การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ของจังหวัดกระบี่
Developing Competency of 1-3 Star-Rated Hotels Personnel in Krabi, Thailand

บายาตี ดือรามัน*
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
เจริญพร เพ็ชรกิจ
ชัยเดช ขาวอ่อน
จิฬติกานต์ ด่านวรรณกิจ
ขวัญเนตร อริยวงศ์พานิช
ปณิตา ปัญญาพิจัย
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
*e-mail: bayatee@yahoo.com

Bayatee Dueraman
English for Communication Program, Southern College of Technology
Jaroenporn Petkit
chaidate kholaon
Jittikarn Danvanakit
Khwannet Ariyawongpanit
Panita Panyapijai
Tourism and Hotel Management Program, Southern College of Technology

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรโรงแรมตามมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) โดยศึกษากลุ่มพนักงานโรงแรม 1-3 ดาวในจังหวัด กระบี่ เพื่อนำผลการศึกษามาจัดการฝึกอบรมให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานและตรงตามมาตรฐาน ACCSTP ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าบุคลากรโรงแรมระดับนี้ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนมากที่สุด รองลงมาเป็นการให้บริการเพื่อความประทับใจและทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพโรงแรมตาม ACCSTP อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่น่าสนใจ คือ บุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่มองว่า แม้ว่าการให้บริการและการใช้เทคโนโลยีจะเป็นเรื่องสำคัญ แต่ยังสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ดังนั้นการฝึกอบรมที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ คือ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ เนื่องจากเป็นเรื่องหลักที่บุคลากรยังมีปัญหาอยู่ในการปฏิบัติงานจริง ข้อมูลผลการฝึกอบรมทั้งหมดได้นำมาจัดทำต้นแบบคู่มือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรงานโรงแรมให้มีมาตรฐานสมรรถนะตรงตาม ACCSTP มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ศักยภาพ บุคลากรในโรงแรม โรงแรมระดับ 1-3 ดาว

Abstract

This article aims to propose needs of competency development for hotel personnel based on ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professional (ACCSTP). The questionnaire was collected from 1-3 star hotel personnel in Krabi province. The training course for the hotel personnel was designed based on their real needs. The preliminary results revealed that the most needed competency were communicate effectively in English and Chinese, deliver service with hospitality mind and ability to use common business tools and technology respectively, which relevance to the ACCSTP. However, the training program for hospitality mind and technology usage were not getting full interested by the hotel personnel comparing to the communicative English program. It might be due to the nature of learning method for foreign language is too to be self-study. This issue be taken as main concern when designing the training program for the hotel personnel.

Keywords: Competency, Hotel Personnel, 1-3 Star Rated Hotel

บทนำ

ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Tourist Destination) สำหรับนักท่องเที่ยวทั่วโลก จากข้อมูลสถิติพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น 8.91% ในปี 2015 ประมาณ 29.9 ล้านคน เป็น 32.5 ล้านคนในปี 2016 (Department of Tourism, 2017) ก่อเกิดรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ รายได้จากการท่องเที่ยว อันดับแรก คือ ธุรกิจที่พัก รองลงมา คือ การจับจ่ายใช้สอย และอันดับ 3 คือ ธุรกิจบริการอาหารเครื่องดื่ม รายได้จากที่พักส่งผลเชิงบวกต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและท้องถิ่นมาก และยังส่งผลไปถึงความต้องการว่าจ้างแรงงานที่มีสมรรถนะในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแบบสากล ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พักให้มีสมรรถนะสูงขึ้น จะช่วยให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจที่พักทั้งในระดับประเทศ และระดับอาเซียนได้ (Smithikrai, 2009)

กลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน รวมทั้งประเทศไทยได้ให้การยอมรับและรับรู้ร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional หรือ MRA-TP) โดยกำหนดสมรรถนะไว้ 3 รูปแบบ คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมในการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง รวม 32 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในสภาพแวดล้อมสังคมที่หลากหลายได้ การดำเนินตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่ทำงาน และการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ 2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หมายถึง สมรรถนะร่วมในทุกตำแหน่งงานในสาขาที่พัก (Hotel Services) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แผนก จำนวน 23 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน แผนกครัว (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน และ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) มี 5 ตำแหน่งงาน และ 3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง สมรรถนะเฉพาะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานนั้น ๆ อาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับงานที่รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ เช่น ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) จะมีสมรรถนะตามหน้าที่ที่เป็นลักษณะงานบริหารจัดการ วางแผน ติดตาม ตรวจสอบ เป็นต้น

ปัจจุบันพนักงานโรงแรมทุกระดับของไทยได้นำสมรรถนะเหล่านี้มาใช้ในการทำงานโดยเฉพาะตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้โรงแรมระดับ 4-5 ดาวยังให้พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนมาตรฐานในการทำงาน (Standard Operational Procedure: SOP) อย่างเคร่งครัดอีกด้วย เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการของโรงแรมให้อยู่ในสภาวะการแข่งขันที่ดีอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดกระบี่เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวหลักจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวชี้ให้เห็นว่ารายได้จากผู้เยี่ยมเยือนของจังหวัดกระบี่มากเป็นอันดับสอง

รองจากจังหวัดภูเก็ตและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (Department of Tourism, 2017) อย่างไรก็ตามธุรกิจที่พักของจังหวัดกระบี่มีลักษณะแตกต่างจากภูเก็ตในด้านขนาดและระบบบริหารงาน กล่าวคือ ในจังหวัดภูเก็ตโรงแรมส่วนใหญ่จะกำหนดกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาว การบริหารงานเป็นลักษณะมืออาชีพมีเครือโรงแรมใหญ่ ๆ เข้ามาบริหาร ในขณะที่จังหวัดกระบี่โรงแรมส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับ 1-3 ดาว การบริหารจะเป็นลักษณะเจ้าของบริหารเอง ซึ่งมีมาตรฐานแตกต่างกันไปในแต่ละโรงแรม

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม 1-3 ดาวของจังหวัดกระบี่เป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ และจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าพนักงานยังต้องการเพิ่มสมรรถนะการทำงานอีกหลายด้านโดยยังไม่มีข้อมูลเป็นรูปธรรม การศึกษาเชิงลึกในฉบับนี้ บทความนี้มาจากส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบุคลากรโรงแรมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA): กรณีศึกษาโรงแรม 1-3 ดาวจังหวัดกระบี่” ซึ่งต้องการศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) นำผลมาจัดการฝึกอบรมให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานและตรงตามมาตรฐาน ACCSTP เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำต้นแบบคู่มือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรงานโรงแรมให้มีมาตรฐานสมรรถนะตรงตาม ACCSTP มากยิ่งขึ้น จึงนำเสนอสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรในโรงแรม 1-3 ดาวในจังหวัดกระบี่ รวมถึงหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานในกลุ่มดังกล่าวที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง โดยใช้แนวคิดข้อตกลงที่ยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหลักในการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการจัดทำต้นแบบคู่มือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรโรงแรมให้มีสมรรถนะตรงกับมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) ต่อไป

ข้อมูลความต้องการพัฒนาของพนักงานโรงแรม

ข้อมูลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่ไม่เคยมีโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 62.07 โดยส่วนใหญ่คิดว่าควรพัฒนาทักษะการทำงานประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี และระยะเวลาที่เหมาะสมควรจะใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน ส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการอบรมเนื่องจากเห็นว่าการพัฒนาทักษะจะทำให้มีโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นได้ ทักษะที่บุคลากรโรงแรมระดับ 1-3 ดาวต้องการพัฒนาอันดับแรก คือ การให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจ อันดับต่อมา คือ การปฏิบัติงานตามหน้าที่และจรรยาบรรณ ส่วนการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในโรงแรมอยู่อันดับที่สาม อันดับสุดท้าย คือ ความต้องการการพัฒนาด้านทักษะการปฏิบัติงานในสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Prayooktiniwat, Pholperm & Channoi (2013) ที่ศึกษาศักยภาพของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความต้องการเติมเต็มด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านภาษาอังกฤษและด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังสอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Suwannachote & Lertputtarak (2016) ที่บ่งชี้ว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรโรงแรมควรเน้นในด้านทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารมากขึ้น

ข้อมูลเชิงลึกจากพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวของจังหวัดกระบี่ยังแสดงให้เห็นว่า ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศยังไม่เพียงพอในการทำงานในตำแหน่งที่ทำอยู่ในปัจจุบันโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน เช่น มีผู้ให้ข้อมูลว่า “ด้านภาษาต่างประเทศ ในขณะที่เราสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้เพียงภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ลูกค้ามาใช้บริการมีหลากหลาย เช่น จีน มาเลเซีย อินเดีย เป็นต้น”และ “ความสามารถในการสื่อสารให้ได้มากกว่า 2 ภาษา (ไทย อังกฤษ) ยังไม่ดีพอและยังจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่ 3 หรือ 4 เช่น ภาษาจีน หรือ มาเลย์” เพื่อความสะดวกของผู้ที่เข้ามาพักอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีเรื่องการบริการเพื่อความประทับใจ เช่น “มารยาทในการพูดให้สุภาพกว่าที่เป็นอยู่” เป็นต้น นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่เสนอว่าการจัดอบรมควรฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และควรต้องผสมผสานกับกิจกรรม เพื่อกระตุ้นการต้องการเรียนรู้ของกลุ่มวัยทำงาน และเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบ on the job training ในงานแต่ละส่วนของโรงแรมด้วย

การฝึกอบรมโปรแกรมการจัดอบรม

การออกแบบโปรแกรมการจัดอบรมได้จากความต้องการพัฒนาของบุคลากรส่วนใหญ่ ได้แก่ ทักษะ

ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การบริการเพื่อความประทับใจ ใช้เวลา 3 วัน รวม 18 ชั่วโมง แบ่งเป็นดังนี้

1. ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม 12 ชั่วโมง ประกอบด้วย การต้อนรับ การให้ข้อมูล การบริการต้อนรับส่วนหน้า การบริการในร้านอาหาร และการจัดการข้อร้องเรียน

2. สารสนเทศในงานโรงแรม 3 ชั่วโมง ประกอบด้วย การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่องานสำนักงาน การจัดเก็บข้อมูล และการใช้โปรแกรมเพื่อการพัฒนาในด้านการใช้ภาษา

3. การบริการเพื่อความประทับใจ 3 ชั่วโมง ประกอบด้วย คุณลักษณะและบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรม ทัศนคติในการบริการ และเทคนิคในการดูแลลูกค้า

วิธีการจัดอบรม

การจัดอบรมมีเป้าหมายสำคัญ คือ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมให้บุคลากรโรงแรมระดับ 1-3 ดาวให้ตรงตามสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ACCSTP) ให้มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปเป็นต้นแบบของการพัฒนาบุคลากรโรงแรมในครั้งต่อ ๆ ไป การจัดฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเพื่อทดลองและหาผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรที่ร่างขึ้นมีจำนวน 2 รุ่น ๆ ละ 40 คน มีการนำผลการประเมิน โดยการรับสมัครผู้เข้าร่วมอบรมผ่านทางสมาคมผู้ประกอบการโรงแรมจังหวัดกระบี่และสื่อสังคมออนไลน์ นำผลการอบรมครั้งแรกมาปรับปรุงหลักสูตร และนำไปทดสอบซ้ำอีกครั้งในกลุ่มที่ 2 หลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อสร้างต้นแบบการอบรมบุคลากรโรงแรมระดับ 1-3 ดาวตามนโยบายของโรงแรมต่อไป

ผลการจัดอบรม

การฝึกอบรมรุ่นแรกที่โรงแรมในจังหวัดกระบี่ในหัวข้อภาษาอังกฤษในงานโรงแรม มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 25 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4 คน และเพศหญิง 21 คน ผลการฝึกอบรมพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมทำแบบทดสอบหลังอบรม (Posttest) ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนอบรม (Pretest) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (Pretest $\overline{X}$=12.17, S.D.=3.7632 และ Posttest $\overline{X}$=14.96, S.D.=3.444) ในหัวข้อที่เกี่ยวกับสารสนเทศในงานโรงแรมมีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 21 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4 คน และเพศหญิง 17 คน ผลการฝึกอบรมพบว่าผู้เข้าร่วมทำแบบทดสอบหลังอบรม (Posttest) ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าแบบทดสอบก่อนอบรม (Pretest) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (Pretest $\overline{X}$=2.7857, S.D.=1.251 และ Posttest $\overline{X}$=12.00, S.D.=1.50) ในขณะที่หัวข้อการบริการเพื่อความประทับใจ คะแนนเฉลี่ยที่ได้ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านวิทยากรและด้านเนื้อหาหลักสูตร

หลังจากทดลองใช้หลักสูตรในครั้งแรกพบว่าผู้เข้าร่วมอบรมสนใจหัวข้อทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงแรมสูงมากที่สุดกว่าหัวข้ออื่น ๆ และเห็นความสำคัญมากกว่าหัวข้ออื่น ๆ ผู้เข้าอบรมในหัวข้อภาษาอังกฤษในงานโรงแรม มีจำนวน 29 คน หัวข้อสารสนเทศในงานโรงแรมมี จำนวน 23 คน และ หัวข้อการบริการเพื่อความประทับใจมีจำนวน 16 คน และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้เข้าอบรมในครั้งแรกพบว่า ผู้เข้าอบรมให้ความเห็นว่าหัวข้ออื่น ๆ สามารถหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ต่างจากภาษาต่างประเทศที่การเรียนด้วยตนเองเป็นเรื่องที่ยาก ดังนั้นการอบรมช่วงที่สอง ผู้วิจัยจึงปรับการอบรมให้เน้นเฉพาะภาษาต่างประเทศเพียงอย่างเดียว โดยขยายระยะเวลาในการอบรมภาษาเพิ่มขึ้นจาก 12 ชั่วโมงเป็น 18 ชั่วโมง โดยมีเนื้อหาหลักสูตรดังนี้

1. ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม 12 ชั่วโมง ประกอบด้วย การต้อนรับ การให้ข้อมูล การบริการต้อนรับส่วนหน้า การบริการในร้านอาหาร และการจัดการข้อร้องเรียน

2. ภาษาจีนในงานโรงแรม 6 ชั่วโมง ประกอบด้วย การต้อนรับ การทักทาย การให้ข้อมูล รวมถึงการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์

ผู้เข้าร่วมการอบรมในครั้งที่ 2 มีจำนวน 58 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน และเพศหญิง จำนวน 39 คน ผลการฝึกอบรมในครั้งที่ 2 พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีคะแนนทดสอบก่อนอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 11.76 สำหรับภาษาจีน ($\overline{X}$=11.76, S.D.=5.436) และคะแนนภาษาอังกฤษเฉลี่ยอยู่ที่ 7.05 ($\overline{X}$=7.05, S.D.=3.955) ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยภาษาจีนหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นเป็น 17.33 ($\overline{X}$=17.33, S.D.=2.843) และคะแนนเฉลี่ยภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นเป็น 12.29 ($\overline{X}$=12.29, S.D.=4.512) เห็นได้ว่าผู้เข้าร่วมอบรมทำแบบทดสอบหลังอบรม (Posttest) ได้คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนอบรม (Pretest) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในทุกด้าน

สรุป

บุคลากรในงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี และส่วนใหญ่จบปริญญาตรีแต่

ไม่มีวุฒิทางการโรงแรม ลักษณะเด่นชัดอีกประการหนึ่งของบุคลากรโรงแรม 1-3 ดาว คือ ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของกิจการบริหารงานเอง รูปแบบการบริหารงานเป็นลักษณะธุรกิจภายในครอบครัว การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตของโรงแรมไม่ปรากฏชัดเจนของโรงแรมลักษณะนี้ การพัฒนาบุคลากรมีรูปแบบการพึ่งพาหน่วยงานกลาง เช่น สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด (ทกจ.) หรือ กระทรวงแรงงานในการจัดการฝึกอบรม ความต้องการในการพัฒนาตนเองส่วนมากไม่เน้นด้านการบริการ แต่จะเน้นเรื่องการแก้ปัญหาที่พบในการทำงาน เช่น อุปสรรคทางภาษาในการติดต่อสื่อสารกับผู้เข้าพักชาวต่างชาติ ถึงแม้ว่าจะมีแนวคิดด้านการบริการเพื่อความประทับใจหรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการระบบในโรงแรม แต่ด้วยการทำงานตามสภาพจริง โรงแรมในระดับ 1-3 ดาว บางแห่ง ยังไม่มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ จึงยังไม่เห็นความสำคัญในการเรียนรู้ทักษะด้านนี้ รวมถึงคุณลักษณะความเป็นไทย ความมีน้ำจิตน้ำใจของผู้ให้บริการแบบไทย ที่เป็นการให้บริการ และการดูแลผู้อื่น ซึ่งมีอยู่ในตัวตนของผู้ให้บริการชาวไทยอยู่แล้วจึงทำให้เรื่องการบริการไม่ใช่ปัญหาหลักของบุคลากรในโรงแรม นอกจากนี้บุคลากรโรงแรมระดับ 1-3 ดาว ส่วนใหญ่จะเป็นคนในครอบครัวทำงานในลักษณะธุรกิจครอบครัว ดังนั้น โรงแรมระดับนี้จึงพยายามเน้นจุดเด่นเรื่องการดูแลเอาใจใส่ผู้เข้าพัก เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจขนาดเล็กให้สามารถแข่งขันกับโรงแรมอื่นได้

ผลจากการฝึกอบรมและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการเข้าอบรมเป็นข้อมูลในการยืนยันความต้องการที่แท้จริงของพนักงานโรงแรมระดับนี้ กล่าวคือ พนักงานทั้งระดับบริหาร/เจ้าของ และระดับปฏิบัติการเผชิญกับอุปสรรคคล้าย ๆ กัน คือ อุปสรรคด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่เพียงแต่ภาษาอังกฤษ แต่รวมถึงภาษาจีนอีกด้วย เนื่องจากนักท่องเที่ยวจีนเริ่มหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่อย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องควรจะมีการพัฒนาบุคลากรโรงแรมระดับ 1-3 ดาวอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1–2 ครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นของพนักงานโรงแรมให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้ ยังผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และรองรับการเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

References

Smithikrai, C. (2009). *Selection and Evaluation of Personnel Performance.* Bangkok: V. Print. [in Thai]

Suwannachote, S., & Lertputtarak, S. (2016). The model to develop middle managers of hotel business to enter the ASEAN economic community. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review, 11*(1), 97-112. [in Thai]

Prayooktiniwat, A., Pholperm, P., & Channoi, P. (2013). Core competency of staff at Novotel Hotel in Suvarnabhumi Airport. *Nakhon Phanom University Journal, 3*(2), 78-84. [in Thai]

Department of Tourism. (2017). Statistics of Foreign Tourists Entering Thailand in 2016. Retrieve August 23, 2017, from http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25516. [in Thai]

Association of Southeast Asian Nations. (n.d.). ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals retrieved August 26, *2017*. from http://agreement.asean.org/media/download/20150119182157.pdf. [in Thai]