เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันเสาร์ที่ 12 พฤศจิกายน 2022 เวลา 16:59 น. -

หัวใจของธุรกิจบริการคือ การจัดการกับมนุษย์

แก้ไขบันทึก https://www.gotoknow.org/posts/409976 ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจให้บริการ หัวใจอยู่ที่การบริหารจัดการมนุษย์

หัวใจของธุรกิจบริการคือ การจัดการกับมนุษย์

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจการให้บริการล้วนๆ ดังนั้นหัวใจของธุรกิจจึงอยู่ที่การจัดการ การจัดการที่ยากที่สุดคือการจัดการกับมนุษย์ มนุษย์ มีความคิดเห็นของตัวเอง ไม่เหมือนกับสิ่งของ ที่เราสามารถนำมาตบแต่งและทำอะไรก็ได้ มนุษย์มีอารมณ์และความคิดของตัวเอง ไม่ยอมให้ใครมาสั่งหรือให้ทำอะไรก็ได้ตามใจของผู้สั่ง

การให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน ทุกอย่างไม่สามารถกำหนดตายตัวเหมือนกับสิ่งของที่เป็นวัตถุ คุณค่าของการบริการจึงขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า ลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการไม่เหมือนกัน จึงเป็นการยากที่จะกำหนดหรือจัดกรอบการบริการเพื่อให้ลูกค้าทุกคนพอใจ

ความพอใจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน พบเห็นอยู่บ่อยๆว่าลูกค้าพอใจในสินค้าแต่ภายนอกแสดงอาการไม่พอใจเพื่อต่อรองให้ได้ราคาสินค้าที่ถูกลง
หรือเพื่อให้ได้รับบริการที่เพิ่มขึ้น สินค้าที่เป็นวัตถุ ลูกค้าสามารถแตะต้องและทดลองใช้จนเป็นที่พอใจ จึงตัดสินใจซื้อ
เมื่อซื้อแล้วเกิดไม่พอใจหรือไม่ต้องการใช้ก็สามารถขายต่อให้คนอื่นหรือให้กับผู้อื่นเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ สำหรับสินค้าด้านบริการ ไม่สามารถสัมผัสกับสินค้าได้ และเมื่อตัดสินใจซื้อแล้วก็ต้องใช้เลยจะเก็บไว้ไม่ได้ ไม่สามารถนำมาใช้ได้อีก เมื่อต้องการจะใช้บริการอีกก็ต้องซื้อบริการใหม่ซึ่งอาจได้รับความพอใจไม่เหมือนเดิม อาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าเดิม ทั้งๆที่เป็นบริการแบบเดียวกันและซื้อจากที่เดียวกัน

สินค้าที่เป็นวัตถุ ลงทุนในการออกแบบครั้งเดียวสามารถผลิตสินค้าออกมาเป็นจำนวนมาก ที่มีมาตรฐานและคุณค่าเท่ากัน
แต่สินค้าบริการไม่สามารถทำได้เหมือนสินค้าที่เป็นวัตถุ เพราะวัตถุดิบที่นำมาใช้เป็น มนุษย์ มนุษย์ไม่เคยคงที่ ไม่มีใครสามารถทำให้มนุษย์คงที่ได้
วัตถุที่เป็นสิ่งของไม่มีชีวิตจึงไม่มีการเรียกร้องค่าตัว แต่มนุษย์มีชีวิตจึงต้องเรียกร้องค่าตัวเพื่อนำเงินทองที่ได้ไปเลี้ยงตัวเองและครอบครัว

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลักๆ ได้แก่ธุรกิจคมนาคม (ให้บริการด้านการเดินทาง) ธุรกิจโรงแรม (ให้บริการด้านห้องพัก) ธุรกิจจัดนำเที่ยว (ผู้จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวและให้บริการนำเที่ยว) ธุรกิจร้านอาหาร (บริการอาหารเครื่องดื่ม)
และอื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกหลายธุรกิจ ธุรกิจแต่ละชนิดยังมีการแตกย่อยไปอีกหลายแขนง เช่นธุรกิจ คมนาคม แยกออกเป็น ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจรถโดยสารประจำทาง ธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำทาง ธุรกิจให้เช่ารถ ธุรกิจรถไฟ ธุรกิจเดินเรือข้ามฝาก ธุรกิจเดินเรือเพื่อท่องเที่ยว และอื่นๆอีกมากมาย

ธุรกิจคมนาคม และธุรกิจโรงแรม จริงๆเป็นธุรกิจที่ให้การสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยว
เพราะธุรกิจทั้งสองประเภทเป็นธุรกิจที่ไม่ได้ให้บริการเฉพาะกับนักเที่ยวเที่ยวเท่านั้น ดังนั้นธุรกิจจัดนำเที่ยวจึงถึงว่าเป็นธุรกิจท่องเที่ยวโดยตรง

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันเสาร์ที่ 12 พฤศจิกายน 2022 เวลา 16:59 น. -

นักท่องเที่ยวได้แก่ใครก็ได้ที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยว
หรือบางครั้งเป็นนักธุรกิจที่เดินทางไปติดต่อการค้าและถือโอกาสแวะชมสถานที่ท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลาหนึ่งของการเดินทางไปติดต่อการค้า

นักท่องเที่ยวเองสามารถเลือกการท่องเที่ยวได้หลายวิธี ดังนั้นธุรกิจจัดนำเที่ยวเองอาจไม่มีรายได้ใดๆจากนักท่องเที่ยวผู้นั้นเลยก็ได้
ธุรกิจจัดนำเที่ยวถึงแม้นจะได้ค่าจัดนำเที่ยวจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก แต่ก็ต้องนำไปจ่ายให้กับโรงแรม สายการบิน บริษัทรถเช่า ร้านอาหาร
เหลือเป็นรายได้จริงๆไม่เท่าไหร่ หรืออาจไม่เหลือเลยก็ได้ บางรายอาจจะขาดทุนด้วยซ้ำ

ธุรกิจโรงแรม และ ธุรกิจ คมนาคม ต้องลงทุนสูง เพื่อจัดหาที่ดินในการปลูกสร้างโรงแรม ค่าก่อสร้าง และค่าอุปกรณ์ในการให้บริการต่างๆ เครื่องบิน เรือ รถ
ส่วนธุรกิจจัดนำเที่ยวไม่ต้องลงทุนสูงในการจัดหาวัตถุต่างๆเหมือนกับธุรกิจทั้งสองประเภทที่เอ่ยมา ธุรกิจโรงแรม และ คมนาคม เริ่มจากเครื่องมือที่เป็นวัตถุ
และจึงมาใช้มนุษย์ในการจัดการและให้บริการ วัตถุนั้นมีราคา สามารถซื้อขายได้ สำหรับธุรกิจจัดนำเที่ยว การลงทุนเริ่มต้นที่มนุษย์
ไม่ต้องลงทุนสูงอย่างธุรกิจทั้งสองประเภทที่ยกมา

ธุรกิจจัดนำเที่ยว ลงทุนเพียงแค่มีสำนักงานและเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ไม่ต้องไปเสียเวลากับการก่อสร้างหรือการจัดหาอุปกรณ์อย่างเช่นธุรกิจอีกสองประเภท
แต่สิ่งที่จะต้องลงทุนคือ การจัดการมนุษย์ เริ่มจากการสรรหามนุษย์ ให้ความรู้และอบรม เพื่อช่วยกันผลิตและสร้างสินค้าที่ไม่มีตัวตนและความคงที่
เงินที่ลงทุนในการจัดการกับมนุษย์ไม่สามารถตีราคาได้ และไม่สามารถยึดเป็นเจ้าของได้ สินค้าที่ผลิตมาไม่สามารถเก็บตุนได้

จากที่กล่าวมาแล้วเมื่อพูดถึงธุรกิจท่องเที่ยว ทุกคนจึงมองไปที่ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจคมนาคม เพราะธุรกิจทั้งสองประเภทเป็นธุรกิจที่นักท่องเที่ยวต้องใช้บริการ
ทำรายได้มาก จึงมีผู้กล้าลงทุนถึงแม้นว่าการลงทุนจะสูงก็ตาม ผิดจากธุรกิจจัดนำเที่ยวที่การลงทุนส่วนใหญ่อยู่ที่การจัดการกับมนุษย์ล้วนๆ ลงทุนแล้วเรียกกลับไม่ได้

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด หัวใจของธุรกิจบริการ อยู่ที่มนุษย์ แต่ในวงจรของธุรกิจ มนุษย์ยังไม่กล้าลงทุนที่มนุษย์ มากกว่าการลงทุนที่วัตถุ
จึงทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่มีคุณภาพ ทั้งๆที่ประเทศเรามีทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์ไม่แพ้ประเทศใดในโลก

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

20 ตุลาคม 2548