

RESEARCH TITLE : STRENGTHENING HUMAN CAPITAL FOR TOURISM MANAGEMENT
IN THE MIDDLE NORTHEAST THAILAND TO ASEAN ECONOMIC
COMMUNITY-AEC

RESEARCHERS : CHATJARIYA BAILEE AND OTHERS

INSTITUTION : LOEI RAJABHAT UNIVESITY

YEAR : 2013

Abstract

This research aimed to 1) study general information of tourism entrepreneurs in four middle northeast provinces; Khon Kaen, Mahasarakham, Roi Et, and Kalasin from four given sectors: (1) restaurants, (2) accommodation businesses, (3) souvenir shops, and (4) tour agencies, 2) analyze the possibility of connecting networks of the tourism entrepreneurs in the middle northeast, 3) analyze the current conditions, problems, and tourism human capital potentials in the middle northeast, and 4) develop the human capital potentials in tourism fields in order to strengthen for tourism management in the middle northeast.

This participatory action research used mixed methodologies from those of quantitative and qualitative techniques. The research processes comprised survey studies, in-depth interviews, workshops, focus group discussions, the best practice study visits, and stakeholder seminars.

The study found that most of tourism entrepreneurs were women, and most of them hold a bachelor degree. For the current condition, the entrepreneurs wanted the government to solve tourism problems in the area of public relations by helping promote for the well-known and good image of middle northeast tourism seriously and continuously. They also wanted to get knowledge and experiences supported in order to increase the tourism management potentials in term of marketing and public relations as much as possible.

For the problem analysis, the tourism entrepreneurs' problems were holistically rated at the high level ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.57). As for an individual item, every item rated at a high level; namely language and culture ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.92), administration and management ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.59), service ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.62), and information technology ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.70).

For the tourism human capital potentials, the tourism entrepreneurs were ready to cooperate with other government and private sectors for tourism management: such as developing tourist attractions, developing tourism routes and tourism entrepreneur networking.

There were four networks of tourism entrepreneurs in the middle northeast created in the study, namely ; 1) the network of restaurant entrepreneurs, 2) the network of accommodation entrepreneurs, 3) the network of souvenir shop entrepreneurs, and 4) the network of tour entrepreneurs and tour guides.

For developing the tourism human capital potentials to strengthen tourism management, the study proposed the standard criteria and indicators for the hotel front office works. Those criteria and indicators were proposed to as the mutual recognition arrangements: MRA for the hotel services at the four provinces. The indicators covered works of the front office, receptionist, and the best practice study visits

Formulating tourism human capital potential plans, the study had reviewed its supply chain using information from the tourism entrepreneurs, officers, and consumers in four area of responsibilities: 1) management, 2) information technologies, 3) customer services, and 4), language and culture. From the plans formulated, the study gained 36 projects for developing tourism human capital potentials for strengthening tourism management in the middle northeast provinces.

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการ ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอน กลาง 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) ร้านขายของที่ระลึก และ 4) บริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอน กลาง เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอน กลาง เพื่อพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอน กลาง และเพื่อค้นหาแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอน กลาง ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม โดยใ ช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ การดำเนินการศึกษาโดยการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การสนทนากลุ่มเป้าหมาย การศึกษาดูงาน Best Practice และจัดประชุมสัมมนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการจากศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็น ผู้หญิง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านสภาพปัจจุบันของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวใน ด้านการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ด้านท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และส่วนใหญ่ ต้องการได้รับการสนับสนุน องค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการประกอบการด้านการท่องเที่ยว ในด้าน การตลาดและ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด ในด้าน ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านภาษาและวัฒนธรรม ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.92) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.59) ด้านการให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.62) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.70) ในด้านศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการบริหารจัดการ ท่องเที่ยว ทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว เครือข่ายผู้ประกอบการท่องเที่ยว

ในการสร้าง เครือข่าย การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางได้เครือข่าย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการ ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการ ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการ ร้านขายของที่ระลึก และ 4) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์

ในด้านการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยว ได้มาตรฐานงานต้อ นรับส่วนหน้าของกลุ่ม 4 จังหวัด ได้ตัวบ่งชี้มาตรฐาน MRA ของกลุ่ม

ผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ในด้าน Hotel Services คือ Front office: receptionists และการไปศึกษาดูงาน Best Practice

ในการทำแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว วิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาโดยใช้ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยวิเคราะห์จากข้อมูลของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ และกลุ่มผู้บริโภค/ผู้รับบริการ ใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านการให้บริการ และ 4) ด้านภาษาและวัฒนธรรม ได้จำนวนโครงการ 36 โครงการ เพื่อเป็นแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางต่อไป