

การจัดการคุณภาพบริการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีเปรียบเทียบโรงแรม
เครือข่ายในประเทศและนานาชาติของจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดขอนแก่น
**SERVICE QUALITY MANAGEMENT IN RELATION TO SUFFICIENCY ECONOMY
PRINCIPLE: A COMPARATIVE STUDY OF DOMESTIC AND INTERNATIONAL HOTEL
CHAINS IN MAHASARAKHAM AND KHONKAEN**

ปรีดา ไชยา^{1*}, เอมอร ดิสปัญญา²

Preeda Chaiya^{1}, Em-orn Dispanya²*

¹สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹*Hotel Management Program, Faculty of Tourism and Hotel, Mahasarakham University.*

²ภาควิชาภาษาอังกฤษและภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²*Department of English and Linguistics, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University.*

*Corresponding author, e-mail: preeda.c@msu.ac.th

Received: 1 June 2021; **Revised:** 4 March 2022; **Accepted:** 23 March 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพบริการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมในจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่น ซึ่งมีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการให้เข้ากับหลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการโรงแรมได้ตามปกติโดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 ในปัจจุบัน และเป็น การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้จัดการโรงแรม 2 คน ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานระดับ ผู้กำหนดนโยบาย รวม 2 คน ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงพื้นที่ละ 4 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการเชื่อมโยงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการห้องพักและภายในห้องพัก ของโรงแรมจังหวัดมหาสารคาม สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ในระดับมีความพอเพียง เพราะมีราคา เหมาะสมคุ้มค่าเงินซึ่งตรงกับความต้องการของลูกค้า ส่วนงานด้านการบริการข่าวสาร โถงต้อนรับ อาหารและเครื่องดื่ม การจัดการกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยและคุณภาพของพนักงานไม่มีมาตรฐานสากลยังไม่สามารถสร้างความ พึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ แต่พอมีศักยภาพในการจัดการคุณภาพบริการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนโรงแรม นานาชาติของจังหวัดขอนแก่นมีการจัดการคุณภาพบริการในระดับมีความพอเพียง โดยห้องประชุมและสัมมนา มีศักยภาพและมีความพอเพียงที่สามารถสร้างความพึงพอใจในระดับสากลมากที่สุดเพราะได้รับมาตรฐานสถานที่ จัดงานทั้งระดับประเทศไทยและอาเซียน รองลงมาคืองานบริการภายในห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ทั้งสองโรงแรม มีข้อจำกัดในด้านคุณภาพและความรู้ระดับสากลของพนักงาน ประเด็นด้านความพอประมาณ ความมีเหตุผล ภูมิคุ้มกัน คุณธรรมและความรู้เป็นข้อเสนอใช้เป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและการปฏิบัติ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; เศรษฐกิจพอเพียง; โรงแรม; มหาสารคาม; ขอนแก่น

Abstract

The study aimed to compare the domestic and international hotels' service quality management in relation to Sufficiency Economy Principle (SEP) in Mahasarakham and Khon Kaen provinces, which is critical for the service quality improvement of the hotels with regard to the SEP in order to normally run their business performances, particularly when encountering with COVID-19 situations. Besides, it is a qualitative research using a semi-structured interview purposively with 2 hotel managers and 2 specialists and event organizers who are policy makers of the two research sites for a total of 8 key informants. A pattern-matching technique was used for the data analysis. The findings revealed that the accommodation and in-room service quality of the domestic hotel in Mahasarakham can sufficiently satisfy most customers due to its value for money and reasonable prices which meet the customers' expectation, whereas the services of the front of the house and concierge, food and beverages, and safety and environmental management and the quality of employees are not yet considered at an international standard and cannot be sufficiently satisfied, but there are some possibilities to be improved according to the SEP. Regarding the international hotel in Khon Kaen, overall service quality was managed at a sufficient level; the hotel conventions and meeting rooms are mostly satisfied at an international standard because they are totally certified by both Thailand and ASEAN MICE Venue Standards (TMVS-AMVS), followed by accommodations and in-suite services, food and beverages; however, both hotels have a similar constraint of employees' international quality and knowledge. The issues of moderation, reasonableness, self-immunity, morality, and knowledge are discussed to implement the SEP in both theory and practice.

Keywords: Service Quality; Sufficiency Economy; Hotel; Mahasarakham; Khonkaen

บทนำ

รูปแบบของปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงแรม (Attributes) ได้มีการพัฒนาเป็นปกติ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง แต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ธุรกิจโรงแรมไทยได้พัฒนาและเปลี่ยนแปลงจากการแข่งขันระดับประเทศมาเป็นการแข่งขันระดับนานาชาติ อีกทั้งมีแนวโน้มไปที่การสร้างคุณค่าในด้านคุณภาพการบริการในทุกจุดหมายปลายทางไปทุกเมืองรองของแต่ละประเทศ การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้เกิดการชะงักงันหรือหยุดการเดินทางของนักเดินทาง ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมต้องหยุดและปิดหรือเลิกกิจการชั่วคราวเนื่องจากการปิดประเทศตามคำสั่งรัฐบาลของแต่ละประเทศ จึงทำให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริการในรูปแบบปกติใหม่ภายในประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย [1] ด้วยเหตุนี้ผู้เกี่ยวข้องและผู้จัดการด้านการโรงแรมไทยจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ เพื่อจะพัฒนาและปรับปรุงการจัดการคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานสากลในรูปแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้กับหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่เป็นที่ยอมรับว่าสามารถใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมไทยให้สามารถดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็นปกติและสามารถอยู่รอดในสถานการณ์นี้ได้ ด้วยคุณประโยชน์ของการใช้หลักการเศรษฐกิจพอเพียงที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลว่ายังเป็นหลักการจัดการความยั่งยืนหนึ่งที่จะยังคงช่วยรักษาคุณภาพการบริการของโรงแรมไทยทั้งในประเภทโรงแรมระดับนานาชาติและภายในประเทศไทยให้เทียบเท่ากับระดับนานาชาติไว้คงเดิมอย่างยั่งยืนต่อไปได้แม้ในภาวะที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 ประกอบกับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า และสถานการณ์ปัจจุบันที่ไต้วิวัติ (Disruptive) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบชีวิตทางธุรกรรมในการทำธุรกิจโรงแรมภายในประเทศไทยให้เป็นปกติใหม่ (New normal) ไปแล้วไปสู่ความปกติปัจจุบัน (Now normal) และอนาคต (Next normal) ในยุคดิจิทัล

ด้วยแนวโน้ม (Trends) หรือความต้องการในเทรนด์ (Trends) คุณภาพการบริการในรูปแบบปกติใหม่และสถานการณ์วิกฤติที่สำคัญ (Critical incidents) ดังกล่าวนี้นำให้โรงแรมไทยไม่สามารถเพิกเฉยหรือละเลยในประเด็นดังกล่าวได้ จึงจำเป็นต้องบูรณาการการจัดการคุณภาพการบริการให้เข้ากับหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่เหมาะสมที่จะใช้ในบริบทธุรกิจโรงแรมภายในประเทศไทย เพราะนักท่องเที่ยวหรือแขกผู้มาเยือนมีความต้องการ สามารถปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการและสไตล์ของลูกค้าแต่ละคนมีความหลากหลาย การใช้หลักความพอเพียงกับการจัดการคุณภาพบริการโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการของโรงแรม เช่น ในด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของการเดินทางและการพักอาศัย (Safety and hygiene standards) จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมไทยอยู่รอดและสามารถดำเนินกิจการตามปกติสามารถแข่งขันได้ภายใต้สถานการณ์วิกฤตินี้ [2] ด้วยประเด็นความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องนี้ทำให้โรงแรมภายในประเทศ เช่น ในจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่นจึงต้องปรับตัวและสร้างการพัฒนาการจัดการคุณภาพการบริการในรูปแบบปกติใหม่นี้ให้มีความพอเพียงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ให้สามารถพึ่งตนเองพร้อมกับรองรับการแข่งขันทางธุรกิจโรงแรมที่ยั่งยืนกับภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไป และเพื่อให้จังหวัดมหาสารคามมีโอกาสพัฒนาที่จะสามารถพึ่งตนเองได้เพราะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติหรือสถานที่ท่องเที่ยวอื่นที่น่าสนใจที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวได้มากพอเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดขอนแก่นที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกันที่ได้รับการรับรองเป็นเมืองไมซ์ (MICE City) แห่งที่ห้าของประเทศไทยและมีโรงแรมเรือนานาชาติเปิดให้บริการ ในขณะที่โรงแรมของจังหวัดมหาสารคามมีเฉพาะโรงแรมเรือภายในประเทศของท้องถิ่น และยังไม่มีการพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการในระดับชาติและนานาชาติ แต่ถือเป็นเมืองแห่งการศึกษาที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศที่มีศักยภาพด้านการประชุมและสัมมนาทั้งในระดับชาติและนานาชาติ หากนำโรงแรมของจังหวัดมหาสารคามมาศึกษาเปรียบเทียบกับโรงแรมของจังหวัดขอนแก่นที่มีโรงแรมเรือนานาชาติและมีมาตรฐานคุณภาพบริการในระดับสากลจะทำให้การศึกษาทั้งสองจังหวัดซึ่งต่างก็เป็นจังหวัดของจุดหมายปลายทางเมืองรองในภูมิภาคเดียวกันมีความใกล้เคียงกันทั้งทางด้านภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว เศรษฐกิจ สังคมและการศึกษาที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะการพัฒนาการท่องเที่ยวและการบริการในช่วงเกิดโควิด-19 ขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO, 2020) [1] และของประเทศไทยที่ว่า การท่องเที่ยวภายหลังโควิด-19 (Post COVID-19) จะมุ่งเน้นกลยุทธ์การพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ชนบทหรือเมืองรองไปพร้อมกับการปรับใช้บริบทการพัฒนาเฉพาะของท้องถิ่นในแต่ละประเทศ เพื่อให้กระจายโอกาสและรายได้ทางเศรษฐกิจให้คนในชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันอย่างพอเพียงด้วยหลักการ (Rationale) นี้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษากรณีเปรียบเทียบโรงแรมของจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่นที่มีบริบทของมาตรฐานคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะได้เรียนรู้และร่วมมือกัน (Participation and collaboration) ในด้านการจัดการคุณภาพบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้โรงแรมที่มีมาตรฐานระดับนานาชาติของขอนแก่นก่อเกิดและพัฒนารูปแบบธุรกิจโรงแรมของมหาสารคามในส่วนภูมิภาคให้ทันสมัยและเติบโตไปพร้อม ๆ กัน [1-2]

ดังนั้น การศึกษาในประเด็นดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาและการส่งเสริมคุณภาพบริการโรงแรมไทยเพื่อให้เกิดความพอเพียงในการจัดการทรัพยากรในการให้บริการของบุคลากรภายในองค์กรที่เหมาะสมทั้งนี้ รวมถึงสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจคนทั้งในชุมชนและธุรกิจโรงแรมของทั้งสองพื้นที่ต่อความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่การท่องเที่ยวมีแนวโน้มกำลังจะเกิดขึ้นเป็นปกติภายหลังโควิด-19 โดยเฉพาะเมื่อได้มีการฉีดวัคซีนคั่นกันหมู่ช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2564 ในประเทศไทย [2] และสามารถช่วยชดเชยหรือทดแทนในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวที่จำกัดอื่น ๆ ของจังหวัดมหาสารคามที่ยังจะเป็นทางเลือกใหม่สำหรับการรองรับการทำธุรกิจและการจัดการประชุมทั้งในระดับภูมิภาคและนานาชาติอย่างมีความพอเพียงด้านปริมาณ คือความสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อน (Tourists or leisure travelers) และนักเดินทางธุรกิจ (Business or MICE travelers) ที่มาประชุมสัมมนาในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างพร้อมเพรียงในเวลาเดียวกัน และด้านคุณภาพคือการที่สามารถจัดการคุณภาพบริการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการที่ได้เข้า

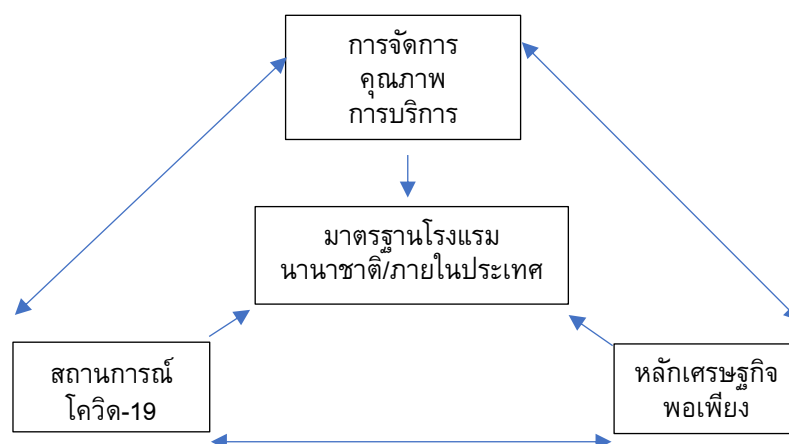
มาใช้บริการของทั้งโรงแรมเครือหานาชาติและภายในประเทศของจังหวัดขอนแก่นและมหาสารคามต่อไป ซึ่งการวิจัยนี้ได้สนับสนุนทุนจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพการบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมเครือภายในประเทศและนานาชาติในจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะการจัดการคุณภาพการบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมในประเทศไทยต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพมี 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ 1) ศึกษาปัจจัยและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อวางกรอบการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ก่อนการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาคสนาม [3] 2) หลังจากได้รับการรับรองจริยธรรมวิจัยในคน ผู้วิจัยได้ขออนุญาตเข้าอธิบายวัตถุประสงค์วิจัยกับโรงแรมเพื่อขอความยินยอมในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดงาน พร้อมกับการตรวจสอบสมบัตินของข้อมูลว่ามีความน่าเชื่อถือเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้หรือไม่ ด้วยการทำ coding and pattern matching [4] 3) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data triangulation) ก่อนการนำเสนอและการสรุปข้อมูลทั้งหมด [5] และ 4) ด้วยการนำเสนอสรุปข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์และสังเคราะห์สมบัตินแล้วต่อผู้บริหารโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญ และผู้จัดงานว่าจะสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการคุณภาพการบริการโรงแรมตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงในสถานการณ์ปัจจุบันในโรงแรมเครือหานาชาติและเครือภายในประเทศไทยได้หรือไม่และอย่างไร เพื่อสรุปสุดท้ายว่าข้อมูลมีตัวและมีความน่าเชื่อถือจริง [8] ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพราะการศึกษานี้เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายเชิงอุปนัยที่ต้องการพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของเหตุการณ์การจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมไทยที่มีสิ่งแวดล้อม บริบท และพฤติกรรมเฉพาะแตกต่างกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการแก้ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการโดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเกิดขึ้นตามประสบการณ์วิชาชีพของผู้ให้ข้อมูลมากกว่าการยึดติดกับข้อมูลที่ได้กำหนดไว้แล้วล่วงหน้าเพื่อช่วยค้นหาข้อเท็จจริงได้ในประเด็นหลากหลายที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถใช้เป็นหลักฐานที่จะช่วยยืนยันความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในภาวะการณ์จริงนั้น ๆ และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการโรงแรมได้อย่างต่อเนื่องในที่สุด [5-6] โดยอาศัยหลักและทฤษฎีที่ได้สังเคราะห์มาเป็นฐานข้อมูลในการสร้างขอบเขตเนื้อหาและประเด็นที่ต้องการศึกษาให้สอดคล้องกันอย่างมีระบบดังกรอบการวิจัย (ภาพที่ 1) ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์การจัดการคุณภาพการบริการโรงแรมกับหลักเศรษฐกิจพอเพียงในภาวะโควิด-19

ภาพที่ 1 แสดงแนวคิดหลักที่ได้จากการสังเคราะห์ทฤษฎีการรับรู้คุณภาพการบริการ (Perceived service quality theory) [7] ที่ว่าถ้าโรงแรมไม่ว่าจะประเภทหรือลักษณะมาตรฐานใดก็ตาม (เช่น โรงแรมเครือนานาชาติและภายในประเทศ) ที่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการหรือประสบการณ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้จนเกิดความพึงพอใจถือได้ว่ามีคุณภาพของการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าของโรงแรมในแต่ละประเภทแม้จะมีระดับคุณภาพในการให้บริการลูกค้าที่แตกต่างกัน [7] ทฤษฎีนี้ได้พัฒนาเป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ที่ใช้วัดคุณภาพบริการใน 5 มิติหลัก คือ 1) ความไว้วางใจ 2) สิ่งที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ 3) การตอบสนองทันทั่วทั้ง 4) การรับประกันความมั่นใจ และ 5) ความเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นหลักการประเมินคุณภาพบริการโดยรวม (Total service quality assessment) [8] แต่มีข้อวิจารณ์ถึงความทับซ้อนของ 5 ปัจจัยที่ไม่สามารถสกัดหรือแยกออกเป็นแต่ละปัจจัยได้อย่างชัดเจน ปัจจุบันจึงนิยมใช้เฉพาะทฤษฎีการรับรู้คุณภาพบริการเป็นหลักพื้นฐานของการจัดการคุณภาพบริการและปรับปรุงคุณภาพบริการ (Attributes) ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการนั้น ๆ [6] และมาตรฐานสากลของโรงแรมซึ่งในการศึกษานี้ถือตามเกณฑ์ของสมาคมโรงแรมไทยในระดับ 4 ดาว [9] กับมาตรฐานสถานที่จัดงานระดับประเทศไทยและอาเซียน [10] ซึ่งเป็นมาตรฐานโรงแรมสากลโดยทั่วไปและสำหรับการประชุมสัมมนาทั้งระดับชาติและนานาชาติ และศึกษาการใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหนึ่งในจัดการคุณภาพบริการที่มุ่งประเด็นไปที่ 5 มิติ คือ 1) ความพอประมาณ 2) ความมีเหตุผล 3) การสร้างภูมิคุ้มกัน 4) คุณธรรม และ 5) ความรู้ [11] โดยต้องคำนึงถึงประเด็นวิกฤติที่เกิดขึ้น คือ สถานการณ์โควิด-19 เป็นข้อความปกติใหม่ในปัจจุบันและอนาคตที่กำลังเกิดขึ้นที่ธุรกิจโรงแรมในทุกประเภทที่ต้องใส่ใจ โดยเฉพาะการจัดการคุณภาพการบริการให้มีความพอเพียงและสนองตอบตรงกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปและให้โรงแรมนั้น ๆ สามารถดำเนินกิจการในสถานการณ์โควิด-19 ที่ธุรกิจโรงแรมกำลังเผชิญให้ยั่งยืนและสามารถอยู่รอดได้ [1-2]

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยวิธีแบบเจาะจง โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 โรงแรมเครือภายในประเทศของจังหวัดมหาสารคาม พบว่า มีเพียง 1 บริษัทโรงแรมที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการศึกษานี้ และมีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารและผู้จัดการควบคุมคุณภาพบริการจำนวน 2 คน และอีก 2 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพบริการและผู้จัดงานประชุมสัมมนาและอีเวนต์ (Events) โรงแรมของจังหวัดมหาสารคาม รวม 4 คน และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้จัดการโรงแรมและผู้จัดการด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 2 คน จาก 1 โรงแรมเครือนานาชาติของจังหวัดขอนแก่น และอีก 2 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการคุณภาพบริการและผู้จัดงานประชุมนานาชาติและอีเวนต์ (Events) ระดับชาติของโรงแรมจังหวัดขอนแก่น รวม 4 คน ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงคุณภาพของทั้ง 2 พื้นที่รวมทั้งสิ้น 8 คน ซึ่งทั้งสองประเภทโรงแรมและผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดมีคุณสมบัติตรงกับเกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมและกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เชิงลึกได้ (Rich data) สำหรับการเป็นผู้บริหารตำแหน่งสูงสุดของบริษัท (Professionals) เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Academic experts) และ/หรือเป็นผู้จัดงานหรือผู้ใช้โรงแรมเป็นสถานที่จัดงาน (MICE Event Organizers/End-users) และมีประสบการณ์โดยตรงเฉลี่ยมากกว่า 20 ปี มีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดนโยบาย วางแผน ควบคุม กำกับ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพบริการขององค์กรโดยรวม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดถือว่าเหมาะสม และเป็นจำนวนเพียงพอต่อการศึกษาในครั้งนี้ เพราะทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งคำถามได้ข้อมูลเชิงลึกในขณะสัมภาษณ์ไปพร้อม ๆ กับการตรวจสอบข้อมูลสามเส้าจาก 3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่แตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการเวลาและสถานที่ที่กันแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะของการตรวจสอบข้อมูล คือ 1) ช่วงการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเชิงลึกและ 2) การนำผลข้อมูลมาสรุปและนำเสนอให้แก่ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่างอีกครั้ง เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลจนแน่ใจว่าได้ข้อมูลเพียงพอหรืออิ่มตัว (Saturation) หรือไม่มีประเด็นใหม่ที่จะทำให้ข้อมูลแตกต่างไปจากเดิมจึงเป็นตัวกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอ [12] และทั้ง 2 เครือโรงแรมนานาชาติของขอนแก่นและภายในประเทศของมหาสารคามต้องมี “คุณสมบัติโดยทั่วไป” ตามเกณฑ์การคัดเลือกที่ได้กำหนดไว้ คือมีระบบการจัดการให้บริการครบถ้วนทุกแผนกตามมาตรฐานการดำเนินธุรกิจโรงแรม (Full Serviced Hotel Management System) และมีการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปีขึ้นไปเพื่อการบริหารงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และต้องมี “คุณสมบัติเฉพาะ” คือ โรงแรมเครือนานาชาติต้องเป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐานสถานที่จัดงานระดับประเทศไทย และอาเซียน และโรงแรมเครือภายในประเทศต้องเป็นบริษัทที่มีเครือโรงแรมภายในจังหวัดของตนเอง และพบว่าแต่ละพื้นที่มีเพียง 1 เครือบริษัทโรงแรมที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมดังกล่าว [9-10]

วิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อชักชวนให้เข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้วิจัยได้ติดต่อเพื่ออธิบายโครงการและเชิญให้เข้าร่วมโครงการของอาสาสมัครในระหว่างวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 10 มกราคม 2564 โดยขอความร่วมมือจากเครือข่าย Thailand and Isan MICE Clusters ที่มีรายชื่อโรงแรมและบริษัทจัดการประชุมองค์กรเป็นเป้าหมายอยู่ในรายชื่อสถานประกอบการที่จะให้ความช่วยเหลือด้านวิจัยโดยตรง และใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้บริหารและผู้จัดการโรงแรมและกับความร่วมมือด้านวิชาการและการพัฒนาวิชาชีพที่ผู้วิจัยเป็นสมาชิก พร้อมด้วยหนังสือรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ (เลขที่ 308/2020) ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อขออนุญาตชี้แจงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ประโยชน์ที่โรงแรม ผู้คน ชุมชนท้องถิ่น และสถาบันการศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพจะได้รับ และกระบวนการวิจัยและวิธีการการเก็บข้อมูล การอธิบายถึงการปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลและความลับของบริษัทหรือสถานะของผู้ให้ข้อมูล ตามความสมัครใจยินยอม และการตอบรับการเข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อให้ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบเจาะจง พร้อมระบุการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงวิชาการและประโยชน์ที่จะได้รับในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงแรมตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของประเทศไทยต่อไป

การเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการวิจัยของอาสาสมัคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2564 ถึง วันที่ 30 มีนาคม 2564 ด้วยการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างกับกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยคำถาม 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ศักยภาพและมาตรฐานงานบริการโรงแรมในระดับมาตรฐานสากล 2) ความพึงพอใจต่องานบริการโรงแรมในระดับสากล 3) ความเพียงพอของคุณภาพงานบริการตามความต้องการของลูกค้า และ 4) ศักยภาพของการจัดการมาตรฐานงานบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงรวมเป็นจำนวน 26 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์มาจากทฤษฎีโดยมีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นจนสรุปเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันในบริบทธุรกิจโรงแรม ตามที่ได้อธิบายในกรอบแนวคิดวิจัยในข้างต้น และมีมิติของปัจจัยคุณภาพการบริการใน 26 ข้อนี้สามารถนำมาเปรียบเทียบโรงแรมในเครือนานาชาติและภายในประเทศของทั้งสองพื้นที่ที่แตกต่างกันได้โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่โรงแรมโดยทั่วไปต้องมีระบบการจัดการให้บริการครบถ้วนทุกแผนกของการดำเนินธุรกิจโรงแรมตามที่สมาคมโรงแรมไทยกำหนดไว้ดังกล่าวในข้างต้น การสัมภาษณ์โดยผู้ให้ข้อมูลหลักใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 5 ชั่วโมง ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลเต็มใจและพร้อมที่จะให้ข้อมูล

เชิงลึกของการเก็บและตรวจสอบข้อมูล ทั้งนี้เพราะเห็นว่าเป็นหัวข้อการวิจัยที่มีประโยชน์และต้องการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ในการพัฒนาร่วมกันระหว่างสองพื้นที่วิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธี Pattern matching [5] ก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลและแจ้งวิธีการบันทึกข้อมูลว่าเป็นประเภทใด ด้วยวิธีใด แล้วแต่กรณีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการนำเสนอ เช่น การจดบันทึก ถ่ายภาพนิ่ง หรือบันทึกเสียงจะต้องได้รับการอนุญาตก่อนเริ่มกระบวนการให้ข้อมูลนั้น ๆ ทุกครั้ง และผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดเป็นอย่างดีในระบบการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้วิจัย และหากผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอึดอัด หรือรู้สึกไม่สบายใจกับบางคำถามก็มีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการนี้ในช่วงเก็บข้อมูลเมื่อใดก็ได้ หรือก่อนกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ และการสรุปข้อมูลวิจัยทั้งหมด และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาสามารถใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงภายในประชากรกลุ่มเป้าหมายได้เพราะเป็นข้อมูลเชิงปรากฏการณ์นิยมที่เปิดโลกทัศน์ใหม่ที่มีความหมายและให้ความสำคัญกับบริบท สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และประสบการณ์เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และปรากฏการณ์ของคนในสังคมอย่างเป็นระบบร่วมกัน [6, 8]

ผลการวิจัย

จากข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง 5 ส่วนหลักและโดยทั่วไปสำหรับยืนยันวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ต้องการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพการบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมภายในประเทศและนานาชาติในจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่น ซึ่งโดยทั่วไป ผู้จัดการโรงแรมและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในจังหวัดมหาสารคามและขอนแก่น ได้สรุปตรงกันว่าพอมีความเข้าใจในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงเนื่องจากเคยศึกษาและสนใจแนวคิดหลักเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และมีความเข้าใจตรงกันว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” คือ การอยู่ได้ด้วยตนเอง ไม่ใช้จ่ายเกินตัว สอนให้ไม่ละโมภ การทำอะไรให้เท่าที่ศักยภาพที่มีให้ดีที่สุดและเต็มศักยภาพของตนเอง แต่ไม่ให้ประมาทในดำรงชีวิตหรือการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นเหมือนปรัชญาการดำรงชีวิต และสามารถนำมาใช้กับธุรกิจโรงแรมได้ เพราะหลักเศรษฐกิจพอเพียงได้ให้หลักในการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคงไว้ คือ การมีเหตุผล ความพอประมาณ การสร้างภูมิคุ้มกัน และคุณธรรม ซึ่งโรงแรมสามารถนำมาใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรมได้โดยต้องให้คนที่มีความที่ตัดสินใจเป็นผู้ดำเนินการดำเนินนโยบายจึงจะเติบโตแบบยั่งยืน ซึ่งต้องไปศึกษาให้เข้าใจแนวพระราชดำรินี้อย่างถ่องแท้และอาจจะไม่พอเพียง เพราะปัจจุบันอยู่ในเศรษฐกิจยุคทุนนิยม แต่ละองค์กรพากันกอบโกยผลประโยชน์ให้มากที่สุด เน้นวัตถุนิยม ถ้าโรงแรมไม่ได้นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้กับกลยุทธ์เศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน คงยากที่จะดำเนินธุรกิจโรงแรมให้มีคุณภาพแท้จริงที่ยั่งยืนได้โดยเฉพาะในช่วงการเผชิญหน้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นี้

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นทั้งนักวิชาการและนักบริหารโรงแรมของทั้งสองพื้นที่วิจัยได้ให้ทรรศนะตรงกันว่า เป็นเรื่องยากที่จะใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในธุรกิจเชิงรุกในสถานการณ์วิกฤติในปัจจุบัน เพราะมองว่าหลักเศรษฐกิจพอเพียงเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่จะทำให้เกิดความสมดุลแก่ชีวิต แต่ในเชิงเศรษฐกิจหรือการทำธุรกิจที่ต้องทำการตลาดเชิงรุกและมีการแข่งขันกันสูงนั้นเป็นเรื่องยากมากที่จะนำมาใช้ให้เกิดผลโดยตรงกับธุรกิจ ทั้งนี้ เพราะในความเป็นจริงในการทำธุรกิจ คือ การทำกำไรและในบางครั้งจำเป็นการต้องกู้เงินทุนจากแหล่งเงินทุนเพื่อพุงให้โรงแรมสามารถดำเนินการกิจการให้ราบรื่นและคล่องตัว โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีสถานการณ์โรคโควิด-19 จึงสวนทางกับภาวะธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันในปัจจุบัน แต่ทั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการและผู้จัดการโรงแรมมีความเห็นตรงกันว่า หากได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจหลักเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถ่องแท้ จะสามารถช่วยทำให้ธุรกิจโรงแรมดำเนินต่อไปได้อย่างพอเพียง มั่นคง และปลอดภัยในภาวะวิกฤติการณ์ผันผวนของเศรษฐกิจ การเมือง และสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีความเสี่ยงในขณะนี้ เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักของการศึกษาด้วยการทำหาคำถามเชื่อมโยงสู่ปัจจัยของประเด็นที่มุ่งศึกษา และสรุปผลความเห็นครอบคลุมข้อมูลของการจัดการคุณภาพบริการของโรงแรมตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรม เครื่องนาคาชาติและเครือภายในประเทศใน 2 พื้นที่วิจัยเป็นประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. ความพอประมาณ ผู้บริหารและผู้จัดการโรงแรมของมหาสารคาม (โฆสิต เหล่าสุวรรณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 30 มีนาคม 2564) เห็นว่าไม่ควรทำธุรกิจหรือขยายกิจการเกินศักยภาพของตนเองทั้งในภาวะปกติหรือไม่ปกติ กล่าวคือ ไม่ทำธุรกิจที่ใหญ่เกินที่สามารถควบคุมได้ เช่น ทำ 1 โครงการให้สำเร็จและเลี้ยงตัวเองให้ได้เสียก่อน จึงค่อยขยายโครงการอื่นต่อไป และโรงแรมเคยประสบกับปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่แตกในปี พ.ศ. 2540 ที่ค่าเงินบาทลอยตัว และทำให้โรงแรมมีหนี้เพิ่มขึ้นมากถึงสองเท่าเนื่องจากดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคารเพิ่มขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้น แต่โรงแรมก็รอดมาได้ เพราะใช้สติในการทำธุรกิจ โดยการลดจำนวนพนักงานลงเหลือเพียงเท่าที่จำเป็น แต่ไม่ใช้วิธีไล่พนักงานออกหากพนักงานไม่มีความผิดหรือทุจริต โรงแรมเลือกใช้วิธีพูดคุยและเล่าภาวะวิกฤติของธุรกิจให้พนักงานรับทราบเพื่อให้เข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริงเช่นเดียวกันกับสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่กำลังเผชิญอยู่นี้ โรงแรมจำเป็นต้องลดรายได้ของพนักงานและทีมผู้บริหารลงเพื่อความอยู่รอดของทั้งเจ้าของกิจการและตัวพนักงานเองโดยไม่ตกงาน อีกทั้งโรงแรมในจังหวัดมหาสารคามเติบโตช้า เพราะไม่มีการแข่งขันสูง เป็นการเติบโตจากฐานธุรกิจเดิมที่มีความก้าวหน้าแล้วจึงขยายหรือกระจายฐานธุรกิจต่อไป ปัจจุบันโรงแรมไม่มีการขยายกิจการ เนื่องจากสามารถอยู่ได้และไม่ต้องแข่งขันกับใคร ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โรงแรมขาดการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และไม่ได้นำความสามารถของคนในองค์กรมากนัก ประกอบกับจังหวัดมหาสารคามไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่นและเป็นจังหวัดทางผ่านไปจังหวัดอื่น ๆ จึงไม่มีปัจจัยที่จะทำให้โรงแรมมีความโดดเด่น เป็นเอกเทศ ในประเด็นที่ว่าไม่มีศักยภาพในระดับสากลเพราะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน กล่าวคือ โรงแรมต้องอาศัยปัจจัยภายนอกอื่น ๆ จากจังหวัดต่าง ๆ โดยรอบ เช่น จังหวัดขอนแก่น กาฬสินธุ์ และร้อยเอ็ด รวมถึงต้องมีการเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวที่สร้างความดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวและมาใช้บริการของโรงแรมเข้าด้วยกัน เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ ทุกอย่างขึ้นอยู่กับว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีหรือไม่ มีการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ มิใช่เพราะว่าจังหวัดมหาสารคามมีสถานที่ท่องเที่ยวดีและน่าสนใจ แต่ไม่ได้สร้างงานบริการที่ดี ดังนั้น การวางแผนระยะยาวเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงเป็นสิ่งจำเป็น

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้โรงแรมของมหาสารคามจัดงานต่าง ๆ ประธานเครือข่ายโอท็อปจังหวัดมหาสารคาม (ปฏิมา เหล่าชัย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มีนาคม 2564) ได้เสนอแนะว่า การทำธุรกิจแบบพอประมาณ คือ การทำธุรกิจเท่าที่มีศักยภาพและทำให้เต็มขีดความสามารถที่มีอยู่ทำให้เกิดการพัฒนาต่อไปได้ และปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมของมหาสารคามประสบผลสำเร็จ คือ การนำวัฒนธรรมมาทำให้เป็นจุดเด่นในการเพิ่มคุณค่าให้กับคุณภาพบริการ เพราะสิ่งที่นำมาใช้และสิ่งที่คนมองว่าสวยหรือไม่สวยไม่ได้ขึ้นอยู่กับมูลค่าหรือราคาของ เช่น การนำเสื้อและผ้าพื้นเมืองมาทำเป็นหมอนหรือเครื่องนอนภายในห้องพักโรงแรมเป็นวัฒนธรรมทางจิตใจ หากโรงแรมของมหาสารคามขายวัฒนธรรมของมหาสารคามไม่ได้ก็ให้ขายวัฒนธรรมอีสาน สร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาป้องกันความเสี่ยงในอนาคต ถ้ามองในด้านการตลาดต้องศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมากำหนดการคาดคะเน (Demand forecast) ปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น โดยให้มีการวางแผนสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉิน เช่น เมื่อเกิดการระบาดของโรคซาร์ส (Severe Acute Respiratory Syndrome; SARS) หรือโรคไข้หวัดนกและโรคโควิด-19 ทั้งนี้ควรสอดคล้องกับคู่มือและมาตรการป้องกันและการรับมือกับโรคโควิด-19 ของประเทศอย่างเคร่งครัด เพราะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการของโรงแรมในปัจจุบันและอนาคต

สำหรับความพอประมาณของโรงแรมเครือนานาชาติในจังหวัดขอนแก่น ผู้จัดการโรงแรมของจังหวัดขอนแก่น (สุนิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564) ได้อธิบายว่า “...เพื่อให้การจัดการคุณภาพบริการโรงแรมมีประสิทธิภาพและสามารถรับมือและอยู่รอดได้อย่างราบรื่นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

(Corona Virus Disease; COVID-19) นี้ โรงแรมได้ใช้กลยุทธ์การดำเนินการให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว หรือ “Work-life flow” เท่าที่จะทำได้มากที่สุด ไม่ใช่แค่การรู้จักปรับชีวิตและการทำงานให้มีความสมดุล (Work-life balance) เท่านั้น แต่ต้องให้รู้ว่า อะไรคือคุณค่าแท้ และอะไรคือคุณค่าเทียม” มิเช่นนั้น อาจหลงทาง ในจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมในภาวะวิกฤตนี้ กล่าวคือ คุณค่าแท้ต้องเป็นสิ่งที่จับต้องและทำให้เห็นเป็นจริง ได้ ตามความเห็นของผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น ความพอประมาณนอกเหนือจากการสร้างผลกำไรทางธุรกิจด้วย หนทางที่ชอบธรรม การมีสินค้าและบริการที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ หรือมี DNA ที่เป็นคุณค่าแท้ของตนเองก็เป็นสิ่ง สำคัญเช่นเดียวกับการทำให้พนักงานอยู่ได้อย่างมีความสุขและศรัทธาในตนเอง ด้วยการสร้างและปลูกฝังรูปแบบ องค์กร ให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ ภาควุมใจ เป็นคนดี มีคุณธรรมต่อองค์กรและสังคม เช่น การให้การศึกษาที่สูงขึ้น มีสวัสดิการรายได้ที่พอเพียงไปพร้อม ๆ กับการเติบโตอย่างเป็นขั้นเป็นตอนขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งในการทำให้ พนักงานโรงแรมค้นหาและพบคุณลักษณะความพอประมาณในตัวตนอย่างแท้จริง และรักษาสິงนั้นให้ได้เป็นมาตรฐาน ไม่เช่นนั้น “ความเทียม” จะทำให้เกิดทิศทางของความพอประมาณผิดเพี้ยนไป ความพอประมาณในการดำเนินธุรกิจนี้ จึงต้องใส่ใจ “คน + สินค้าและบริการ + ความงดงาม” ที่ต้องสื่อสารผ่านคน ตราสินค้า และหัวใจของการให้บริการ ที่เป็นตัวยืนยันความอยู่รอดที่โดดเด่นของโรงแรมในภาวะวิกฤตที่ใครไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ นั่นคือ เมื่อแบรนด์ ของโรงแรมมีชื่อเสียงและความเติบโตเพียงพอแล้ว ความพอประมาณของโรงแรมจึงหมายถึงการให้โอกาสคนอีสาน ที่มีจิตใจดีได้ร่วมทำงานและนำวัฒนธรรมอีสานท้องถิ่นบริสุทธิ์ผสานเข้ากับหัวใจของการให้บริการ เมื่อโรงแรมมีความ พอเพียงแล้ว ย่อมมีการนำพาชุมชนให้มีส่วนร่วมกับการสร้างสรรค์คุณภาพการบริการสินค้าของโรงแรม โดยการทำให้ ชุมชนร่วมในแพ็คเกจการบริการ (Co-package) นั้น ๆ เช่น การให้แขกพักที่โรงแรมได้มีเส้นทางท่องเที่ยว ไป “สวนเกษตรมีกิน” ที่มีในเมนูรายการอาหาร หรือการประดับตกแต่งห้องพักได้ใช้วัตถุดิบและหัตถกรรมของสินค้า ภูมิปัญญาชุมชนมาปรับใช้เพื่อช่วยให้แขกของโรงแรมได้มีความผ่อนคลาย ปลอดภัยกับมาตรการป้องกันโควิด-19 แบบนิวนอร์มอล (New Normal) มีความสุขไปกับความสุขของพนักงานและคนในชุมชน คือการได้สัมผัสประสบการณ์ ตรงร่วมกัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความเป็นผู้นำโรงแรมที่ต้องตระหนักถึงการทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงาน ในทุกระดับ จำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการใช้ “ความรักนำการบริหารคนและงาน” เป็นวิธีการที่โรงแรม ของขอนแก่นใช้ฟื้นฟูในการสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับวิกฤติการระบาดของโรคโควิด-19 ที่ได้ผลดีและเร็ว ดังนั้น ผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น ได้สรุปว่า ความพอประมาณในที่นี้ คือ ความเอาใจใส่และจริงใจที่โรงแรมได้แบ่งปันผล กำไรที่มีความเพียงพอแล้วส่งมอบไปพร้อมกับคุณค่าแท้ให้กับคนในองค์กรและชุมชนได้เติบโตมีความสุขร่วมกันอย่าง แท้จริง เพราะหากใช้ความเทียมจะไม่สำเร็จ เพราะขาดความจริงใจและไม่ยั่งยืน

2. ความมีเหตุผล ในความมีเหตุผลนี้ ผู้จัดการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานของมหาสารคาม มีความคิดเห็นตรงกันว่า โรงแรมของมหาสารคามเป็นแบบราคาประหยัด มีเหตุผลของความพอเพียงในการดำเนิน ธุรกิจ โดยเฉพาะในสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่กำลังระบอบสองในช่วงธันวาคม 2563 ถึง มีนาคม 2564 ผู้บริหาร โรงแรมของมหาสารคามมองเห็นความสำคัญของคุณภาพและคุณค่าของพนักงาน ผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่จัดให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสมเหตุผล เช่น ในเรื่องการจัดราคาที่เหมาะสมหากมีการเปรียบเทียบกับ โรงแรมระดับเดียวกันในภูมิภาคอื่น ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของทั้งผู้จัดการโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานของขอนแก่น โดยผู้อำนวยการศูนย์ความเป็นเลิศอุตสาหกรรมไมซ์และอีเวนต์เชิงธุรกิจ จังหวัดขอนแก่น (ดลฤทัย โกววรรณกุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2564) ได้ยืนยันว่าหากเปรียบเทียบกับ โรงแรมระดับเดียวกันทั่วทุกภาคของไทย เป็นที่แน่นอนว่า ราคาบริการ เช่น ค่าห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา อาหาร และเครื่องดื่ม ของโรงแรมของขอนแก่นในเครือนานาชาติหรูหระดับ 4 ดาวนี้ถือว่าสมเหตุผลมากกว่ามาก เพราะมี ความคุ้มค่าเงินให้ลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพการบริการและประสบการณ์ที่ได้รับ และยังมีมีความคุ้มค่าเงินมากกว่าโรงแรม อื่น ๆ ในจังหวัดนครราชสีมา อุตรธานี บุรีรัมย์ หรือ อุบลราชธานี ที่เป็นโรงแรมในระดับเดียวกันของภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น (สุนิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564)

ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “โรงแรมในภูมิภาคอื่นมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวหรือแขกชาวต่างชาติ แต่โรงแรมในภาคอีสานมากกว่า 95 เปอร์เซ็นต์เป็นแขกคนไทยและเป็นกลุ่มราชการ ที่มาประชุมและสัมมนาเป็นหลัก...” และยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า โรงแรมของจังหวัดขอนแก่นมีแค่เครือหานาชาติ Minor และ Accor เท่านั้น ซึ่งไม่มีในจังหวัดอุบลราชธานี หรืออุตรธานี จึงไม่มีคู่แข่ง แต่ต้องขายในราคามาตรฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ เพราะกำลังซื้อภายในประเทศไม่พอที่จะกำหนดอัตราค่าบริการให้สูงตามคุณภาพบริการของโรงแรมระดับหรูหราก็ได้ แต่โรงแรมยังคงรักษามาตรฐานความเป็นโรงแรมเครือหานาชาติไว้ดังเดิม นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 นี้ยังต้องปรับปรุงคุณภาพบริการและโรงแรมใหม่ ให้มีทั้งมาตรการการป้องกันโควิด-19 ที่สูงกว่าระดับชาติ และให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกลุ่มตลาดโรงแรมเครือหานาชาติในเครือเดียวกันในต่างประเทศ จากข้อมูลที่ได้รับจึงเป็นหลักฐานและเหตุผลที่สำคัญที่สรุปได้ว่าโรงแรมของทั้งขอนแก่นและมหาสารคามมี “ความมีเหตุผล” ในการจัดการคุณภาพบริการโรงแรมภายใต้วิกฤติโรคโควิด-19 ในปัจจุบัน

3. การสร้างภูมิคุ้มกัน ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานของมหาสารคามเห็นว่า ยังไม่มีการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจมากพอ เพราะยังมองไม่เห็นความชัดเจนในเรื่องการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกโรงแรมอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังไม่ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรอย่างเต็มที่ รวมถึงไม่มีความชัดเจนเรื่องการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวเพื่อรองรับการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อสังคมโดยตรง แต่ผู้จัดการโรงแรมของมหาสารคาม (โฆษิต เหล่าสุวรรณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 30 มีนาคม 2564) มีความคิดเห็นว่าโรงแรมของมหาสารคามมีการสร้างภูมิคุ้มกันตั้งแต่เริ่มก่อตั้งโรงแรมปี พ.ศ. 2541 ที่เกิดวิกฤตต้มยำกุ้งจากการปล่อยค่าเงินบาทลอยตัวและอยู่รอดมาได้ถึงยุคทองที่เฟื่องฟูที่สุดของโรงแรมในปี พ.ศ. 2545 ที่มีอัตราการเข้าพักสูงสุดเกินร้อยละ 80 (Occupancy) จนมาถึงสมัยรัฐประหารปี พ.ศ. 2557 ที่ทำให้ยอดขายห้องพักหายไปประมาณร้อยละ 10-15 เนื่องจากการตัดงบประมาณประชุมและสัมมนาลดลงจากรัฐบาลในสมัยนั้น และเมื่อเผชิญกับสถานการณ์โรคโควิด-19 ต้องปิดโรงแรมชั่วคราวสองเดือนตามคำสั่งรัฐบาลเมื่อต้นปี พ.ศ. 2563 ทำให้อัตราการเข้าพักเป็นร้อยละ 0 และด้วยโรงแรมของมหาสารคามมีภูมิคุ้มกันของการทำธุรกิจแบบพอมีความพอเพียงอยู่แล้ว จึงทำให้สามารถกลับมาเปิดดำเนินกิจการใหม่ได้ แม้จะได้รับผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 รอบสองในช่วงเดือนธันวาคม 2563 - มีนาคม 2564 ที่มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยเพียงร้อยละ 30 เพราะโรงแรมของมหาสารคามได้วางแผนมีนโยบายควบคุมต้นทุนไม่ขยายกิจการเกินกำลังความสามารถ และใช้ทรัพยากรทุกอย่างรัดกุมรอบคอบ อย่างมีเหตุผลเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าราคาและคุณภาพให้เกิดประโยชน์กับลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าโดยไม่ได้อัดหวังกำไรในช่วงมีสถานการณ์โรคโควิด-19 เพียงแต่พอมีรายได้จัดสรรให้พนักงานได้มีงานทำเพื่อนำไปเลี้ยงครอบครัว และโรงแรมสามารถดำเนินการให้บริการตามปกติในภาวะวิกฤตินี้แม้จะไม่เคยมีแผนป้องกันความเสี่ยงเลย ทั้งนี้ เพราะโรงแรมไม่เคยคาดคิดว่าจะเกิดโรคโควิด-19 ส่งผลให้โรงแรมต้องหยุดดำเนินกิจการชั่วคราว โดยไม่ได้เตรียมการมาก่อน ซึ่งประเด็นนี้ตรงข้ามกับการจัดการคุณภาพบริการของโรงแรมเครือหานาชาติของขอนแก่น ซึ่งผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น (สุวิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564) กล่าวว่า โรงแรมเครือหานาชาติของขอนแก่นมีทั้งแผนการจัดการวิกฤติและความเสี่ยง จึงเป็นโรงแรมแรกของจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับตราสัญลักษณ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Safety and Health Administration-SHA) ทั้งส่วนห้องพัก บริเวณโรงแรมและห้องประชุมคอนเวนชันทั้งหมด อีกทั้งยังเป็นโรงแรมแรกที่เปิดบริการต้นเดือนสิงหาคม 2563 ก่อนสถานที่อื่น ๆ ในการใช้เป็นสถานที่จัดงานการประชุมไมซ์ (MICE Venues) ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามนโยบายของรัฐบาลจังหวัดขอนแก่น จนทำให้กรมอนามัยมาขอจัดการประชุมและส่งเสริมการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่ ต่อมาโรงแรมแห่งนี้ถือเป็นโมเดลของโรงแรมในภูมิภาคนี้

4. คุณธรรม ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานส่วนใหญ่ไม่สามารถประเมินการจัดการคุณภาพบริการของโรงแรมในมหาสารคามและขอนแก่นว่ามีความเป็นธรรมหรือมีจริยธรรมและคุณธรรมหรือไม่ เพราะส่วนใหญ่ไม่ได้สัมผัสอย่างลึกซึ้งและเป็นเรื่องละเอียดอ่อน แต่พอจะสามารถประเมินได้จากภาพรวมทั้งหมดจากการกำหนดอัตราค่าบริการ

การนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ หรือการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน แต่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงแรมพอจะมีคุณธรรมและเป็นธรรมอยู่บ้าง โดยได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหรือบรรษัทภิบาล และเห็นสมควรให้กำหนดเรื่องนี้อย่างเป็นนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรในทุกระดับ รวมทั้งต้องมีการควบคุมและประเมินผลหลังจากที่ได้กำหนดเป็นนโยบายแล้ว การใช้หลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นหลักปกครองโดยใช้หลักธรรมมาประกอบและใช้หลักบรรษัทภิบาลเป็นหลักการบริหารจัดการทางบริษัทเอกชน ซึ่งทั้ง 2 หลักนี้ควรมีความยุติธรรม ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ การจัดการโรงแรมให้มีบรรษัทภิบาล หมายถึงการให้พนักงานได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม กำหนดค่าห้องที่เป็นธรรม ทำกำไรที่เป็นธรรม ให้ดูว่าการบริหารจัดการเพียงพอเป็นธรรมเพียงใด มีตัววัดว่าอะไรที่เหมาะสมเป็นธรรม คือ วัดจากตัวลูกค้าและวิธีการที่อาจไม่ต้องทำอะไรที่ใหญ่โตแต่มีศักยภาพ คือ ไม่ทำอะไรเกินตัว พอเพียง มีเหตุผล วิเคราะห์ในกลุ่มเป้าหมายได้ การมีศักยภาพและความพร้อมที่จะทำและพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ด้วยการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมโดยต้องคำนึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะก่อให้เกิดบรรษัทภิบาลขึ้นในองค์กรอันเป็นเป้าหมายของการทำธุรกิจแบบพอเพียงอย่างแท้จริงและในประเด็นนี้ ผู้บริหารโรงแรมของขอนแก่นได้ให้ทัศนะว่าโรงแรมโดยเฉพาะเครือนานาชาติทำได้ไม่มากนักในเรื่องนี้ แต่ก็ต้องตระหนักเสมอในเรื่องการขับเคลื่อนธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซึ่งในประเด็นนี้ผู้บริหารโรงแรมของขอนแก่น ได้ขยายความเพิ่มเติมว่า

“...ไม่ใช่(ว่า)เราดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงความเป็นธรรม...แต่ถ้าใช้ความพอเพียงมาก ๆ ก็ไม่ไหว เพราะโรงแรมต้องมีจิตสำนึกต่อลูกค้าในทุกระดับ เราปฏิเสธลูกค้าไม่ได้ ควบคุมความต้องการลูกค้าก็ไม่ได้ ทำได้แต่ละเป้าหมายก็เพียงแต่ใช้การสนทนา ให้พอเพียงแต่ความต้องการเท่านั้น” (สุนิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564)

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวข้องกับคุณธรรมของการจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมของขอนแก่นนี้สรุปได้ว่า สิ่งที่โรงแรมในเครือนานาชาติทำได้ คือ การไม่รู้สึกรำคาญหรือเหนื่อยกับการพัฒนาความคิด ใช้ความเป็นธรรมจัดสรรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนและชุมชนแวดล้อมให้เพียงพอและติดต่ออย่างต่อเนื่อง ไม่ให้คิดถึงอุปสรรคในยามวิกฤตินี้ ทำงานเป็นทีมเดียวกันกับผู้คนและชุมชน จะเห็นหลักคิด (Mindset) หรือรูปแบบกระบวนการทางความคิดค้นหาแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกกับภายในพลังของจิตใจให้เชื่อและศรัทธากับความคิดทุกอย่างว่าทำได้และเป็นไปได้ จริยธรรมและจรรยาบรรณภายในใจจริงจะเกิดขึ้นให้ยึดถือเองตามธรรมชาติของการดำเนินธุรกิจ เช่น เมื่อโรงแรมอยู่รอดและมีกำไรแล้วในภาวะวิกฤติโรคโควิด-19 หรือ “ลูกค้าไม่มาพักก็ลด (Dump) ราคารลงมาอีกไม่ได้ กล่าวคือ โรงแรมจะอยู่รอดคนเดียวในขณะที่คนรอบข้างตายไม่ได้ เมื่อเพียงพอแล้วจึงแบ่งปันโอกาสให้ผู้อื่นได้เติบโตไปด้วย ในเรื่องคุณธรรมตามหลักการดำเนินธุรกิจโรงแรมแบบพอเพียง คือ ที่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกันในฐานะ “Sister hotels” ผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น ได้กล่าวสรุปเพิ่มเติม คือ การทำแพ็คเกจและโปรโมชั่นหรือโปรแกรมการขายร่วมกัน ไม่เอาเปรียบสังคม เป็นการแบ่งปันรายได้ที่เป็นธรรมและแข่งขันให้ลูกค้าเป็นผู้เลือกตามความชอบส่วนบุคคลในความโดดเด่นและความแตกต่างในการนำเสนอคุณลักษณะเฉพาะของโรงแรมแต่ละประเภทที่เป็นความศรัทธา ความเชื่อ และการเพียรพัฒนาความคิดในด้านคุณธรรมนี้ จึง “...On top และเป็นทั้งศิลป์และศาสตร์ของการจัดการคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงเป็นที่สุด...” (สุนิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564)

5. ความรู้ ความรู้เป็นประเด็นสุดท้ายที่พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในสองพื้นที่นี้ ซึ่งความรู้ยังหมายถึงทักษะและความสามารถของพนักงานบริการเป็นสำคัญเพราะเป็นผู้ที่จะสร้างหรือทำลายประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการต่อลูกค้าของโรงแรมของทั้งสองพื้นที่ ในประเด็นนี้ทุกกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์หลักมีความเห็นตรงกันว่าเป็นข้อจำกัดอย่างมากต่อคุณภาพบริการของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นระดับชาติหรือนานาชาติก็ตามและในประเด็นนี้ ผู้จัดการโรงแรมของมหาสารคาม (โฆสิต เหล่าสุวรรณ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 30 มีนาคม 2564) ได้กล่าวว่า “...เพราะธุรกิจโรงแรมของมหาสารคามไม่ได้ใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างเต็มที่และเป็นอยู่

อย่างนั้นโดยไม่มีการแข่งขันมาแต่เดิม จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงในการลงทุนที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพอย่างแท้จริง แต่เป็นเพียงการให้ความรู้ หรือฝึกอบรมเพื่อให้ปฏิบัติงานได้เท่านั้น พนักงานจึงขาดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และเป็นผลให้พนักงานเหล่านั้นไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับการพัฒนาให้โรงแรม ในจังหวัดมหาสารคามเป็นโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานสากล” ด้วยเหตุผลนี้จึงพบว่าโรงแรมในจังหวัดมหาสารคาม เป็นโรงแรมในท้องถิ่นที่มีปัจจัยจำกัดโดยเฉพาะองค์ความรู้ในการบริหารจัดการด้านบุคลากร ต้นทุน และโครงสร้าง ในการบริหารจัดการคุณภาพบริการโรงแรมให้เพียงพอ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 ที่ต้องมี พนักงานมีประสบการณ์อย่างแท้จริงในการจัดการกับการบริการในยุคนี้ตามมาตรฐานความปลอดภัย และสุขอนามัยตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข นอกจากนี้ยังขาดพนักงานที่มีประสบการณ์และมีทักษะด้าน อาชีพบริการที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Levels of specialization) จึงมีความลำบากและขาดต้นทุนในด้านทรัพยากรบุคคล ในการขยายกิจการที่มีระดับคุณภาพการบริการเป็นเลิศ ซึ่งเป็นปัญหา อุปสรรค และเงื่อนไขสำคัญต่อการพัฒนา คุณภาพการบริการให้เป็นธุรกิจบริการที่มีมาตรฐานสากล ดังที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานหลักใช้โรงแรมของมหาสารคาม จัดงานอีเวนต์ (ปฏิมา เหล่าชัย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มีนาคม 2564) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า “...เงื่อนไขสำคัญ ที่จะทำให้โรงแรมในจังหวัดมหาสารคามมีคุณภาพการบริการเพียงพอต่อความต้องการในระดับสากล ผู้บริหารโรงแรมควร จะต้อง Take action หรือลงมือให้ทักษะความรู้ในวิชาชีพตามมาตรฐานสากลเพื่อให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของคน ในองค์กรและสังคม เพราะการขาดองค์ความรู้ใหม่จะทำให้ขาดความสัมพันธ์กับโลกสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปภัยที่จะ รู้จักการรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น ซึ่งจะเป็นปัญหากับการจัดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของ โรงแรมให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกคนในสังคมในที่สุด”

ในประเด็นข้างต้น ผู้จัดการโรงแรมของขอนแก่น (สุนิษา สุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กุมภาพันธ์ 2564) มีความเห็นตรงกันว่าความรู้และคุณภาพของ “ตัวพนักงาน” ที่ให้บริการแขกมีความสำคัญมาก เพราะพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่นจึงมีข้อจำกัดเฉพาะด้านบุคลิกภาพ มารยาทสากล และการใช้ ภาษาต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ หากต้องให้บริการแขกในระดับนานาชาติแล้วยังมีข้อจำกัดในเรื่องความเพียงพอ ของคุณภาพพนักงานเป็นที่สุด จึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักเศรษฐกิจพอเพียงอย่างแท้จริงที่เป็นประเด็นสำคัญ ที่โรงแรมทุกประเภทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะต้องตระหนักถึงเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยทำให้ธุรกิจโรงแรม เจริญเติบโตอย่างเป็นขั้นตอนที่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและคุณค่าแท้ภายในองค์กรให้มีความเพียงพอ เป็นสำคัญ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ตรงกันของทั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดงานหรือผู้ใช้บริการโรงแรม หลักของขอนแก่น (ดลฤทัย โกววรรณกุล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2564) ที่ว่าแม้โรงแรมในจังหวัด ขอนแก่นจะเป็นเครือหานาชาติที่มีมาตรฐานสากล แต่คุณภาพของพนักงานที่ส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่นก็ยังเป็น ข้อจำกัดที่สำคัญต่อการให้บริการในระดับสากล โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับการพัฒนาบุคลิกภาพ ของมืออาชีพรวมถึงการมีมารยาท หรือการมีความรู้ ทักษะและความชำนาญพิเศษที่เพียงพอตรงกับข้อกำหนดวิชาชีพ (International protocols and etiquettes) ในการให้บริการเช่นในการประชุมวิชาชีพนานาชาติ (Conventions) การประชุมองค์กร (Meetings) พร้อมกับการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล (Incentives) การจัดงานแสดงนิทรรศการ (Exhibitions) หรืองานอีเวนต์ (Events) ต่าง ๆ เป็นต้น “ความรู้และทักษะ” จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงาน โรงแรมของจังหวัดขอนแก่นและมหาสารคามมีศักยภาพและคุณภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่มุ่งเน้นให้คนในองค์กรมีความรู้ความสามารถที่แท้จริงที่จะ สามารถนำไปใช้ในกิจการงานและองค์กรในชุมชนให้พึ่งพาตนเองได้ตามกำลังและศักยภาพหรือความสามารถ ของตนเองที่มีอยู่

ดังนั้น การที่จะทำให้การจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใดหรือระดับใด ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะในช่วงที่ต้องเผชิญกับการระบาดของโรคโควิด-19 การใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเหมาะสมกับบริบทการดำเนินธุรกิจโรงแรม

ในประเทศไทยในปัจจุบัน องค์ความรู้ที่แท้จริงตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการคุณภาพบริการของโรงแรมไทย ของการศึกษานี้จึงหมายถึงองค์ความรู้ทั้งห้าหลักที่เกิดขึ้นจากการที่โรงแรมมีการจัดการคุณภาพบริการให้มีความพอประมาณอย่างมีเหตุผลเพื่อให้สามารถสร้างภูมิคุ้มกันด้วยความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคม อย่างเท่าเทียมโดยไม่เอารัดเอาเปรียบกัน (หรือไม่ถือเอาความได้เปรียบที่พอเพียงแล้วนั้นไว้ให้ตนเองและพวกพ้อง ฝ่ายเดียว) โดยใช้องค์ความรู้ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยแห่งความมุ่งมั่น (Commitments) นำพาไปสู่การดำเนินธุรกิจโรงแรม ที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดความพอเพียงแก่ธุรกิจของตนเองเมื่อมีความพอเพียงแล้วก็แบ่งปันความสำเร็จนี้ ให้ผู้อื่นในสังคมให้ได้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืนตามที่ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ได้ทรงพระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยมากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยรวม คือ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดมหาสารคามยังไม่มีมาตรฐานสากลตามมาตรฐานโรงแรม 4 ดาว ดังที่ได้ระบุไว้ในกรอบการวิจัยข้างต้น แต่มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และจากการประเมินจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้จัดงานหรือผู้ใช้โรงแรมของมหาสารคามเป็นสถานที่จัดงานหลัก (End-users) สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ในระดับพอมีความพอเพียงที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในระดับความพึงพอใจในขั้นพอรับได้ ยกเว้น งานบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ภายในห้องพักที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดี เพราะมีคุณภาพบริการคุ้มค่าเงินเกินความคาดหวังของลูกค้าที่จ่ายไปโดยเฉพาะอัตราค่าบริการเข้าพักในสถานการณ์ โควิด-19 และการดำเนินธุรกิจงานบริการโรงแรมในจังหวัดมหาสารคามพอมีความพอเพียงในการจัดการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงด้วยมีภูมิคุ้มกันด้านการลงทุนที่ไม่เกินตัว และไม่ก่อหนี้เกินกำลังความสามารถ จึงทำให้สามารถอยู่รอดและกลับมาเปิดดำเนินธุรกิจโรงแรมได้ปกติหลังจากที่ต้องปิดโรงแรมชั่วคราวตามคำสั่งของรัฐบาล เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สำหรับโรงแรมเครือนานาชาติของขอนแก่นพบว่า โดยรวมโรงแรมมีความพอเพียงและมีคุณภาพการบริการในระดับสากล เพราะมีการรักษามาตรฐานตามเครือโรงแรมนานาชาติเช่นเดียวกับเครือเดียวกันในต่างประเทศที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะห้องคอนเวนชันสำหรับการประชุมและการสัมมนาต่างชาติสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างพอเพียงและมีมาตรฐานระดับสากล เพราะเป็นโรงแรมแรกในจังหวัดขอนแก่นที่ได้รับมาตรฐานสถานที่จัดงานทั้งระดับประเทศไทยและอาเซียน หรือได้รับตราสัญลักษณ์ TMVS (Thailand MICE Venue Standard) และ AMVS (ASEAN MICE Venue Standard) จึงเป็นข้อยืนยันการจัดการคุณภาพการบริการของโรงแรมว่ามีความพอเพียง สอดคล้องหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือมีการใช้องค์ความรู้หลักเศรษฐกิจพอเพียงบูรณาการกับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพการบริการตามมาตรฐานเครือโรงแรมนานาชาติในต่างประเทศโดยมีเป้าหมายให้มีความพอประมาณ มีเหตุผล สามารถสร้างภูมิคุ้มกัน สร้างความเป็นธรรมมั่นคงทำให้เกิดรายได้แก่คนในสังคมพึ่งตนเองได้ในภาวะวิกฤตโควิด-19 และเมื่อพอเพียงแล้วก็มีการแบ่งปันโอกาสแห่งความสำเร็จนี้ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในโปรแกรมร่วมของการให้บริการสินค้าบริการอย่างมีคุณภาพแก่คนในสังคมได้เรียนรู้ให้ได้เติบโตไปกับโรงแรมด้วยกันอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามผู้บริหารโรงแรมพอใจประเมินคุณภาพบริการตนเองอยู่ในระดับ “พอมีความพอเพียง” เนื่องจากมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรมต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อให้แบรนด์มีคุณภาพการบริการที่มีคุณค่าแท้ด้วยหลักการจัดการตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อแรก และนำไปสู่อภิปรายเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการจัดการคุณภาพการบริการตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงของโรงแรมในประเทศไทยต่อไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ 2 ได้ดังนี้คือ ข้อเสนอแนะลำดับแรกเกี่ยวกับปัจจัยที่ถือว่าทั้งโรงแรมภายในจังหวัดสาคามและขอนแก่นมีจุดเด่นในหลักความพอประมาณและความมีเหตุผล คือ การที่ผู้ประกอบการจัดห้องพักและสิ่ง

อำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับเงินที่ลูกค้าได้ซื้อบริการในราคาเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบและลูกค้ามีความสุขและรู้สึกได้รับประสบการณ์ที่ดีในความเอาใจใส่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมอย่างปลอดภัยเหมือนอยู่ที่บ้านโดยเฉพาะในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากต่อความพึงพอใจและความรู้สึกประทับใจของลูกค้าที่จะกลับมาใช้บริการใหม่เป็น “โอกาส” สำคัญในสถานการณ์วิกฤติที่จะช่วยสร้างความรู้สึกรักและทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มมูลค่า [10] ของโรงแรมในการได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ต้องการและคาดหวังไว้ และข้อเสนอแนะต่อมาถือว่าเป็นจุดควรเสริมสร้างที่สุดของการดำเนินธุรกิจตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของทั้งสองประเภทของโรงแรม คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจของตนเองอย่างแท้จริง โดยต้องมีความมุ่งมั่น (Commitment) สร้างภูมิคุ้มกันที่เข้มแข็ง 4 ด้าน เพื่อให้เกิดความสมดุลในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องตามการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ 1) ภูมิคุ้มกันเงินทุนเงินออม และการประกันความเสี่ยง มีแผนทั้งระยะสั้นและยาว เพื่อสร้างรากฐานให้การกระจายรายได้ที่เกิดจากการพัฒนาการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศให้เศรษฐกิจของสังคมท้องถิ่นของไทยมีความเติบโตยั่งยืนไปด้วยกันอย่างมั่นคงเป็นขั้นเป็นตอน และเป็นไปตามการเติบโตของประเทศไทยและของโลกในอนาคต [1] 2) ภูมิคุ้มกันผู้คน ชุมชนและสังคม เป็นการกระจายผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันด้วยหลักการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ ทั้งด้านเศรษฐกิจและการอยู่ดีกินดีของทุกภาคส่วนให้เกิดคุณค่าและประโยชน์กับคนในชุมชน เป็นส่วนสำคัญตามที่เมืองเติบโตเป็นเมืองพลวัตที่สันติสุขที่มุ่งเป็นองค์กรของผู้สร้าง ผู้ให้ ผู้พัฒนา ผู้มีส่วนร่วม และผู้นำค่านิยมในบทบาทของผู้พิทักษ์ผลประโยชน์เพื่อส่วนรวมร่วมกันมากกว่าประโยชน์ของปัจเจกบุคคล จึงเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ที่จะรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบข้างด้วยจิตวิญญาณ [13] และแรงจูงใจภายในของผู้ให้บริการอย่างแท้จริง 3) ภูมิคุ้มกันสิ่งแวดล้อมและความมั่นคงปลอดภัย ทั้งผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียต้องตระหนักถึงการรักษาและป้องกันสุขอนามัยที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่สังคมกำลังเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติโรคโควิด-19 เป็นการวางแผนสังคมให้มีความมั่นคงและปลอดภัยร่วมกันด้วยจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมในการเดินทางท่องเที่ยว การเข้าพักรักษา หรือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น ปฏิบัติการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคลในยุคนิวอर्मอล หรือยุคปกติใหม่ในทุกกิจกรรมแวดล้อมที่เกิดขึ้นด้วยความมีสติไม่ประมาทสามารถปฏิบัติเป็นปกติปัจจุบัน และปกติต่อไปในอนาคต และ 4) ภูมิคุ้มกันวัฒนธรรม ที่โรงแรมทั้งระดับนานาชาติและท้องถิ่นต้องมีความรัก มีแบบแผนวินัย ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น และต้องตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องวางแผนรักษาไว้เพื่อแสดงถึงความเจริญของชาติพันธุ์ของตน [14-16] เช่น การใช้เสน่ห์ของวัฒนธรรมอีสานหรือท้องถิ่นเป็นวิสัยทัศน์ในรูปแบบอีสาน ดังที่โรงแรมของขอนแก่น ได้แสดงออกถึงความสำเร็จของรูปแบบการนำเสนอวัฒนธรรมท้องถิ่นในการสร้างสรรค์ความคิดในการออกแบบ การส่งมอบประสบการณ์ของคุณภาพบริการเฉพาะตน ผสมผสานกับจิตวิญญาณ ความงดงาม ความศรัทธาและการเห็นคุณค่าของคนในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมแวดล้อมกระจายผลประโยชน์เป็นธรรมไม่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตนจึงเป็นจุดขายที่โดดเด่น [15] ของโรงแรมที่มีคุณค่าท้องถิ่นเป็นที่ยอมรับสู่ระดับสากล ก็ด้วยการใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงและความยั่งยืนของชุมชนโดยเฉพาะในการพัฒนาธุรกิจบริการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย [1, 16] ข้อเสนอแนะสุดท้ายคือ การพัฒนาความรู้และความสามารถ (Knowledge and capabilities) ให้พนักงานโรงแรมของทั้งสองจังหวัดที่ส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่นอาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมาแต่ดั้งเดิม โดยเฉพาะจากผลการวิจัยมีข้อจำกัดอย่างมากในเรื่องภาษาต่างประเทศและบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าต่างประเทศอย่างมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล การเข้าใจและการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้กับโรงแรมของทั้ง 2 พื้นที่ที่บริบทต่างกันในประเด็นที่ต้องจัดการให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานได้อย่างมืออาชีพอย่างแท้จริงนี้ ยิ่งต้องให้ความสำคัญต่อการเร่งพัฒนาให้ทักษะและความรู้ อย่างมืออาชีพที่เหมาะสมและพอเพียงกับพนักงาน คือการต้องลงทุนด้านการให้การศึกษาแก่พนักงานของโรงแรม เช่น การฝึกอบรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง หรือมีระบบการจัดการคนเก่งที่เรียกว่า Talent management ที่ช่วยให้พนักงาน

มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานนักบริการมืออาชีพสากล เช่น ตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ (Thailand Professional Qualification Institute: TPQI) หรือตามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติ นักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement: MRA) [9-10]

ดังนั้น จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการคุณภาพของโรงแรม ทั้งสองแห่งที่ต่างกันนี้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์อันยืนยันได้ว่าปัจจัยทั้งสองอย่างนี้มีความสัมพันธ์กันและมีผลต่อ ผลลัพธ์การดำเนินงานบริการของโรงแรมโดยรวม (Total hotel service performance outcomes) ทั้งด้านคุณภาพ ทางเทคนิคและคุณภาพทางหน้าที่งานให้บริการ (Technical and functional quality) [16] และในการประยุกต์ใช้หลัก เศรษฐกิจพอเพียงกับการจัดการคุณภาพบริการที่ได้ช่วยบรรลุต้ง 2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ สามารถเป็นแบบอย่าง (Role model) ของโรงแรมในประเทศไทยที่มีบริบทแตกต่างกันได้ เพราะมีผลยืนยันเอกฉันท์ (Consensus) จากการให้ข้อมูลและจากการตรวจสอบข้อมูลสามเส้าจาก 3 กลุ่มของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งในเวลา และสถานที่ต่างกัน พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพนี้กับเอกสารหลักฐานในการศึกษาครั้งนี้แล้ว พบว่าคุณภาพบริการของโรงแรม [17] ที่บูรณาการกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในข้างต้นของโรงแรมในจังหวัด มหาสารคามและขอนแก่นสามารถนำไปแลกเปลี่ยนเป็นองค์ความรู้ เครื่องมือ กลยุทธ์ และ/หรือการวางแผนให้แก่ธุรกิจ โรงแรมในภูมิภาคเดียวกันรวมถึงภูมิภาคอื่นได้เพราะเป็นวิสัยทัศน์ทางธุรกิจที่ทั่วโลกยืนยันว่าองค์ประกอบของหลัก ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันตนเอง และคุณธรรมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพบริการของทั้งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่น ๆ [18] ซึ่งสอดคล้องกับความสำเร็จของบริษัทสหชาติยุโรป ต่าง ๆ ที่ได้สรุปว่าองค์การที่จะมีความมั่นคงในระยะยาวได้ต้องมุ่งเน้นดำเนินการโดยมองการณ์ไกล การคำนึงถึง คุณค่าของบุคลากรอย่างแท้จริง การตระหนักถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนอย่างแท้จริง รวมถึงการยึดมั่นในคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและปฏิบัติตัวเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เอาใจใส่ในเรื่องราวเหตุการณ์เพื่อพัฒนาให้เกิดการเติบโต ของธุรกิจและทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืน [19-24]

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการของทั้งโรงแรมเครือนานาชาติและภายในประเทศที่จะมีความพอเพียง ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ต้องอาศัย “ภาวะผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์และแรงจูงใจภายในจิตใจที่มุ่งมั่น” ที่นำ (Implement) “หลักเศรษฐกิจพอเพียง” มาใช้ปฏิบัติในการจัดการธุรกิจบริการของโรงแรมให้มีคุณภาพ คุณค่า และเป็นธรรม เพื่อสร้างความเพียงพอต่อทั้งโรงแรม พนักงาน และประชาชน ที่เกี่ยวข้อง เมื่อเพียงพอแล้วก็ แบ่งปันโอกาสของผลกำไรในการทำธุรกิจทั้งทางตรง (รายได้ที่พอเพียงต่อการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวัน) และทางอ้อม (ความสุขของการอยู่ดีกินดี) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมไทย โดยต้องคำนึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน สังคม และควรต้องตระหนักถึง การมีความพอประมาณ เหตุและผล คุณธรรมและจริยธรรม ทักษะและความรู้ และภูมิคุ้มกัน จึงจะช่วยสร้างประโยชน์ (Contribution) ต่อการจัดการคุณภาพบริการอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความ สมดุลในธุรกิจการโรงแรมของสังคมไทย

2. ประชาชนที่มีส่วนได้เสียทุกคนในทุกบทบาทหรือฐานะ เช่น ลูกค้าภายใน (Internal customer-พนักงาน) ลูกค้าภายนอก (External customer-แขกหรือผู้ใช้สินค้าและบริการของโรงแรม) และ/หรือกลุ่มซัพพลายเออร์หรือกลุ่ม ห่วงโซ่อุปทานของทุกภาคอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการธุรกิจโดยรวม ควรต้องเรียนรู้และมีความเข้าใจ กับประโยชน์และคุณค่าของการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปปรับใช้ คิดริเริ่ม และเข้าร่วมกับการดำเนินการจัดการ คุณภาพบริการของโรงแรมให้เกิดรูปธรรม ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือและความเต็มใจของทุกคนในสังคมเพื่อที่จะ ร่วมกันผลักดัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์เรียนรู้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันของคนในสังคมจึงจะทำให้คุณภาพบริการของ ทั้งโรงแรมเครือนานาชาติและภายในประเทศประสบผลสำเร็จและมีความพอเพียงตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

3. หน่วยงานรัฐบาลและภาคธุรกิจควรสื่อสารกับคนไทยให้เห็นว่าหลักเศรษฐกิจพอเพียงไม่ใช่เป็นของล้าหลัง แต่เป็นองค์ความรู้ระดับชาติและนานาชาติที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เพราะสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สามารถปฏิบัติให้เห็นเป็นจริง เป็นที่ยอมรับกับหลักปรัชญาที่ว่าใช้ได้จริงทั้งในการดำเนินธุรกิจและชีวิตของทุกองค์กรและทุกคนในสังคม [25] เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ตามผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของหลักเศรษฐกิจพอเพียงที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพของธุรกิจบริการอื่น ๆ เช่น ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไมซ์ อีเวนต์ และบริการอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเป็นผลต่อบัจจัยต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย โดยเฉพาะในภูมิภาคที่มีนักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าเป็นชาวต่างชาติเป็นหลักเพื่อให้เห็นปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างของทั้งสองระดับ ประเภท กลุ่มลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติและสถานที่ตั้งของโรงแรมในแต่ละภูมิภาคเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการพัฒนายั่งยืนเป็นองค์รวมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] UNWTO. (2020). *The UNWTO recommendations on tourism and rural development: A guide to making tourism an effective tool for rural development*. Retrieved December 15, 2020, from <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422173>
- [2] TCEB. (2021). *Thailand Convention and Exhibition Bureau unveils operational plan New normal MICE-Sustainable growth*. Retrieved May 2, 2021, from <https://www.businesseventsthailand.com>
- [3] Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Los Angeles: Sage.
- [4] Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA, Sage.
- [5] Corbin, J., and Strauss. (2008). *Basics of qualitative research*. London, England: Sage.
- [6] Ryan, C. (1995). *Researching tourist satisfaction: Issues, concepts, problems*. London, England: Routledge.
- [7] Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implication for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- [9] Thai Hotels Association. (2021). *Hotel Standards*. Retrieved May 10, 2021, from <http://www.Thaihotels.org/16747351>
- [10] TCEB. (2021). *ASEAN MICE Venue Standards*. Retrieved May 10, 2021, from <https://asean.org/storage/2012/05/ASEAN-MICE-Venue-Standards-Meeting-Room.pdf>
- [11] Mongkhonchairoek, P. J. (2019). Rural tourism management according of sufficiency economy philosophy in Thailand. *The Journal of The International Buddhist Studies College*, 4(2), 65-71.
- [12] Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- [13] Chansuchai, P. (2019). The value-added product of community enterprise according to sufficiency economy toward sustainable development of entrepreneurs. *Polish Journal of Management Studies*, 20(2), 174-185.

- [14] Thal, K. R., and Hudson, S. (2019). A conceptual model of wellness destination characteristics that contribute to psychological well-being. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(1), 41-57.
- [15] Seubsman, S., Kelly, M., and Sleigh, A. (2013). The sufficiency economy and community sustainability in rural northeastern Thailand. *Asian Culture and History*, 5(2), 57-65.
- [16] Ali, F., Hussain, K., Konar, R., and Jeon, H. (2016). The effect of technical and functional quality on guests' perceived hotel service quality and satisfaction: A SEM-PLS analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 1-25. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1230037>
- [17] Suttipun, M., and Arwae, A. (2020). The influence of sufficiency economy philosophy practice on SME's performance in Thailand. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 8(2), 181-198.
- [18] Curry, R. L., and Sura, K. (2007). Human resource development (HRD) theory and Thailand's sufficiency economy concept and its "OTOP" program. *Journal of Third World Studies*, 24(2), 85-94.
- [19] Kantabutra, S. (2005). Leadership for sustainable organizations. *Sasin Journal of Management*, 11, 59-72.
- [20] Lekhakula, J., Feongkaew, C., and Jansuri, A. (2020). Integration of sufficiency economy and pro poor tourism for sustainable tourism development. *Journal of Rattana Bundit University*, 15(2), 183-193. Retrieved May 10, 2021, from <http://so03.tci-thaijo.org/index.php/rbac/view/249182>
- [21] Pruetipibultham, O. (2010). The sufficiency economy philosophy and strategic HRD: A sustainable development for Thailand. *Human Resource Development International*, 13(1), 99-110.
- [22] Suttipun, M. (2019). The longitudinal study of sufficiency economy philosophy reporting of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 11(2), 187-206.
- [23] Suttipun, M., and Arwae, A. (2020). The influence of sufficiency economy philosophy practice on SME's performance in Thailand. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 8(2), 181-198.
- [24] UNDP. (2007). *Thailand human development report 2007: Sufficiency economy and human development*. Bangkok, Thailand: Keen Publishing (Thailand), Co., Ltd.
- [25] Chaianupong, N. (2016). *Living the sufficiency economy philosophy: A study of Thai business decision makers* [Unpublished doctoral dissertation]. Alliant International University.