

สรุปงานเสวนา "คน...ทางรอดธุรกิจโรงแรม SMEs"

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 17:51 น. -

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” เมื่อวันอังค

ารที่ 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

ธุรกิจโรงแรมภายใต้ภาวะการณั้สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศไทย ที่มีปัญหารุมเร้า ทั้งปัญหายภายใน เช่น ปัญหาผลิตภาพแรงงานไทยต่ำกว่ามาตรฐานของโลก ปัญหาราคาน้ำมันที่สูงขึ้นจนส่งผลต่อราคาสินค้าและค่าครองชีพ รวมไปถึงปัญหาความไม่สงบทางการเมืองที่มีการประกาศภาวะฉุกเฉิน และปิดสนามบิน นอกจากนี้ปัญหายภายในแล้วยังมีปัญหายนอกที่สำคัญ คือปัญหาวิกฤตซับไพร์ม อันจะทำให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัวลงโดยยังไม่สามารถกำหนดปริมาณความเสียหายที่ชัดเจนได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวที่ชะงักงัน ซึ่งเป็นแรงกดดันในการหาทางรอดของธุรกิจที่ทำหายอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรม จากการคาดการณ์ว่าจะมีการชบเซา 4-5 ปีติดต่อกัน

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

2. ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์ โดย ดร.ธรรมชัย เขาว์ปรีชา

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

3. ทุนมนุษย์ โดย ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์

ทุนมนุษย์ เป็นการผลักดันให้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน หากสนใจงานวิจัยและด้านการท่องเที่ยว คุณวิจิตร ณ ระนอง ได้นแนะนำว่าควรจะต้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการร่วมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว เพราะทุนมนุษย์ต้องมีการลงทุน

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.จิระ หงส์ลดารมภ์ และดร.ชุมพล พรประภา

คุณศุภฤกษ์ ฐรางกูร 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 แมริมโดยเริ่มจากสร้าง

Concept

ให้โรงแรมแล้วหาทำเลให้ได้ตรงตาม

Concept

หรือตั้ง

concept

ให้เหมาะกับที่ดินที่มีคนเสนอมา นอกจากนี้ ยังจ้างคนในท้องถิ่นมาทำงานให้เพราะค่าแรงและค่าใช้จ่ายไม่แพง ซึ่งได้ประโยชน์และจะได้อยู่ปกป้องโรงแรม แต่ก็ต้องพัฒนาทักษะการบริการให้ในด้านการบริหารจัดการ หาผู้จัดการทั่วไปที่มีประสบการณ์ไปอยู่ลำบากมากในพื้นที่ที่ห่างไกล เช่น เกาะยาวหรือแม่ฮ่องสอน

ผู้จัดการทั่วไปต้องเข้าใจทุกด้าน คนที่จบมาโดยตรงมีน้อย ส่วนใหญ่มาจาก

F&B, Front Office

ควรจะจัด

training for trainer

เพื่อช่วยให้ผู้บริหารมาช่วยฝึกพนักงานได้ ภาครัฐควรมีหน่วยพัฒนาโรงแรมในประเทศไทย คนไทยควรได้รับการพัฒนาด้านภาษา ระบบบริหารจัดการ

และควรพัฒนาวัฒนธรรมไทยเพื่อป้อนคนสู่ตลาดโลกและรับมือกับการแข่งขันที่จะมาพร้อมกับการเปิดเสรีภาคบริการ

คุณณรงค์ สุทธิพิศพิธาน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโรงแรม กล่าวว่า จากประสบการณ์การทำงานโรงแรมมายาวนาน พบว่า มี 2 ปัจจัยสำคัญในการสร้างรายได้ คือ

- 1) ห้องพัก และ
 - 2) อาหารและเครื่องดื่ม
- จากการที่ได้สอนนักศึกษาหลายแห่ง นักศึกษาบอกว่างานบริการสร้างรายได้ให้กับโรงแรม ลูกค้า คือ คนที่วัดคุณภาพโรงแรม ดังนั้น คนจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเจริญของโรงแรม ต้องทำให้ลูกค้ามีความสุขที่ได้รับบริการ และพนักงานต้องมีความสุขในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจและบอกต่อ ๆ กันเพื่อมาใช้บริการโรงแรม และต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนด้วย

คุณสายสิริ ฮุนตระกูล กรรมการผู้จัดการ ท้องทรายเบย์ รีสอร์ท กล่าวว่า ต้องทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากและมีความจงรักภักดีสูงมีความสุข ส่วนพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้และความสามารถ ต้องใช้เหตุผลและหลักการบริหาร และควรเลี่ยงการรับพนักงานที่ผ่านงานมาหลายที่ ที่จะไม่ค่อยดี เนื่องจากจะตั้งค่าตอบแทนสูงเวลามาสมัครงาน เพราะต้องการตำแหน่งสูงแต่มีประสบการณ์น้อยในงานแต่ละแห่ง ทำให้ทางรีสอร์ทไม่สามารถพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพได้ การเรียนในสถาบันการศึกษา เน้นทฤษฎี แต่เวลาทำงานต่างกันมาก คนในปัจจุบันมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานน้อยลงทุกวัน

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

คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ นายกสมาคมค้าทุเรียนแห่งประเทศไทย กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการไม่สิ้นสุดแต่ต้องการจ่ายในราคาที่คุ้มค่า โรงแรมควรจะเน้นความสะดวก สะอาด และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในด้านความสะดวกการใช้บริการของทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ปรับปรุงโรงแรมให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่อลูกค้าหลายประเภท สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการต้องมีทางลาดและในห้องน้ำก็ต้องมีราวจับ ในเรื่องความสะดวก โรงแรมไม่จำเป็นต้องมีการประดับประดามากเกินไป แต่ต้องมีความสะอาดน่าพัก ด้านหน้าที่มีการเช็คอิน เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงก็ต้องได้รับการดูแลจากพนักงานต้อนรับที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดีเพราะการต้อนรับถือเป็นประตูสำคัญ

เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เช่น ปลอดภัยจากโจร ปลอดภัยจากกล้องถ่ายวิดีโอคลิปที่ซ่อนอยู่ในสปริงเคล บางครั้งทางโรงแรมมีการขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวในการลดภาวะโลกร้อน แต่ทางโรงแรมมิได้ทำอะไรตอบแทนแก่นักท่องเที่ยว ในฐานะที่ให้ความร่วมมือ ควรจะมีคู่มือในการเข้าพักแบบไม่หมดอายุเป็นการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้า รีสอร์ททั่วโลก ๆ ควรร่วมมือกับสถานพยาบาลในการดูแลสุขภาพพยาบาลเวลานักท่องเที่ยวเจ็บป่วย 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

คุณสุฤกษ์ สุรางกูร ตอบว่าในฐานะที่เป็นเจ้าของ ไม่อยากจ้างฝรั่ง ต้องจ้างเป็น Package มีที่พักและตัวเครื่องบินด้วยทำให้แพงมาก

อันที่จริงแล้วอยากจ้างคนไทยมากกว่า แต่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว คนไทยขาดความต่อเนื่อง ทำรายงานเฉพาะช่วงทดลองงาน แต่ฝรั่งทำรายงานทุกเดือน ดังนั้นจึงเลือกจ้างฝรั่งเพราะทำงานมีคุณภาพมากกว่า นอกจากนี้ ผู้บริหารไทยได้แต่จากระดับปฏิบัติการ และใช้วิธีลางานด้วยการเขียน

Resume

ให้ดี แต่ประสบการณ์การทำงานไม่มากเท่าที่ควร เมื่อทางโรงแรมไปแทรกแซงมากก็ลาออก แต่ผู้บริหารฝรั่งเขียนขั้นตอนการทำงานและทำตามนโยบาย จึงจ้างฝรั่งเพื่อให้ได้เรียนรู้จากเขา

ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์ กล่าวเสริมว่า ต้องคิดสร้างผู้บริหารไทยให้ก้าวสู่ระดับสูง การศึกษาของไทยต้องช่วยให้คนไทยมีสติปัญญา เรียนรู้ คนไทยยังขาดการติดตามผลและรายงาน ต้องขายความเป็นเลิศของคน โรงแรม และทำให้เขาไปทำงานที่ต่างประเทศได้ และต้องทำให้คนไทยมีระบบความคิดที่เป็นองค์กรด้วย จะได้เป็นผู้บริหารที่ดี

ดร.ชุมพล พรประภา กล่าวว่า ตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จมีแล้วในประเทศไทย ปัญหา คือ สถาบันการศึกษาสอนแค่ความรู้ แต่ฝรั่งสอนคนให้ปฏิบัติจนติดเป็นนิสัย ตอนนี้โรงแรมได้เจรจากับ สกอ. ทำหลักสูตรสหกิจให้คนจบปริญญาตรีทำงาน 1 ปี หมุนเวียนทำงานในหลายตำแหน่ง เมื่อจบแล้วก็ได้เงินเดือนเต็มวุฒิ

2. ทำอย่างไรให้อาจารย์ที่สอนการโรงแรมมีประสบการณ์การทำงานด้วย จะหาพนักงานทัศนคติดีที่ไหน และจะปรับเงินเดือนอย่างไร

คุณณรงค์ สุทธิพงศ์พิธาน ให้คำตอบว่า ตนเองเริ่มงานตั้งแต่งานผู้พื้น ทำอาหาร เป็นต้น ควรให้พนักงานรู้ว่า คือ งานของเขา เวลาทำงานจะบอกพนักงานให้พูดกันดี ๆ ปัญหา คือ คนมีประสบการณ์สอนไม่ได้เพราะไม่จบปริญญา ต้องเรียนต่อ ผู้จัดการทั่วไปก็ต้องดูรายรับ – รายจ่าย ต้องปรึกษาเจ้าของโรงแรมเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือนและต้องมีการสื่อสารในองค์กรที่ดี ต้องให้ความรักด้วยแล้วพนักงานจะอยู่กับเรา เวลาทำงานอย่าวางอำนาจชมคนอื่นมากเกินไป คุณภาพโรงแรมกำหนดได้จากคุณภาพที่ลูกค้าที่จะได้รับ

3. ทำอย่างไรจึงจะสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับพนักงานในองค์กรได้

คุณสายสิริ สุนตระกูล กล่าวว่า บางครั้งต้องทำใจ เพราะยากที่จะสร้างความท้าทาย เรามีพนักงานโอที ต้องพยายามหาโครงการใหม่ ๆ ให้เขาทำ ตอนนี้มีโรงแรม Cha in
าก ทำให้การแข่งขันยากขึ้นสำหรับ

SMEs

เพราะแพ้งเรื่องเงินเดือน พอสนับสนุนให้คนไทยเป็นผู้บริหาร ก็ทำไม่ได้ โรงแรม

Chain

ก็มีฝรั่งมาทำงาน ทางโรงแรมมีความยินดีถ้าพนักงานลาออกไปแล้วมีอนาคตก้าวไกลขึ้น ประสบความสำเร็จและมีความสุข และหวังว่าเขาอาจกลับมาช่วยเราได้อีก 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

ให้เซ็นค้ำประกันกันเอง แต่ก็มีปัญหาการไม่ชำระหนี้ การตัดราคาค่าบริการเป็นเรื่องธรรมดาคล้าย ๆ กับปัญหาของบริษัททัวร์ ต้องอาศัยเครือข่าย เพื่อลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และจะอยู่รอด

ดร.ชุมพล พรประภา กล่าวว่า คนเรามองแต่ลูกจ้างแต่พูดถึงลูกค้าน้อยมาก ขอให้เสียสละเงินมารวมกลุ่มกัน

ให้ข้อมูลแก่ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์แล้วจะไปขอเงินจากรัฐมาช่วยทำวิจัย การที่ลูกน้องไม่จงรักภักดี อาจจะมีสาเหตุมาจากทั้งฝ่ายเจ้านายและลูกน้อง

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท กล่าวว่า คนไทยมีโอกาสน้อยกว่าฝรั่งที่ก้าวสู่ระดับสูง เจ้าของโรงแรมไม่ให้ออกาสคนไทยทำงานเป็นทีม ฝรั่งก็ทำตามเรื่องของเขา คนไทยยังไม่ได้รับการเรียนรู้จากฝรั่ง

7. ผลกระทบและการช่วยเหลือจากกองทุน FTA โดยคุณปรีชา พุดน้อย

คุณปรีชา พุดน้อย หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานกองทุนฯ สำนักสิทธิประโยชน์ กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

กล่าวว่าได้นำเสนอขั้นตอนในการเสนอโครงการ คือ กลุ่มเกี่ยวข้อง คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางลบจาก FTA ต้องจัดทำเป็นโครงการระยะสั้น 1-3 ปีในรูปแบบการวิจัย ผีก่อบรม ผีกออาชีพพร้อมตารางการทำงาน วงเงินและตัวชี้วัดเสนอต่อฝ่ายเลขานุการ คือ กรมการค้าต่างประเทศ โดยเสนอผ่านสถาบันที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรองว่ามีตัวตนอยู่จริง เช่น สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมฯ และหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ปัจจุบันปีงบประมาณ 2552 ทางกองทุนฯ มีเงินที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการได้ประมาณ 165 ล้านบาท โดยผู้ประกอบการจะต้องเขียนโครงการเข้ามาเพื่อขอใช้เงิน ซึ่งทางกลุ่มงานมีหน้าที่ให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการ หากผู้ประกอบการติดปัญหาขัดข้องประการใด อาจติดต่อยังกลุ่มงานได้

8. ปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยคุณอุไรวรรณ อยู่ชา และคุณไพบุลย์ สำราญฤดี

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

กลุ่มที่ 1 หาหรือเรื่อง Man หรือ คน

· ปัญหาที่เกิดจากพนักงาน นายจ้าง เพื่อน ลูกค้า หนีไม่พ้น

· เพื่อนและนายจ้างต้องทำให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย

- ควรสร้างการทำงานเป็นทีมตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกลงสู่ระดับล่าง
- ควรสร้างทัศนคติให้พนักงานรักองค์กรเหมือนบ้าน โดยผู้บริหารองค์กรต้องรักองค์กรก่อน
- การพัฒนาบุคลากรและการคัดสรรบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญ ต้องเลือกคนให้เหมาะกับงานพัฒนาบุคลากร
- ควรสร้างความรักและสามัคคีในองค์กร
- ควรสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างคนในองค์กร
- มี service mind
- ต้องทำให้ทุกคนได้รับประโยชน์แล้วจะได้อยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข
- ควรส่งเสริมให้ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อแก้ปัญหาเงินเดือนไม่พอใช้ และหนี้สิน

กลุ่มที่ 2 ทาหรือเรื่อง Management หรือการบริหารจัดการ

- ฝ่าย F&B กับฝ่ายขายมีปัญหากัน
- ธุรกิจไนไทยเริ่มเปิดเสรี มีการขายคอนโดมิเนียมแล้วทำเป็นโรงแรม

สรุปงานส่วนา "ตน....ทางรอดธุรกิจโรงแรม SMEs"

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 17:51 น. -

<span style="font-si

คำสำคัญ (Tags): [#การพัฒนาคนในธุรกิจโรงแรม](#) [#การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม](#) [#การบริหารจัดการทุนมนุษย์](#) [#ทุนมนุษย์](#) [#ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์](#) [สัมมนาทางรอดธุรกิจโรงแรม](#) หมายเลขบันทึก: 232191เขียนเมื่อ 27

ธันวาคม 2008 14:46 น. (

13 ปีที่แล้ว

)แก้ไขเมื่อ 11 ธันวาคม 2012 13:47 น. (

9 ปีที่แล้ว

)

สัญญาอนุญาต: สงวนสิทธิ์ทุกประการ

ดอกไม้: 1 · ความเห็น: 1