

บทคัดย่อ

ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทยกำลังประสบกับแข่งขันที่เข้มข้นจากภาวะการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศ “จิตบริการแบบไทย” จึงถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้มีความโดดเด่นด้วยอัตลักษณ์วัฒนธรรมไทย โครงการวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการคือ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย 2) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย 3) เพื่อเสนอต้นแบบคู่มือการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย 4) เพื่อเสนอแนวทางในการยกระดับทักษะการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ วิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อทดลองใช้ร่างหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น และใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์ การศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหลายระดับ (Delphi Technique) ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้ 1) ได้หลักสูตรการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทยที่มีเนื้อหาสาระสำคัญ 9 ส่วน 2) การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นพบว่ามีผลสัมฤทธิ์อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด 3) ได้หลักสูตรต้นแบบการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทยที่มีการเพิ่มสาระสำคัญเพื่อสร้างการตระหนักรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคนให้มีคุณลักษณะของการมีจิตบริการแบบไทยและเสนอวิธีการนำหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในวงกว้างคือเพิ่มการเพิ่มหลักสูตรในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ หรือการนำเนื้อหาสาระของหลักสูตรไปสร้างกำหนดเป็นสมรรถนะวิชาชีพ

คำสำคัญ: การออกแบบบริการ จิตบริการแบบไทย ธุรกิจบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการ

Abstract

The changing of external environment causes intense competition for Thai Tourism and Hospitality Industry. In order to enhance competitive capability and to improve service quality, the 'Thai Hospitality' is adopted into the development process. The research aims to 1) develop short course training program for Service Design with Thai Hospitality 2) evaluate the effectiveness of Service Design with Thai Hospitality Program 3) propose the draft program of Service Design with Thai Hospitality 4) propose guidance to enhance the skill of Service Design with Thai Hospitality for professional accreditation. To accomplish these objectives, this research applied the action research methods by designing program content from literature review, stakeholders needs survey and review the 1st draft of the program by the trainer seminar and in-depth interview with the experts. The 3 days short course training was conducted as the trial program with 19 participants who are owners or executive managers of tourism and hospitality enterprises. After the trial training course had been done, the program was revised before concluding the 9 topics that focus on knowledge and know-how of Service Design and Thai Hospitality. The 360 degree of training course's evaluation revealed the effectiveness of the program, some topic as the organizational adaptability in technology digital age was added. In order to implement the training program in national and business level, the program content should add up to the Thailand Professional Qualification Framework.

Keywords: Service Design Thai Hospitality Hospitality Business Service Quality Development