

สรุปงานเสวนา “คน...ทางรอดธุรกิจโรงแรมSMEs”

จัดโดย หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

ร่วมกับ ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ

และสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

วันอังคารที่ 25 พฤศจิกายน 2551 เวลา 08.30 – 16.00 น.

ณ ห้อง Activity Hall ชั้น 1 อาคารบรรเจิด ชลวิจารณ์ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

นายวีรชัย วงศ์บุญสิน ประธานคณะกรรมการติดตามผลการเจรจาเขตการค้าเสรี กำหนดจัดงานเสวนา “คน...ทางรอดธุรกิจโรงแรม SMEs” เมื่อวันอังคารที่ 25 พฤศจิกายน 2551 เวลา

08.30

–

1

6.00

น. ณ ห้อง

Activity Hall

ชั้น 1 อาคารบรรเจิด ชลวิจารณ์ สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

โดยร่วมกับศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ และสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดย ดร.ชุมพล พรประภา

ธุรกิจโรงแรมภายใต้ภาวะการณ์สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทย ที่มีปัญหาเรื้อรัง ทั้งปัญหาภายใน เช่น ปัญหาผลิตภาพแรงงานไทยต่ำกว่ามาตรฐานของโลก ปัญหาราคาน้ำมันที่สูงขึ้นจนส่งผลกระทบต่อราคาสินค้าและค่าครองชีพ รวมไปถึงปัญหาความไม่สงบทางการเมืองที่มีการประกาศภาวะฉุกเฉิน และปิดสนามบิน นอกจากนี้ปัญหายังมีปัญหายากนอกที่สำคัญ คือปัญหาวิกฤตซับไพร์ม อันจะทำให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัวลงโดยยังไม่สามารถกำหนดปริมาณความเสียหายที่ชัดเจนได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวที่ชะงักงัน ซึ่งเป็นแรงกดดันในการหาทางรอดของธุรกิจที่ทำหายอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม จากการคาดการณ์ว่าจะมีการชะงัก 4-5 ปีติดต่อกัน

หากเป็นธุรกิจรถยนต์ สิ่งที่จะทำได้ภายใต้ภาวะการณ์วิกฤตเช่นนี้ คือ 1) จะต้องหลีกเลี่ยงการลงทุนขนาดใหญ่ 2) การลดสินค้าคงคลัง และ 3) การคงเหลือบุคลากรในปริมาณที่จำเป็นเท่านั้น หากเป็นธุรกิจโรงแรมก็อาจหมายถึงการหยุดโครงการก่อสร้างโรงแรมใหม่ การลดพนักงานให้เหลือเท่าที่จำเป็น แต่ในส่วนของการลดสินค้าคงคลัง ไม่อาจทำได้เนื่องจากเป็นบริการไม่ใช่สินค้า ทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมอาจต้องลดจำนวนพนักงานหากจำเป็นจริง ๆ และพยายามติดตามสภาวะการณ์ที่เป็นสัญญาณต่างๆ เช่น ผลประกอบการที่ลดลงของห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ การผลิตที่ลดลงของอุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น

2. ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ โดย ดร.ธรรมชัย เชาว์ปรีชา

ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ (ศบม.) เกิดจากการรวมตัวกันของผู้ที่เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลากหลายหน่วยงาน โดยหน้าที่หลักจะเป็นผู้ประสานกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการให้ตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจ เน้นการพัฒนามนุษย์ทั้งด้านทักษะความรู้ ตลอดจนคุณธรรม จริยธรรม พยายามแสวงหาความร่วมมือจากผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ต้องการแรงงานโดยตรง รวมตัวกันเพื่อบอกถึงความต้องการที่แท้จริงในด้านทรัพยากรมนุษย์ในสาขาของตนเอง โดยรายได้ส่วนหนึ่งมาจากการสมัครสมาชิก ซึ่งกิจกรรมจะดำเนินเพื่อสมาชิก แต่จะไม่เน้นที่การแสวงหากำไร เน้นเพียงเพื่อการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯได้ เท่านั้น

3. มนุษย์ โดย ศ.ดร.จิระ หงส์ดารมภ์

ทุนมนุษย์ เป็นการผลักดันให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน หากสนใจงานวิจัยและด้านการท่องเที่ยว คุณวิจิตร ณะระนอง ได้นำนางสาวควรจะต้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว เพราะทุนมนุษย์ต้องการการลงทุน ต้องมีความเชื่อและศรัทธาในทุนมนุษย์ ต้องหาความรู้ตลอดเวลา คนที่จะมาช่วยภาคการท่องเที่ยวต้องรู้บริบท การจะทำงานต่อไปนี้ต้องเน้น 3 เรื่อง คือ

- ยกศักยภาพคนให้ดี

- คิดเป็น วิเคราะห์เป็น เพื่อให้สามารถแข่งขันได้

- ทำแล้ววัดผลได้ มีแนวร่วม

ทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวตัดสินว่าธุรกิจท่องเที่ยวจะอยู่อย่างยั่งยืนหรือไม่ ปัญหาด้านทุนมนุษย์ คือ ต้องรับคนทำงานที่ไม่มีคุณภาพเข้ามา ต้องปรับปรุงระบบการศึกษา และเปลี่ยนแรงงานท่องเที่ยวให้เป็นแรงงานที่มีความรู้และหาความรู้ได้ให้เป็นทุนมนุษย์ที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ซึ่งต้องสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้คนคิดเป็น วิเคราะห์เป็น ต้องทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ นำความคิดไปทำ มีความสุขในการทำงาน รู้จักสร้างเครือข่าย คิดถึงอนาคต ควรเน้นการท่องเที่ยวเชิงรุก เช่น Health Tourism, Cultural Tourism

และ

Education Tourism

นำภูมิปัญญามาขาย มีการสร้างมูลค่าเพิ่ม ต้องสร้างความตระหนักให้ภาคธุรกิจให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และลงทุนเรื่องคน

4. “คนทางรอดธุรกิจโรงแรม SMEs : บริหารแบบฝรั่ง ตั้งมั่นแบบจีนบริการแบบไทย” โดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ และดร.ชุมพล พรประภา

คุณศุภฤกษ์ สุรางกูร กรรมการผู้จัดการ บริษัท หนู่มสาวทัวร์ จำกัด กล่าวว่า ครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่ขึ้นเวทีทรัพยากรมนุษย์ด้านโรงแรมที่จัดโดยภาคเอกชน ธุรกิจโรงแรมต้องอาศัยคนเป็นหลักดังนั้น เรื่องคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ทุกวันนี้เราลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมค่อนข้างมาก แต่ลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์น้อย โรงแรมใหญ่ไม่มีปัญหา แต่โรงแรมเล็กมีจำนวนมากมายล้มกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากการลงทุน การบริหารจัดการ การตลาด แต่ที่สำคัญที่สุด คือ การบริหารจัดการองค์กรก็มีเรื่องคนเกี่ยวข้อง นักลงทุนส่วนมากมักมาจากนอกวงการเพราะการลงทุนโรงแรมใช้เงินทุนมหาศาล การที่ได้ทำบริษัทท่องเที่ยวทำให้ได้เปรียบ เพราะมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยได้ลงทุนทั้งหมด

14

โรงแรมและส่วนมากมักเป็นรีสอร์ท และเลือกลงทุนทำโรงแรมในพื้นที่ห่างไกล เช่น เกาะยาว แม้เริ่มโดยเริ่มจากสร้าง

Concept

ให้โรงแรมแล้วหาทำเลให้ได้ตรงตาม

Concept

หรือตั้ง

concept

ให้เหมาะกับที่ดินที่มีคนเสนอมา นอกจากนี้ ยังจ้างคนในท้องถิ่นมาทำงานให้เพราะค่าแรงและค่าใช้จ่ายไม่แพง ซึ่งได้ประโยชน์และจะได้ช่วยปกป้องโรงแรม แต่ก็ต้องพัฒนาทักษะการบริการให้ในด้านการบริหารจัดการ หาผู้จัดการทั่วไปที่มีประสบการณ์ไปอยู่ลำบากมากในพื้นที่ที่ห่างไกล เช่น เกาะยาวหรือแม่ฮ่องสอน ผู้จัดการทั่วไปต้องเข้าใจทุกด้าน คนที่จบมาโดยตรงมีน้อย ส่วนใหญ่มาจาก

F&B, Front Office

ควรจะมี

training for trainer

เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมาช่วยฝึกพนักงานได้ ภาครัฐควรมีหน่วยพัฒนาโรงแรมในประเทศไทย คนไทยควรได้รับการพัฒนาด้านภาษา ระบบบริหารจัดการ และควรพัฒนาวัฒนธรรมไทยเพื่อป้องกันคนสู่ตลาดโลกและรับมือกับการแข่งขันที่จะมาพร้อมกับการเปิดเสรีภาคบริการ

คุณณรงค์ สุทธิพิทักษ์ ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการโรงแรม โรงแรมกล่าวว่า จากประสบการณ์การทำงานโรงแรมมายาวนาน พบว่า มี 2 ปัจจัยสำคัญในการสร้างรายได้ คือ 1) ห้องพัก และ 2) อาหารและเครื่องดื่ม

เครื่องดื่ม จากการที่ได้สอนนักศึกษาหลายแห่ง นักศึกษาบอกว่างานบริการสร้างรายได้ให้กับโรงแรม ลูกค้า คือ คนที่วัดคุณภาพโรงแรม ดังนั้น คนจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเจริญของโรงแรม ต้องทำให้ลูกค้ามีความสุขที่ได้รับบริการ และพนักงานต้องมีความสุขในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจและบอกต่อ ๆ กันเพื่อมาใช้บริการโรงแรม และต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนด้วย

คุณสายสิริ ฮุนตระกูล กรรมการผู้จัดการ ท้องถิ่นรายเบียร์ รีสอร์ท กล่าวว่า ต้องทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากและมีความจงรักภักดีมีความสุข ส่วนพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้และความสามารถ ต้องใช้เหตุผลและหลักการบริหาร และควรเลี่ยงการรับพนักงานที่ผ่านงานมาหลายที่ ที่จะไม่ค่อยเนื่องจากจะตั้งค่าตอบแทนสูงเวลาสมัครงาน เพราะต้องการตำแหน่งสูงแต่มีประสบการณ์น้อยในงานแต่ละแห่ง ทำให้ทางรีสอร์ทไม่สามารถพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพได้ การเรียนในสถาบันการศึกษา เน้นทฤษฎี แต่เวลาทำงานต่างกันมาก คนในปัจจุบันมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานน้อยลงทุกวัน

ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ กล่าวเสริมว่า คนในโลกตั้งข้อสงสัยเปรียบเทียบระหว่างความจงรักภักดีกับประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจุบัน คนไม่จงรักภักดีต่อองค์กร ถ้ามีคนเก่งแต่ไม่จงรักภักดี ก็บริหารยาก เวลาจ้างงานก็ต้องดูทัศนคติด้วยทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง เวลาจัดการทุนมนุษย์ ก็ต้องมองเป็นกระบวนการ ไม่ควรผลิตคนมามาก แต่ขาดคุณธรรมและความอดทน

คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการไม่สิ้นสุดแต่ต้องการจ่ายในราคาที่คุ้มค่า โรงแรมควรจะเน้นความสะดวก สะอาด และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในด้านความสะดวกการใช้บริการของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ปรับปรุงโรงแรมให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อลูกค้าหลายประเภท สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการต้องมีทางลาดและในห้องน้ำก็ต้องมีราวจับ ในเรื่องความสะดวก โรงแรมไม่จำเป็นต้องมีการประดับประดามากเกินไป แต่ต้องมีความสะอาดน่าพัก ด้านหน้าที่มีการเช็คอิน เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงก็ต้องได้รับการดูแลจากพนักงานต้อนรับที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดีเพราะการต้อนรับถือเป็นประตูสำคัญ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เช่น ปลอดภัยจากโจร ปลอดภัยจากกล้องถ่ายวิดีโอคลิปที่ซ่อนอยู่ในสปริงเบด บางครั้งทางโรงแรมมีการขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวในการลดภาวะโลกร้อน แต่ทางโรงแรมมิได้ให้อะไรตอบแทนแก่นักท่องเที่ยว ในฐานะที่ให้ความร่วมมือ ควรจะมีคู่มือในการเข้าพักแบบไม่หมดอายุเป็นการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า รีสอร์ททั่วโลก ๆ ควรร่วมมือกับสถานพยาบาลในการดูแลสุขภาพเวลานักท่องเที่ยวเจ็บป่วย ไม่ควรใช้เทคโนโลยีล้ำสมัยจนเกินไป โทรศัพท์ควรเป็นชนิดเปิดได้ง่าย และตัดบริการที่ไม่จำเป็นทิ้ง เช่น Pay TV เป็นต้น

ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ กล่าวเสริมว่า เจ้าของโรงแรมต้องสร้างจิตวิญญาณ ให้เกียรติและยกย่องคน

ผู้จัดการทั่วไปที่ได้รับมอบหมายอาจเก่งด้านอื่นแต่ไม่เก่งการฝึกคน ควรจะมีการวางแผนพัฒนาผู้จัดการทั่วไปแบบ
นาในเขตเดียวกัน

SMEs โดยรวมกลุ่มกันพัฒนา

5. การแสดงความคิดเห็นในช่วงการอภิปราย

คุณไพฑูรย์ สำราญภูติ ประธานกรรมการ บจก.ไพฑูรย์ แอนด์ ซันส์ คอนซัลแตนท์ กล่าวว่า การพูดถึงคนและโรงแรม แต่ก็ต้องคิดถึงลูกค้าด้วยว่า
เขาชอบโรงแรมเพราะอะไร พนักงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าชอบโรงแรม ต้องให้จิตวิญญาณคนที่ให้บริการ โรงแรมไม่ใช่อุตสาหกรรม
จึงไม่ควรปลดคนออกจากงานในช่วงวิกฤติ

ดร.ชุมพล พรประภา ได้แสดงความคิดเห็นว่า หลายท่านอาจเคยมีแขกวีไอพีมารับประทานอาหารที่โรงแรมแต่ไม่สามารถเรียกเก็บเงินกับเขาได้ คุณอากร สุนทระกุล
แก้ปัญหานี้โดยให้แขกวีไอพีให้ทิปพนักงานโรงแรม ทำให้พนักงานรักเจ้านายด้วย

6. คำถามของผู้เข้าร่วมงานเสวนา

1. ทำไมผู้จัดการทั่วไป (GM) จึงเป็นฝรั่งมากกว่าคนไทย ทำอย่างไรจึงจะทำให้คนมีความรับผิดชอบ

คุณศุภฤกษ์ ศุรางกูร ตอบว่าในฐานะที่เป็นเจ้าของ ไม่อยากจ้างฝรั่ง ต้องจ้างเป็น Package มีที่พักและตัวเครื่องบินด้วยทำให้แพงมาก
อันที่จริงแล้วอยากจ้างคนไทยมากกว่า แต่เมื่อเปรียบเทียบกับกันแล้ว คนไทยขาดความต่อเนื่อง ทำรายงานเฉพาะช่วงทดลองงาน แต่ฝรั่งทำรายงานทุกเดือน ดังนั้น
จึงเลือกจ้างฝรั่งเพราะทำงานมีคุณภาพมากกว่า นอกจากนี้ ผู้บริหารไทยได้แต่จากระดับปฏิบัติการ และใช้วิธีล้างงานด้วยการเขียน

Resume

ให้ดี แต่ประสบการณ์การทำงานไม่มากเท่าที่ควร เมื่อทางโรงแรมไปแทรกแซงมากก็ลาออก แต่ผู้บริหารฝรั่งเขียนขั้นตอนการทำงานและทำตามนโยบาย
จึงจ้างฝรั่งเพื่อให้ได้เรียนรู้จากเขา

ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ กล่าวเสริมว่า ต้องคิดสร้างผู้บริหารไทยให้ก้าวสู่ระดับสูง การศึกษาของไทยต้องช่วยให้คนไทยมีสติปัญญา เรียนรู้ คนไทยยังขาดการติดตามผลและรายงาน ต้องหาความเป็นเลิศของคน โรงแรม และทำให้เขาไปทำงานที่ต่างประเทศได้ และต้องทำให้คนไทยมีระบบความคิดที่เป็นองค์รวมด้วย จะได้เป็นผู้บริหารที่ดี

ดร.ชุมพล พรประภา กล่าวว่า ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จมีแล้วในประเทศไทย ปัญหา คือ สถาบันการศึกษาสอนแค่ความรู้ แต่ไม่สอนคนให้ปฏิบัติจนติดเป็นนิสัย ตอนนี้องค์กรโรงแรมได้เจรจากับ สกอ. ทำหลักสูตรสหกิจให้คนจบปริญญาตรีทำงาน 1 ปี หมุนเวียนทำงานในหลายตำแหน่ง เมื่อจบแล้วก็จะได้เงินเดือนเต็มวุฒิ

2. ทำอย่างไรให้อาจารย์ที่สอนการโรงแรมมีประสบการณ์การทำงานด้วย จะหาพนักงานทัศนคติดีได้ที่ไหน และจะปรับเงินเดือนอย่างไร

คุณณรงค์ สุทธิพงศ์พิธาน ให้คำตอบว่า ตนเองเริ่มงานตั้งแต่งานผู้ปั่น ทำอาหาร เป็นต้น ควรให้พนักงานรู้ว่า คือ งานของเขา เวลาทำงานจะบอกพนักงานให้พูดกันดี ๆ ปัญหา คือ คนมีประสบการณ์สอนไม่ได้เพราะไม่จบปริญญา ต้องเรียนต่อ ผู้จัดการทั่วไปก็ต้องดูรายรับ – รายจ่าย ต้องปรึกษาเจ้าของโรงแรมเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือนและต้องมีการสื่อสารในองค์กรที่ดี ต้องให้ความรักด้วยแล้วพนักงานจะอยู่กับเรา เวลาทำงานอย่างอารมณ์ดีมีคนอื่นมากเกินไป คุณภาพโรงแรมกำหนดได้จากคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ

3. ทำอย่างไรจึงจะสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับพนักงานในองค์กรได้

คุณสายสิริ ฮุนตระกูล กล่าวว่า บางครั้งต้องทำใจ เพราะยากที่จะสร้างความท้าทาย เรามีพนักงานโอที ต้องพยายามหาโครงการใหม่ ๆ ให้เขาทำ ตอนนี้องค์กร Cha in

าก ทำให้การแข่งขันยากขึ้นสำหรับ

SMEs

เพราะแพ้เรื่องเงินเดือน พอสนับสนุนให้คนไทยเป็นผู้บริหาร ก็ทำไม่ได้ โรงแรม

Chain

ก็มีฝรั่งมาทำงาน ทางโรงแรมมีความยินดีถ้าพนักงานลาออกไปแล้วมีอนาคตก้าวหน้ามากขึ้น ประสบความสำเร็จและมีความสุข และหวังว่าเขาอาจกลับมาช่วยเราได้ อีก แต่มีพนักงานบางคนที่เราสนับสนุนเขาไม่สำเร็จ เขาทำงานมานานแล้ว พอใจที่จะทำงานใน

Comfort Zone

คือ ทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่ยอมทำงานอย่างอื่นเพิ่มเติม นี่ก็ คือ ความพอเพียงของเขาที่พอใจแค่นี้ แต่บางคนเราก็ต้องเชิญเขาออก ในการสร้างความจงรักภักดี ก็ต้องมีน้ำใจกับพนักงาน

4. ควรมีธนาคารการท่องเที่ยวและโรงแรมหรือไม่ ในเมื่อมี ธกส. และธอส.

คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ กล่าวว่า การจะมีธนาคารการท่องเที่ยวและโรงแรม คงเป็นไปได้ยาก หลายธนาคารแข่งขันกันจนเกิด Sub-prime ธนาคารไม่ให้เงินแก่ธุรกิจท่องเที่ยว เพราะมีความเสี่ยงสูง สมัยก่อนมีวิกฤตต้มยำกุ้ง

SMEs bank

ให้เงินค้ำประกันกันเอง แต่ก็มีปัญหาการไม่ชำระหนี้ การตัดราคาค่าบริการเป็นเรื่องธรรมดาคล้าย ๆ กับปัญหาของบริษัททัวร์ ต้องอาศัยเครือข่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และจะอยู่รอด

ดร.ชุมพล พรประภา กล่าวว่า คนเรามองแต่ลูกจ้างแต่พูดถึงลูกค้าน้อยมาก ขอให้เสียสละเงินมารวมกลุ่มกัน

ให้ข้อมูลแก่ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์แล้วจะไปขอเงินจากรัฐมาช่วยทำวิจัย การที่ลูกน้องไม่จงรักภักดี อาจจะมีสาเหตุมาจากทั้งฝ่ายเจ้านายและลูกน้อง

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท กล่าวว่า คนไทยมีโอกาสน้อยกว่าฝรั่งที่ก้าวสู่ระดับสูง เจ้าของโรงแรมไม่ให้โอกาสคนไทยทำงานเป็นทีม ฝรั่งก็ทำตามเรื่องของเข คนไทยยังไม่ได้รับการเรียนรู้จากฝรั่ง

7. ผลกระทบและการช่วยเหลือจากกองทุน FTA โดยคุณปรีชา พุดน้อย

คุณปรีชา พุดน้อย หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานกองทุนฯ สำนักสิทธิประโยชน์ กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

กล่าวว่าได้นำเสนอขั้นตอนในการเสนอโครงการ คือ กลุ่มเกี่ยวข้อง คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางลบจาก FTA ต้องจัดทำเป็นโครงการระยะสั้น 1-3 ปีในรูปแบบการวิจัย ฝึกอบรม ฝึกอบรมพร้อมตารางการทำงาน วงเงินและตัวชี้วัดเสนอต่อฝ่ายเลขานุการ คือ กรมการค้าต่างประเทศ

โดยเสนอผ่านสถาบันที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรองว่ามีตัวตนอยู่จริง เช่น สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมฯ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ปัจจุบันปีงบประมาณ 2552 ทางกองทุนฯ มีเงินที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการได้ประมาณ 165 ล้านบาท

โดยผู้ประกอบการจะต้องเขียนโครงการเข้ามาเพื่อขอใช้เงิน ซึ่งทางกลุ่มงานมีหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการ หากผู้ประกอบการติดปัญหาขัดข้องประการใด อาจติดต่อมายังกลุ่มงานได้

8. ปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยคุณอุไรวรรณ อยู่ชา และคุณไพบุลย์ สำราญภูติ

มีการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม เพื่อหาหรือปัญหาและแนวทางแก้ไขของธุรกิจโรงแรมอันเกิดจาก 3 ประเด็น คือ 1) Man หรือ คน 2) Management หรือการบริหารจัดการ และ 3) Marketing หรือ การตลาด

กลุ่มที่ 1 หรือเรื่อง Man หรือ คน

· ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน นายจ้าง เพื่อน ลูกค้า หนี้ไม่พ้น

· เพื่อนและนายจ้างต้องทำให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย

· ควรสร้างการทำงานเป็นทีมตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกลงสู่ระดับล่าง

· ควรสร้างทัศนคติให้พนักงานรักองค์กรเหมือนบ้าน โดยผู้บริหารองค์กรต้องรักองค์กรก่อน

- การพัฒนาบุคลากรและการคัดสรรบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญ ต้องเลือกคนให้เหมาะกับงานพัฒนาบุคลากร

- ควรสร้างความรักและสามัคคีในองค์กร

- ควรสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างคนในองค์กร

- มี service mind

- ต้องทำให้ทุกคนได้รับประโยชน์แล้วจะได้อยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข

- ควรส่งเสริมให้ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อแก้ปัญหาเงินเดือนไม่พอใช้ และหนี้สิน

กลุ่มที่ 2 ทาหรือเรื่อง Management หรือการบริหารจัดการ

- ฝ่าย F&B กับฝ่ายขายมีปัญหากัน

- ธุรกิจไทยเริ่มเปิดเสรี มีการขายคอนโดมีเนียมแล้วทำเป็นโรงแรม

- สมอโหลมีสาเหตุมาจากเงินเดือน และคน สามารถแก้ได้โดยไปคลุกคลีกับพนักงานมากขึ้น ทำให้คนลาออกน้อยลง

· หัวหนามี EGO สูงไม่อยากรับรู้อะไรใหม่ ๆ ดังนั้น ควรจ้างผู้บริหารใหม่

· การทำงานอยู่ในที่หนึ่งนาน ๆ สามารถมองได้ว่าเป็นพนักงานที่จงรักภักดีหรือเป็นคนที่ไม่มีที่ไป การบริหารจัดการต้องดูกำลังการให้สวัสดิการ แม้ว่าสวัสดิการดี ก็ยังมีคนลาออก ต้องทำให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน จะได้ไม่มีคนลาออก

กลุ่มที่ 3 ทาหรือเรื่อง Marketing หรือการตลาด

· ปัญหาที่พบ ได้แก่ เรื่องราคา การเพิ่มลูกค้า ภาษี Supply มากกว่า Demand และการตัดสินใจของลูกค้า

· ควรตั้งราคาตาม labor ของแต่ละคนหรือระดับของโรงแรม เพราะการให้บริการในแต่ละจุดไม่เหมือนกัน

· ควรจะเป็นเครือข่ายข้ามจังหวัดตั้งเป็น Chain ของ SMEs

· ควรหาลูกค้าเพิ่มจากการสัมมนาจากภาครัฐและเอกชน คาดว่าสัมมนาของภาครัฐจะเพิ่มขึ้นปีหน้า

· ภาครัฐต้องประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของไทยให้มากขึ้นเพิ่มเป็นปีละ 3 ครั้ง

· ควรเปิด e-marketing ให้หลากหลายมากขึ้น

· รัฐควรควบคุมจำนวนโรงแรมต่อพื้นที่

· การร้องเรียนของลูกค้าอาจจะมาจากโฆษณาเกินจริง

- ลูกค้าตัดสินใจเลือกโรงแรมเพราะ ราคา ทำเลและบริการ

- ควรจัดเครื่องอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ และผู้สูงอายุเพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้เข้ามาพักที่โรงแรม

9. การระดมสมอง โดย คุณไพบูลย์ สำราญภูติ

1. คน ลูกน้อง ลูกจ้าง

- คุณสมบัติ คนที่อยู่ในงานที่ไม่เหมาะสม ธุรกิจโรงแรมมีความกดดันมาก ลูกค้าเยอะ มาตรฐานคนละแบบ คนทำงานบริการหน้าที่ต่างกันไป

- คุณลักษณะ ฝ่ายต้อนรับต้องบุคลิกดี บางงานไม่ต้องการพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงแต่ต้องมี service mind

- คุณภาพ

- คุณค่า ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของลูกน้องด้วย รวมทั้งอนาคต ไม่ควรขัดขวางไม่ให้ลูกน้องลาออก ถ้าโรงแรมสู้ที่อื่นไม่ได้

2. การบริหารจัดการ ลูกพี่ ลูกหลาน

- เป้าหมายการทำโรงแรมมีหลายแบบ

· นโยบาย

· วิธีการค่อนข้างละเอียด เรียนรู้ได้ ต้องเอาใจใส่ติดตาม

3. การตลาด ลูกค้า ความพึงพอใจ

· ราคา เวลาขายของ มักพบปัญหาราคา

· การให้บริการสำคัญมาก เรื่องลูกค้าต้องอยู่ที่จิตวิญญาณ วิธีแก้ปัญหา คือ ใช้ปัญญา คิดในมุมลูกค้า

· บรรยากาศ

คุณกิตติ คัมภีระ ที่ปรึกษาฝ่ายบริหารศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ (ศบม.) ได้เสนอความคิดเห็นว่า

· ควรสร้างเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) โดยดูห่วงโซ่อุปทาน หาธุรกิจหลัก เช่น สายการบิน โรงแรม บริษัททัวร์ การคมนาคมขนส่ง มีต้นน้ำ คือ นักท่องเที่ยวภายในประเทศ นักสัมมนา แรงงานที่มีคุณภาพและเพียงพอ กลุ่มวัตถุดิบ มีปลายน้ำได้แก่ ธุรกิจบันเทิง ของที่ระลึก การท่องเที่ยวชุมชน

· ต้องสร้างความร่วมมือร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ สถาบัน และสมาคม

· ควรใช้ Stakeholder Dialogue ในการขับเคลื่อน

· เมื่อวิเคราะห์แล้ว ต้องไปหาเจ้าภาพตัวจริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ควรให้สถาบันการศึกษารับงานวิจัยไปทำ และต้องตอบว่าช่วยธุรกิจท่านได้อย่างไร

· Cluster Keywords ได้แก่

o ร่วมใจ แต่การท่องเที่ยว ใจไม่ค่อยมา

o ร่วมซื้อ การซื้อวัตถุดิบร่วมกันทำให้ได้ราคาถูก

o ร่วมให้บริการ

o ร่วมขาย

10. การปิดงานเสวนา โดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท เลขาธิการศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ (ศบม.) กล่าวสรุปปิดงานว่า งานเสวนาครั้งนี้เป็นการเริ่มต้นที่ดี การตั้งศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์เป็นการรวบรวมคนที่มีแนวคิดเดียวกันมาทำงานร่วมกัน พัฒนาค้นแบบบูรณาการโดยได้รับการสนับสนุนจากหลายฝ่าย เช่น เนคเทค สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ และสมาคมการจัดการธุรกิจ ทางศูนย์จะมีกิจกรรมอบรมไอทีสำหรับงานโรงแรมเพื่อส่งไปทำงานในโรงแรมเมื่อจบหลักสูตรแล้ว นอกจากนี้ จะมีการทำวิจัยกลยุทธ์ที่จะทำให้โรงแรมระดับ SMEs มีความยั่งยืน และความรับผิดชอบต่อสังคมในธุรกิจท่องเที่ยวด้วย

ตนทางรอดธุรกิจโรงแรม SMEs

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

วันอาทิตย์ที่ 12 พฤษภาคม 2013 เวลา 00:00 น. -

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย

ฝ่ายกฎระเบียบและการค้าระหว่างประเทศ

น.ส.วาสนา สมเนตร และ

นายวุฒิชัย เจตนากุล สรूप

8 ธันวาคม 2551