

## บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย มุ่งศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยจิตบริการแบบไทย ที่ส่งมอบผ่านการบริการและการดำเนินกลยุทธ์โดยธุรกิจจิตบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยคุณลักษณะจิตบริการแบบไทย (2) จำแนก และกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของดำเนินงานด้วยจิตบริการแบบไทยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทย และ (3) นำเสนอแนวปฏิบัติในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย โดยการวิจัยเชิงค้นหา (exploratory research) ด้วยการวิจัยเชิงคุณเชิงคุณภาพด้วย Delphi Technique และ Participatory research มีประชากรกลุ่มเป้าหมายเป็น ผู้บริหารองค์กร และสมาคมธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตัวแทนชุมชน จากภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ที่พักรวม สปา และ อาหารและเครื่องดื่ม ใน 5 จังหวัดจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวหลัก คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น และ ชลบุรี โดยมีกระบวนการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) (2) การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม และ (3) การประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยจิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality) หมายถึง ความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยอัตลักษณ์จิตบริการแบบไทย (Identity of Thai Hospitality) ซึ่งถูกพัฒนาเป็นสมรรถนะที่โดดเด่น (Distinctive Competency) หรือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สำหรับการจัดการในมิติต่างๆของการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว คือ มิติทางการตลาด การดำเนินการ และ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของจิตบริการแบบไทย อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจากการวิเคราะห์พบองค์ประกอบสำคัญของการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ได้แก่ คุณลักษณะพื้นฐานจิตบริการแบบไทย (Thai Hospitality-dominant logic: H-D Logic) ที่จะสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ค่านิยมจิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร (5C's of Thai Hospitable Value) องค์ประกอบของความสามารถทางการแข่งขัน (Thai Hospitality Key Components) และตัวชี้วัดประสิทธิภาพของดำเนินงานด้วยจิตบริการแบบไทยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทย จากผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่กรอบแนวคิดของการพัฒนาจิตบริการแบบไทย นำเสนอแนวปฏิบัติของภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยจิตบริการแบบไทย โดยแนวทางหลักคือ การพัฒนาการพัฒนางองค์กรเพื่อการเรียนรู้ด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในภูมิทัศน์การแข่งขันสากล