

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความสำคัญและที่มาของปัญหา

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดวันสถาปนาคณะขึ้น เมื่อวันที่ ๗-๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีแนวคิดในการจัดงานเพื่อช่วยเหลือ พื้นฟู อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจอันเนื่องมาจากปัญหาทางการเมือง ซึ่งเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่สังคมประสบ ดังนั้น วัตถุประสงค์การจัดงานได้กำหนดให้มีการเสวนาเชิงวิชาการด้วยวิธีสนทนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวภาคตะวันออก ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มโรงแรม กลุ่มทัวร์นำเที่ยว และกลุ่มอื่นที่เกี่ยวข้องเช่น ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าที่ระลึก ประเด็นสำคัญในการจัดงานครั้งนี้ เพื่อสรุปผลคุณค่าสารสนเทศและเสนอทางเลือกเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารทั้งระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากตัวแทนผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาคส่วนอุตสาหกรรมโรงแรมภาคตะวันออก สรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก ความต้องการด้านการส่งเสริม พื้นฟู และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เชิงประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมด้วยการท่องเที่ยวแนวใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ (Creative Economic) ประเด็นต่อมา กลุ่มโรงแรมพบปัญหาเรื่องการนำนโยบายบางเรื่องลงพื้นที่ หรือการกำหนดนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ขัดแย้งกับหลักกฎหมายบางเรื่อง เช่น ภาษีการนำเข้ารถยนต์บางประเภทสำหรับใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรมสวนทางกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งเรื่องการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ซึ่งเห็นผลไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ด้านความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับกลับคืน จึงเสมือนแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ชุมชนหรือท้องถิ่นน่าจะมีส่วนในการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เฉพาะท้องถิ่น เพื่อให้เกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และประเด็นที่สาม ความต้องการด้านหลักการบริหารจัดการที่นำหลักคุณธรรม จริยธรรมและการใช้หลักเหตุผลในการบริหารจัดการอย่างพอเพียงเข้ามาประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่กำลังเผชิญ

จากการทำการประชุมกลุ่มเรื่องกลยุทธ์การบริหารจัดการที่ผู้บริหารโรงแรมต่างๆ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการประชุมกลุ่มแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทะในวิชาชีพอย่างแท้จริง ส่วนเรื่องของระบบการจัดการในองค์กรนั้น การนำเรื่องความพอประมาณมาเป็นหลักในการบริหารจัดการคุณภาพและราคาและเป็นธรรมสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้รับบริการมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการส่งเสริม นอกจากนี้ ยังพบประเด็นที่น่าสนใจอีก คือเรื่องโครงสร้างข้อมูลข่าวสาร (Information Structure) กับการสื่อสารข่าวรุนแรงในประเทศซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับภาพลักษณ์ การ

ติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมภาคส่วนอื่นๆ ทั้งระบบ เช่น อุตสาหกรรมการเกษตร ที่อาจได้รับผลกระทบหากอุตสาหกรรมโรงแรมไม่สามารถฟื้นฟูกาภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ให้ยั่งยืนนั้นควรให้ความสำคัญกับการมีจิตใจเดียวกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง การมีระบบบริหารจัดการแนวราบ และการนำชุมชนมาร่วมคิดร่วมทำ แนวทางเหล่านี้จะสามารถตอบโจทย์เรื่องความยั่งยืนของการพัฒนาท้องถิ่นได้ดีกว่าการบริหารจัดการในภาพรวมซึ่งเห็นผลช้าและไม่ชัดเจน

จากประเด็นความต้องการของธุรกิจโรงแรมและปัญหาที่กล่าวมา แม้จะมีความหลากหลาย แต่พบว่าแต่ละประเด็นมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน กล่าวคือ ปัญหาที่ต้องการการแก้ไขไม่ใช่ปัญหาโดดแต่เชื่อมโยงปัญหาอื่นต่อเนื่องด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการบริหารจัดการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องได้รับการประสานร่วมมือกัน เช่น การระบุดูแลของการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ต้องเกี่ยวข้องกับระบบการท่องเที่ยวของภาคตะวันออกและอุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการขนส่ง เส้นทาง รวมถึงการสร้างสรรค์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่เกิดมูลค่า (รัตนะ บัวสนธิ์และเชาว์ อินโย) การทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจของชุมชนให้เข้มแข็ง และยั่งยืน พบว่าการสร้างเสริมพลังอำนาจสามารถตอบโจทย์เหล่านี้ได้ เพราะการสร้างเสริมพลังอำนาจ เป็นการจัดการอย่างมีนวัตกรรม (Empowerment Evaluation) (Fetterman, ๑๙๙๖) กล่าวคือ เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participation) อย่างเป็นแนวราบ (Horizontal) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interactive) และอย่างมีการบูรณาการ (Integrated) โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม หลักการเรียนรู้ หลักการต่อรอง และหลักการผ่อนปรนอยู่ในระบบบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา (เนาวรัตน์ พลายน้อย) ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงประยุกต์การสร้างเสริมพลังอำนาจเข้ากับการจัดการซึ่งเรียกว่า เป็นการนำการจัดการแบบเสริมพลัง (Empowerment Management) มาเป็นแนวทางการออกแบบงานวิจัยในครั้งนี้

การประเมินและการจัดการเสริมพลังเป็นหลักการจัดการอย่างมีนวัตกรรมที่จะนำไปสู่ความรับผิดชอบในการใช้นโยบายสาธารณะร่วมกัน การร่วมรับผิดชอบต้องบประมาณอย่างคุ้มค่าต่อประเด็นปัญหาที่สังคมกำลังประสบ ด้วยการเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และความรับผิดชอบร่วมของสมาชิกในองค์กร (เนาวรัตน์ พลายน้อย) ส่งเสริมองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีฉันทะและขยายผลการปฏิบัติการอย่างยั่งยืนด้วยการระดมสมองจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงและเป็นผู้ได้รับประโยชน์เอง และสิ่งสำคัญคือ เป็นการจัดการแบบเสริมพลังที่สามารถพัฒนาศักยภาพและความไว้วางใจระหว่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นสารสนเทศสำคัญสำหรับผู้บริการระดับประเทศใช้ในการตัดสินใจต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ เพื่อนำเสนอสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาและขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- ๑.๒.๒ เพื่อประเมินคุณค่าของการจัดการเสริมพลังของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- ๑.๒.๓ เพื่อประเมินทางเลือกสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาและขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดกรณีศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมภาคตะวันออกของไทย โดยมีการกำหนดเนื้อหา พื้นที่ ประชากรและเครื่องมือ ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎี ดังนี้

- ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง : การสร้างภูมิคุ้มกัน ตามภูมิปัญญาของนักธุรกิจ
- สามเหลี่ยมเขยื้อนภูเขา : ฝ่ายอุตสาหกรรมโรงแรม ฝ่ายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐ และมหาวิทยาลัย
- การบริหารจัดการ
- การสร้างเสริมพลังอำนาจ
- การมีส่วนร่วม
- การนโยบายนโยบายปฏิบัติ
- การประเมิน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านพื้นที่ กำหนดดังนี้

- ภาคตะวันออก เป็นพื้นที่ตั้งของอุตสาหกรรมโรงแรม และหน่วยงานภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง
- ภาคกลาง เป็นพื้นที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว
- ภาคอื่นๆ เป็นพื้นที่ตั้งของหน่วยงานมหาวิทยาลัย

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย

- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมภาคตะวันออก
- นักวิชาการและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่างๆ
- ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

- องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ

๑.๓.๔ ขอบเขตระยะเวลาและเครื่องมือ ใช้วิธีสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น ๒ ช่วง ช่วงแรก สัมภาษณ์เจาะลึก และสนทนากลุ่ม ผู้ประกอบการและนักวิชาการ เดือน พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ นำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคำถามสำหรับเก็บข้อมูลช่วงที่สอง กับหน่วยงานภาครัฐ เดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕

๑.๔ วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดสามเหลี่ยมเชื่อมโยงเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์การจัดการความรู้ผ่านกระบวนการการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาครัฐ สถาบันการศึกษาและภาคธุรกิจเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และนำแนวคิดการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม การจัดทำเมทริกซ์สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ และการวิเคราะห์เท่าวเมริกซ์ แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง และการทำงานด้วยหลักฉันทะมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินปัจจัยและโอกาสในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ตลอดจนนำแนวคิดการสร้างเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) มาใช้เป็นกระบวนการในการดัดศักยภาพของภาคธุรกิจภาครัฐ และสถาบันการศึกษาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มุมมองในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมไทย แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีสารสนเทศและทางเลือกสำหรับการตัดสินใจในการพัฒนาและขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

๑.๕.๒ มีการนำการจัดการแบบเสริมพลังไปใช้ในการสร้างความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาคเอกชนในการพัฒนาและขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย