primarily aimed to: 1. Study the guidelines for promoting the performance; 2. Develop knowledge management to promote the performance; and 3. Propose guidelines for developing a model of knowledge management to promote the performance of employees in small hotels. This study was conducted using mixed methods approach including: 1. Quantitative research is conducted by using questionnaires for the tourists and employees. The analyzing the data by mean, standard deviation. 2. Qualitative data were collected by in-depth interviews and focus group for executives/staff of hotels, travel agent, guide, the provincial tourism office in the area, research academics, and using content analysis. It was found that 1. Knowledge acquisition in operation has been adjusted to the future of work after COVID-19 pandemic. 2. Knowledge creation by using more technology. 3. Knowledge transfer and utilization to be connected with business groups that can link services/operation as well as further business development to meet the needs of different and diverse tourists. 4. Knowledge storage and retrieval for training the knowledge skills upskill/ reskill/ newskill to support after crisis the COVID-19 pandemic.

Keywords: Knowledge Management, Promoting Employee Performance, Crisis the COVID-19 Pandemic, Small Hotels, Greater Mekong Sub Region Tourism Development Area

บทนำ

การพัฒนา รวมทั้งการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการสร้างรายได้และกระจายรายได้สู่พื้นที่ต่าง ๆ รวมทั้งยังเป็นการขยายตัวของเศรษฐกิจในพื้นที่บนพื้นฐานความหลากหลาย รวมทั้งความโดดเด่นอันเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และความเข้มแข็งของชุมชนในพื้นที่ ซึ่งในพื้นที่ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มแม่น้ำโขงที่ครอบคลุม 5 จังหวัด คือ เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และมุกดาหาร เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพในการพัฒนาและยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) โดยที่แต่ละจังหวัดมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด เพื่อเป็นการสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด นอกจากนี้การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวในแผนพัฒนาจังหวัดนั้นเป็นการสนับสนุนการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดที่มีความโดดเด่นของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งให้มีมาตรฐานในทุกมิติ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มน้ำโขง พ.ศ. 2560 – 2564 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

โดยที่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวโน้มความนิยมในการแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก เชื่อมโยงอาเซียน ที่มีเป้าหมายเพื่อใช้วัฒนธรรมในการสนับสนุนการท่องเที่ยว ยกย่องการเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวของภูมิภาคพร้อมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวิถีชีวิตสองฝั่งโขง เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่กล่าวว่า การพัฒนากิจกรรมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ภายใต้วิถีชีวิตลุ่มน้ำโขงให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย การท่องเที่ยว นอกจากนี้จากการประเมินศักยภาพทางการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดลุ่มน้ำโขง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การบริการของบุคลากรยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ปัญหาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขาดแคลน บุคลากรไม่มีทักษะที่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ต้องพัฒนาทักษะทางด้านภาษา ซึ่งในประเด็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการประเภทธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนธุรกิจ

โรงแรมและที่พักขนาดเล็กเพิ่มขึ้น แต่ไม่ได้กล่าวถึงศักยภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดเล็ก (วัฒนา ทนงค์แดง และชวลี ฤ กลาง, 2560) ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กมีความคล่องตัวในการบริหารสูง มีการลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ยุ่งยาก บางแห่งที่กิจการเล็กมาก มีเจ้าของเป็นผู้ดูแล รวมทั้งให้บริการเอง ทำให้สามารถให้บริการได้ทั่วถึงและเป็นกันเอง ทั้งนี้ข้อเสีย คือเรื่องของการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย เนื่องจากเป็นโรงแรมขนาดเล็กมีห้องพักน้อย (น้อยกว่า 50 ห้อง) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงอาจจะไม่ได้มีให้ครบถ้วนสมบูรณ์เท่ากับโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น มีบริการเพียงอาหารเช้าง่าย ๆ เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริหารการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อมูลจากบทวิจารณ์ของลูกค้าที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ จากการรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์การจองที่พักในปี พ.ศ. 2562 อาทิเช่น Agoda Booking.com Expedia Hotels.com Traveloka สามารถกล่าวสรุปปัญหาการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ ได้แก่ 1. ปัญหาด้านการสื่อสาร 2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ 3. ปัญหาด้านทักษะจิตบริการ 4. ปัญหาด้านข้อมูลการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ฯ นอกจากนี้ปัญหาจากการท่องเที่ยว รวมทั้งธุรกิจที่พักขนาดเล็กที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ส่งผลให้การท่องเที่ยวต้องมีการปรับตัวให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจและปลอดภัยจากโรคระบาด ให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมทั้งยกระดับการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่ควรต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคเครือข่าย ร่วมมือร่วมใจกันในการหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่

ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเนื่องจากเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานสำหรับการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ฯ ในประเด็นปัญหาที่พบตามที่กล่าวมานั้นสามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้ 1. การปฏิบัติงานบริการของพนักงานยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กล่าวคือยังไม่สอดคล้องกับสมรรถนะหน้าที่ สมรรถนะงานหลัก และสมรรถนะงานทั่วไป (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) 2. การปฏิบัติงานบริการของพนักงานยังขาดความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ อาทิ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และวิถีชีวิตสองฝั่งโขง ซึ่งจากแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มน้ำโขง พ.ศ. 2560 – 2564 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยนการบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เพื่อรองรับการท่องเที่ยวหลังวิกฤติการณ์โควิด-19 อีกทั้งควรใช้โอกาสจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เตรียมความพร้อมและยกระดับแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน รวมทั้งผู้ประกอบการในพื้นที่ ให้มีสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ รวมทั้งมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวตามแนวทางชีวิตวิถีใหม่ หรือ New Normal เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้ เพื่อให้การท่องเที่ยวมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยที่การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขงนั้น จึงเป็นการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการจัดทำจัดการความรู้ และนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ฯ ให้สอดคล้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เพื่อรองรับการท่องเที่ยวหลังวิกฤติการณ์โควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ
2. จัดทำจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ

3. นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อเสริมสร้างความสามารถการปฏิบัติงานให้มีความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ ในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์การท่องเที่ยพลังวิกฤตการณ์โควิด-19 2. เกิดกระบวนการเรียนรู้ แพลตฟอร์ม ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องกับโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อนำความรู้ไปแก้ไขปัญหา สร้างรูปแบบสินค้าและบริการใหม่ รวมทั้งสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อรองรับการท่องเที่ยพลังวิกฤตการณ์โควิด-19 3. เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและความสามารถในการจัดการกับปัญหาใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการนำผลการวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความรู้ไปใช้ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ 1.) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เป็นนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ รวมจำนวนทั้งหมด 4,671,881 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) 2.) กลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่เป็นนักท่องเที่ยว รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,671,881 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่ากลุ่มประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน 3.) ประชากรประกอบด้วย พนักงานโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ ๆ สำหรับจำนวนโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ มีจำนวนทั้งหมด 269 แห่ง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของประชากร (ยุทธ ไถยวรรณ, 2558) ได้กลุ่มตัวอย่างโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 54 แห่ง (54 แห่ง x 3 คน = 162 คน) สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่ากลุ่มประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน

1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในการศึกษาวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ สมรรถนะ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 2. สมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) 3. สมรรถนะ ตามหน้าที่ (Functional competencies) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ตัวแปรตาม ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างมนุษย์ (Human touch) ที่เป็นการสร้างความผูกพันให้เชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยว ในบริบทของพื้นที่ ได้แก่ 1. เทคโนโลยีมีผลต่อการบริการ (Efficient technology enabled service) 2. ประสบการณ์สร้างการบริการที่พิเศษ (Quality experiences for a premium) 3. ความสัมพันธ์ที่เป็นจริงใจ (Authentic relationships) 4. ความสัมพันธ์เพื่อผลทางการตลาด (Pseudo relationships) (David Solnet, et. al., 2019)

1.3 เครื่องมือในการวิจัย โดยการดำเนินการวิจัยสำหรับเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูล

เกี่ยวกับการเข้าพักตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ 1. ความเที่ยงตรง คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องและได้นำแบบสอบถามเสนอต่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องของภาษาที่ใช้ แล้วนำไปดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ 2. ความเชื่อมั่นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับพนักงานธุรกิจโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (1990) โดยได้รับค่าความเชื่อมั่นดังนี้ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ค่าความเชื่อมั่น 0.828 กลุ่มสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) ค่าความเชื่อมั่น 0.816 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competencies) ค่าความเชื่อมั่น 0.809

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ประชากร ประกอบด้วยผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม/นักท่องเที่ยว/มัคคุเทศก์/บริษัทนำเที่ยว/ททท.จังหวัด ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ รวมจำนวนทั้งหมด 60 คน (จังหวัดละ 12 คน)

2.2 การดำเนินการวิจัยสำหรับเชิงคุณภาพ ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม โดยที่จำนวนโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ มีจำนวนทั้งหมด 269 แห่ง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 20 ของประชากร (ยุทธ ไถยวรรณ, 2558) ได้กลุ่มตัวอย่างโรงแรมขนาดเล็กจำนวน 54 แห่ง (54 แห่ง x 1 คน = ผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม 54 คน) รวมทั้งนักท่องเที่ยว/มัคคุเทศก์/บริษัทนำเที่ยว/ททท.จังหวัด ดังนั้นสรุปจำนวนผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรม/นักท่องเที่ยว/มัคคุเทศก์/บริษัทนำเที่ยว/ททท.จังหวัด ทั้งหมด 60 คน (จังหวัดละ 12 คน) สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่ากลุ่มประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน โดยใช้กระบวนการ 1. การแสวงหาความรู้ 2. การสร้างความรู้ 3. การถ่ายโอนและใช้ความรู้ และ 4. การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ใหม่โดยสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อเป็นการเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ

3. วิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย/นักวิชาการ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 10 คน เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ **3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล** สรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา

รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อเป็นการเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยว และพนักงานของโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามเชิงปริมาณแก่นักท่องเที่ยว เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ฯ
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามเชิงปริมาณแก่พนักงาน เพื่อศึกษาการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ
4. รวบรวมแบบสอบถามเชิงปริมาณที่ได้จากนักท่องเที่ยว และที่ได้จากพนักงาน ดำเนินตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ
5. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแก่ ผู้บริหาร/ตัวแทน/พนักงานโรงแรม นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์/บริษัทนำเที่ยว/ททท.จังหวัด โดยใช้ข้อมูลการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ
6. ดำเนินการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ
7. นำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ฯ มาดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) แก่ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและนำเสนอรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการจัดทำคุณสมบัติหรือลักษณะของพนักงานที่ควรมี และการปฏิบัติงานที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เพื่อเป็นการเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ ให้เหมาะสมกับขนาดการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็ก และรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ
8. สรุปผลที่ได้รับ และสังเคราะห์ข้อมูลนำมาจัดทำรายงานวิจัยที่สมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถอธิบายตามวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ ได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 54.83 และเพศชาย จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 อายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มากกว่า 60 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 รองลงมาอยู่ระหว่าง 41-61 ปี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 46.83 อายุ 21-40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 และอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ตามลำดับ อาชีพของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 53.83 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 และอาชีพอื่น ๆ เช่น ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นต้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ รายได้ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง \$1,001–

3,000 (ประมาณ 30,001-90,000 บาท) จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมารายได้ \$3,001 ขึ้นไป (ประมาณ 90,001 บาท) จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ \$1,000 (ประมาณ 30,000 บาท) จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักของนักท่องเที่ยว พบว่าส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวส่วนตัว จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาเป็นการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ จำนวน 271 คนคิดเป็นร้อยละ 67.75 ใหว่พระปฏิบัติธรรม จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ทำธุรกิจส่วนตัว เช่น เยี่ยมญาติ งานแต่งงาน งานบวช เป็นต้น จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ประชุม/สัมมนา/ดูงาน/ชมนิทรรศการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ตามลำดับ

1.3 แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ ควรให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถตามหน้าที่ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) รวมทั้งสอดคล้องกับสมาคมโรงแรมไทยที่ได้จัดทำแบบประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม (Hotel Standard) ระดับ 2 ดาว ในส่วนของพนักงานได้มีการระบุเกณฑ์และตัวชี้วัดเกี่ยวกับ บุคลากรและการบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับสมาคมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมิน SHA (Checklist) ตามมาตรการสาธารณสุขและมาตรฐานการบริการที่ดีภายใต้การสนับสนุนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุข จากการดำเนินงานโครงการแนวทางการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ประเภทกิจการโรงแรมและที่พัก สถานที่จัดประชุม ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ มีดังนี้ 1.1 การทำความสะอาด และเตรียมห้องพัก เพื่อเป็นการยกระดับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว และการสื่อสารภาพลักษณ์ การท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและปลอดภัย รวมทั้งการพัฒนาความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยว (คันสนีย์ กระจ่างโอม, กรวรรณ สังขร และ นิเวศน์ พูนสุขเจริญ, 2564) 1.2 สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ในขณะที่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติได้รับประสบการณ์ที่ดีจากสินค้ารวมทั้งการบริการที่มีมาตรฐาน ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสุขที่ได้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยและมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากการใช้สินค้าและบริการท่องเที่ยวในประเทศไทย SHA จึงเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่เกิดจาก มาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ และที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวส่วนตัวมากที่สุดสอดคล้องกับการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (เอกชัย ชำนินา, 2563) 1.4 การติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์ สอดคล้องกับความนิยมกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ฯ และมีบุคลากรที่มีความสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (ลักขณา อุดม และ อังคัรวรา เหลืองนภา, 2562) และ 1.6 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยสามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ได้ (ลักขณา อุดม และอังคัรวรา เหลืองนภา, 2562)

โดยที่แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ โนแลน (Nolan, 2002) ที่เผยว่าจุดแข็งของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก คือ ความสัมพันธ์ที่เป็น การสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษา ของ David Solnet, et. al. (2019) เผยว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Human touch) ได้แก่ 1. เทคโนโลยีมีผลต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Kasim and Minai (2009) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีมีผลต่อการบริการ ซึ่งหมายถึง การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตลาดและการส่งเสริมการขายของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ 2. ประสบการณ์สร้างการบริการที่พิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับ IpKin Anthony Wong (2013) ซึ่งสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ 3. ความสัมพันธ์ที่เป็นจริงใจ ซึ่งสอดคล้อง กับ Peltier et al., (2007) ซึ่งสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ โดยลูกค้าจะพิจารณาจากความซื่อสัตย์ในการส่งมอบสินค้าหรือบริการ และ 4. ความสัมพันธ์เพื่อผลทางการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับ Battor and Battor (2010) ที่สามารถสรุปได้ว่า โรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ มีการเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และวิธีการปฏิบัติที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การรักษาลูกค้า และการสร้างผลกำไรด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ โดยมีการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ ได้ดังนี้

2.1. การกำหนดเป้าหมาย สำหรับการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งได้แก่ 1.) เพื่อให้สอดคล้องกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของพนักงาน และให้มีความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ 2.) เพื่อให้มีการประเมินผลการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่

2.2 กระบวนการดำเนินงานการจัดการความรู้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีดังนี้ 2.2.1) จัดประชุมร่วมกันเพื่อดำเนินงานในการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานของพนักงาน 2.2.2) หลังจาก ประชุมแล้ว ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย และนำประเด็นข้อพิจารณาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มานำมาร่วมกันพิจารณา 2.2.3) รวบรวมและวิเคราะห์ความคิดเห็นต่าง ๆ ดำเนินการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ 2.2.4) นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตพื้นที่ 2.2.5) ประเมินผล แนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ 2.2.6) สรุปผลการประเมินเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ จากการดำเนินงานตามกระบวนการนำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ 3.1) การแสวงหาความรู้ ให้มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติ/คุณลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กที่สอดคล้องกับมาตรฐานบุคลากรโรงแรมระดับ 2 ดาว มาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการ วิชาชีพโรงแรมแห่งอาเซียนตามกรอบของข้อตกลงยอมรับคุณสมบัติ นักวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) และในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานโครงการแนวความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ประเภทกิจการโรงแรมและที่พัก สถานที่จัดประชุม 3.2.) การสร้างความรู้ สามารถทำได้โดยการคำนึงถึงพนักงานผู้ใช้งานที่สามารถใช้งานได้ง่าย อาทิเช่น พนักงานผู้สูงอายุ สามารถจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบเอกสาร แผนภาพ ปฏิทิน กราฟฟิคอินโฟ (Graphic Info) หรือจัดทำโดยใช้เทคโนโลยี ยูทูป โอนไลน์ หรือเฟสบุ๊ค 3.3.) การถ่ายโอนและใช้ความรู้ สามารถทำได้โดยการคำนึงถึงแนวการปฏิบัติงาน ที่พนักงานมีความคุ้นเคย จากเจ้าของ

กิจการเป็นผู้สอนงาน การฟังวิทยุชุมชน การใช้เทคโนโลยี ยูทูบ ไลน์ หรือเฟสบุ๊ก 3.4.) การจัดเก็บ ความรู้และการนำกลับมาใช้ใหม่ เกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน และข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ 3.4.1) ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐ และ ภาคเอกชน การรวมตัวกันของผู้ประกอบการท่องเที่ยว วิสาหกิจชุมชน หรือ SMEs คณะกรรมการ ดูแลร่วมกับชุมชน ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวประเพณี วัฒนธรรม และด้านการผลิตสินค้าและบริการ การประชาสัมพันธ์ 3.4.2) ข้อมูลนำกลับมาใช้ใหม่ ดังนี้ การเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ การพัฒนาความปรกติใหม่ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากแหล่งออนไลน์ต่าง ๆ

สรุปผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปประเด็นเพื่อนำไปกำหนดคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของพนักงาน ได้แก่ 1. การทำความสะอาด และเตรียมห้องพัก 2. สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม 3. ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ และที่เกี่ยวข้อง 4. การติดต่อสื่อสาร ทางโทรศัพท์ 5. การสำรองห้องพักได้อย่างเหมาะสม และ 6. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยที่การส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการให้มีความเชื่อมโยงกับความนิยมของนักท่องเที่ยวในบริบทของพื้นที่ฯ ได้แก่ 1. แหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้การบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ 2. การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ 3. ความซื่อสัตย์ในการบริการ 4. ลูกคามีอัตราการใช้บริการซ้ำ

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปการจัดการจัดการความรู้ได้ดังนี้ 1. มีการกำหนดเป้าหมายของการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ โดยการนำสรุปประเด็นที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มากำหนดเป็นเป้าหมายการจัดการความรู้ 2. มีการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการในการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการของพนักงานฯ ในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 นำมาร่วมกันพิจารณา โดยมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. นำเสนอผลการดำเนินงานการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานในการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการของพนักงานฯ และ 5. มีการสรุปผลการประเมินการดำเนินงานในการจัดทำร่างการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ในโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่ฯ

3. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ได้ดังนี้ 1. การแสวงหา ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานบริการให้ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 2. การสร้าง ความรู้ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้นโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 3. การถ่ายโอนและใช้ความรู้ให้มีความเชื่อมโยงกับกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้สามารถเชื่อมโยงกันผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาต่อยอดธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย และ 4. การจัดเก็บความรู้และการนำกลับมาใช้ใหม่ โดยการฝึกอบรมทักษะความรู้ที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบริการ เช่น Upskill/ Reskill/ Newskill ในอนาคตหรือเพื่อรองรับหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

การส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการของพนักงานเพื่อรองรับการท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดกระบวนการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องกับโรงแรมขนาดเล็กที่สามารถนำความรู้ไปแก้ไขปัญหา สร้างรูปแบบสินค้าและบริการใหม่ รวมทั้งพัฒนาการปฏิบัติงานบริการในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ และความสามารถในการจัดการกับปัญหาใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว และการสื่อสารภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและปลอดภัย รวมทั้งเป็นการพัฒนาความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยงอย่างยั่งยืน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวจากทุกภาคส่วน ดังนี้

1. พนักงาน และเจ้าของกิจการในโรงแรมขนาดเล็ก สามารถดำเนินพัฒนาความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ได้แก่ มีการปฏิบัติงานบริการที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยการให้ความสำคัญในสุขภาพและอนามัยมากขึ้น ควรมีการเข้ารับการฝึกอบรมทักษะความรู้ที่มีความจำเป็นในอนาคต เพื่อ Upskill/ Reskill/Newskill โดยใช้โอกาสในวิกฤตครั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการบริการให้เต็มที่เพื่อรองรับการกลับมาของนักท่องเที่ยว

2. เจ้าของกิจการโรงแรมขนาดเล็ก ควรดำเนินพัฒนาการบริการความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ได้แก่ มองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวและการบริการ รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่นที่อยู่ในกระบวนการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมคุณค่าการบริการ ไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่นหรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรมีการเรียนรู้และให้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้งานมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว

3. ภาครัฐ และ ภาคเอกชน การรวมตัวกันของผู้ประกอบการท่องเที่ยว วิสาหกิจชุมชน ร่วมกับชุมชนท้องถิ่น เช่น ด้านการท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม การผลิตสินค้าและบริการ การประชาสัมพันธ์ การรวมกลุ่มของเจ้าของกิจการที่พักขนาดเล็กในชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น สามารถดำเนินพัฒนาความปรกติใหม่ของการท่องเที่ยวหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ได้แก่ ส่งเสริม อำนวยความสะดวกให้ธุรกิจชุมชนท้องถิ่นหรือธุรกิจขนาดเล็กนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานให้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การยกระดับกระบวนการที่ส่งเสริมคุณค่าการท่องเที่ยวและการบริการ ที่สามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มธุรกิจอื่น เช่น บริษัทนำเที่ยว การเดินทาง การขนส่ง อาหารและเครื่องดื่ม การค้าปลีก ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ประกอบการธุรกิจท้องถิ่น ชุมชน เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กสามารถเชื่อมโยงกันผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาต่อยอดธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนสาขาธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 1 และภาคเหนือตอนล่าง 1*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก https://cabinet.soc.go.th/doc_image/2561/993298605.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายจังหวัด ปี 2563 (Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2020))*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก https://mots.go.th/more_news_new.php?cid=594
- ยุทธ โภยวรรณ. (2558). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). *ประกาศคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มแม่น้ำโขง เรื่อง แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยว ภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยววิถีชีวิตลุ่มแม่น้ำโขง พ.ศ. 2560-2564.* สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER17/DRAWER021/GENERAL/DATA0000/00000137.PDF>
- ลักขณา อุดม และ อังคิรา เหลืองนภา. (2562). คุณสมบัตินักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 333-343. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก <http://hs.sru.ac.th/useruploads/files/20190304/9ecf8b313824f8abfb83701538865c4d4fa3b462.pdf>
- วัฒนา ทนงค์แพ่ง และชวลีย์ ณ ถลาง. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัด ตรวาท. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี.* 11(3): 1-17.
- ศันสนีย์ กระจ่างโหม กรวรรณ สังขกร และ นิเวศน์ พูนสุขเจริญ. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน ภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดโควิด-19. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.* 41(1). 1-20.
- เอกชัย ชำนินา. (2563). ความสามารถของภาครัฐกับการจัดการการท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ.* 5(11): 420-433.
- Battor, M., & Battor, M. (2010). The impact of customer relationship management capability on innovation and performance advantages: Testing a mediated model. *Journal of Marketing Management.* 26(9-10): 842-857.
- David S., Mahesh S., Robert C. F., Maria G., Hee J. K., Murat H. (2019). Leveraging human touch in service interactions: lessons from hospitality. *Journal of Service Management.* Retrieved January 20, 2022, from https://www.researchgate.net/publication/333578664_Leveraging_human_touch_in_service_interactions_lessons_from_hospitality_Leveraging_human_touch_in_service_interactions
- IpKin Anthony Wong. (2013). Exploring customer equity and the role of service experience in the casino service encounter. *International Journal of Hospitality.* Retrieved January 20, 2022, from https://www.researchgate.net/publication/270978301_Exploring_customer_equity_and_the_role_of_service_experience_in_the_casino_service_encounter
- Kasim, A., & Minai, B. (2009). Linking CRM Strategy, Customer Performance Measures and Performance in the Hotel Industry. *Journal of Economics and Management.* 3(2): 297 – 316.
- Nolan, C. (2002). *Human Resource Development in the Irish Hotel Industry: The Case of the Small Firm.* School of Hospitality Management and Tourism, Dublin Institute of Technology, Dublin: Ireland.
- Peltier, J., Pointer, L., & Schibrowsky, J.A. (2007). Internal marketing and the antecedents of nurse satisfaction and loyalty. *Health Marketing Quarterly.* 23(4): 75-108.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: New York: Harper & Row.

Translated Thai References

- Chamnina, E., (2020). Public Sector Capabilities and Tourism Management under the Coronavirus Infectious Disease (Covid-19) Situation. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*. 5(11): 420-433. (in Thai)
- Kaiyawan, Yuth. (2015). *Principles of research statistics and use of SPSS program*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Krajangchom, S., Sangkakorn, K., & Poonsukcharoen, N., (2020). The Adaptation Strategy of Tourism in Upper North of Thailand under the COVID-19 Pandemic. *University of Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*. 41(1): 1-20. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2011). *Professional Competency Standard for ASEAN Tourism in Hotel Business*. Bangkok: Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2018). *Guidelines for the development and promotion of tourism in regional provinces Upper Northeast 1 and Lower North 1*. Retrieved January 20, 2022, from https://cabinet.soc.go.th/doc_image/2561/993298605.pdf (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2020). *Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2020)*. Retrieved January 20, 2022, from https://mots.go.th/more_news_new.php?cid=594 (in Thai)
- Tanongphaeng, W., & Na Thalang, C., (2017). Management Model for Small Hotel in Trad Province. *Dusit Thani College Journal*. 11(3): 1-17. (in Thai)
- Thai government gazette. (2017). *Announcement of the Tourism Development Committee in the Mekong River Valley Tourism Development Area on Tourism Development Action Plan Within the Mekong lifestyle tourism development zone, 2017-2021*. Retrieved January 20, 2022, from <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER17/DRAWER021/GENERAL/DATA0000/00000137.PDF> (in Thai)
- Udom, L., & Luengnapha, A., (2019). Qualifications of front desk staff in hotels. *The 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences Students' Research Presentations at the Faculty of Humanities and Social Sciences Suan Sunandha Rajabhat University*. 333-343. Retrieved January 20, 2022, from http://hs.ssru.ac.th/useruploads/files/20190304/9ecf8b313824f8abfb83701538865c4d4_fa3b462.pdf (in Thai)