

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ: RDG5950133

ชื่อโครงการ: การพัฒนาและยกระดับทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

ชื่อนักวิจัย: นිරมิต คุณานวัณณ์ และพรรณี สนวนเพลง

การวิจัยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรและ “จันทบุรีโมเดล” ที่เป็นต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน 3) เพื่อฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีให้ได้ตามมาตรฐานอาเซียน 4) เพื่อจัดทำแผนการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และ 5) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและยกระดับทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน มีวิธีการวิจัย ดังนี้

โครงการย่อยที่ 1 แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มีการวิจัยแบบผสม (Mix methodology) ที่มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมในจันทบุรี จำนวน 400 ชุด และมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ประกอบการ และหัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) หัวหน้างาน และบุคลากร จำนวน 218 คน

โครงการย่อย 2 การพัฒนาหลักสูตรและต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน มีกระบวนการวิจัยแบบบูรณาการ (Integrated approaches) มีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยนำผลจากการศึกษาของโครงการย่อย 1 มาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการร่างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการในการพัฒนาหลักสูตรนั้นจะทำการประชุม Focus group กับผู้ทรงคุณวุฒิและสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมจำนวน 20 คน (จำนวน 2 ครั้ง) หลังจากนั้นมีการจัดการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีจำนวน 120 คน และมีการประเมินผลการฝึกอบรม และจัดประชุม Focus group เพื่อจัดทำ “จันทบุรีโมเดล”

โครงการย่อย 3 การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการวิจัยแบบบูรณาการ (Integrated approaches) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) การศึกษารวบรวม พัฒนาเนื้อหา และสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีเป็นกระบวนการศึกษาโดยการวิจัยเอกสาร มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ 2) การจัดทำแผนการตลาดแบบบูรณาการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากการประชุมระดมสมอง (Focus group) ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวสมาคมโรงแรม หน่วยงานภาครัฐ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการตลาด ที่เกี่ยวข้องจำนวน 28 คน ซึ่งมีเนื้อหาในการจัดทำแผนการตลาดแบบบูรณาการ และ 3) การอบรมการสร้างการตลาดออนไลน์ให้กับ

ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หน่วยงานภาครัฐ สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี สมาคมโรงแรม จำนวน 50 คน

แผนงานวิจัย แนวทางการพัฒนาและยกระดับทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน มีการสังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้จากโครงการวิจัยย่อย 1-3 มาบูรณาการ และจัดประชุม Focus group ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 20 คน เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนาและยกระดับทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน ได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี

พบว่า ผู้ประกอบการ และหัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีความตระหนักถึงการยกระดับของพนักงานโรงแรม เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว และเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันทุกรูปแบบและการขยายตัวของธุรกิจ ด้วยการมุ่งประเด็นการพัฒนาบุคลากรตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ ในขณะที่การรับรู้สมรรถนะของพนักงานในมิติของหัวหน้างานและพนักงาน และมิติของผู้ใช้บริการต่างมีแนวคิดสอดคล้องกันว่า แผนกแม่บ้าน และ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีการรับรู้สมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับที่น้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับทั้งแผนกส่วนหน้า และแผนกการผลิตอาหาร และได้มีการนำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในตำแหน่งหัวหน้างาน แผนกแม่บ้าน และหัวหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ การสอนงาน การประสานงาน และจิตวิทยาการบริการ สำหรับการพัฒนาพนักงานแผนกแม่บ้าน ควรพัฒนาทักษะเทคนิคเฉพาะด้าน ความรู้ภาษาอังกฤษและกัมพูชา ความปลอดภัย และการบริการ ส่วนพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มควรพัฒนาความรู้เกี่ยวกับประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม เทคนิคการบริการในห้องอาหาร ความรู้ทางภาษาอังกฤษและกัมพูชา และจิตวิทยาการบริการ

2. การพัฒนาหลักสูตรและ “จันทบุรีโมเดล” ที่เป็นต้นแบบกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

1) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี ให้ได้มาตรฐานอาเซียน ได้มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การ Turn over ที่โดยเฉพาะในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, บุคลากรในตำแหน่งแม่บ้านส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและมีแรงงานกัมพูชาเข้ามาทำงาน ตลอดจนการขาดทักษะในการปฏิบัติงานหน้าที่ตามตำแหน่งงานของตน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับแขกผู้ใช้บริการ และการสอนงานให้กับรุ่นน้อง ประเด็นเหล่านี้จึงนำมาสู่ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ (1) เจ้าของธุรกิจโรงแรม ต้องการให้บุคลากรมีสมรรถนะตามตำแหน่งงานทั้ง Core competency และ Functional competency ตลอดจนต้องการให้บุคลากรความอดทนในการให้บริการ และจะต้องมีการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ (2) หัวหน้างาน ต้องการพัฒนาให้หัวหน้างานมีสมรรถนะทาง ด้านการบริหารงาน และสามารถสอนงานให้กับลูกรุ่นน้อง (3) บุคลากร ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ตรงกับตำแหน่งของงาน จากปัญหาดังกล่าว จึงได้นำมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแม่บ้าน (Housekeeping) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน 2) หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และ 3) หลักสูตร การพัฒนาสมรรถนะหัวหน้างานเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

2) จันทบุรีโมเดล เป็นแนวทางการพัฒนาและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร ในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นแรงงานที่มีศักยภาพ มีทักษะสามารถพัฒนาตนเองและ เรียนรู้ที่จะปรับตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของตำแหน่งงาน ซึ่งองค์ประกอบ ที่สำคัญของจันทบุรีโมเดล ได้แก่ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เริ่มตั้งแต่การพัฒนาให้ เด็กและเยาวชนมีใจรักในงานบริการ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี (Hospitality) มีความรักในบ้านเกิดเมือง นอน มีความต้องการที่พัฒนาบ้านเกิด หรือ เมืองจันทบุรีให้เป็นเมืองที่รองรับการท่องเที่ยว เชิงคุณภาพได้ จากนั้นเข้าสู่กระบวนการรับบุคลากรเข้าทำงาน (Recruitment & Selection) โดยอาจจะรับบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานในโรงแรมที่อาจจะไม่ตรงสาขา เนื่องจากมีความขาดแคลน แรงงาน อีกทั้งอาจจะจำเป็นที่จะต้องมีการรับแรงงานชาวต่างประเทศเข้ามา และหัวใจสำคัญของการพัฒนา คือ กระบวนการฝึกอบรม (Training) เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ได้มาตรฐานด้วย หลักสูตรอบรมระยะสั้นต่างๆ เพื่อเป็นการเสริมทักษะ โดยใช้การอบรมแบบหน้างาน (On the job training) เพื่อเป็นการฝึกปฏิบัติให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานจริงที่หน้างาน และไม่ทำให้เสียเวลา ในการปฏิบัติงานด้วย นอกนี้ยังควรมีการใช้สื่อออนไลน์ (On line) เช่น YouTube ในการดูคลิป วิดีโอ เพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษ อีกทั้งสถานประกอบการธุรกิจ โรงแรมควรจะมีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย วิทยาลัยอาชีวะ วิทยาลัยสารพัดช่าง เพื่อร่วมกันฝึก อาชีพและพัฒนาทักษะให้บุคลากรตามหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ ประการสุดท้ายควรมีการประเมินและ สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

3. การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐาน อาเซียน ได้ทำการฝึกอบรมบุคลากรตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ 3 หลักสูตร ระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 5 วัน โดยมีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 120 คน มีขั้นตอนการจัดอบรมดังนี้ 1) การบรรยาย เนื้อหาตามหลักสูตรในภาคทฤษฎี เริ่มจากการบรรยายแนวโน้มการท่องเที่ยว เทคนิคการบริการ และการบรรยายให้ความรู้ตำแหน่งงานแต่ละแผนก 2) การฝึกปฏิบัติงานจริงที่หน้างาน (ภาคปฏิบัติ) เป็นการให้คำแนะนำเชิงปฏิบัติในลักษณะตัวต่อตัว (One-on-One) หรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ของปฏิบัติงาน 3) การศึกษาดูงาน เพื่อเปิดโลกทัศน์ให้กับบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม สามารถ เข้าใจในตำแหน่งงานของตน และสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง 4) การประเมินผลการฝึกอบรม ตลอดระยะเวลาการอบรม 5 วัน จากบุคลากรทั้ง 3 ตำแหน่ง 5) การติดตามผลหลังจากการฝึกอบรมไปแล้ว 6 เดือน ทำให้ทราบว่าบุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ จากการอบรมและการศึกษาดูงานมาพัฒนางานของตนเอง สอนงานให้เพื่อนๆ และลูกน้องที่ไม่ได้เข้า มาอบรมได้ ให้มีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. การจัดทำแผนการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับการท่องเที่ยวจังหวัด จันทบุรีผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายของจังหวัดจันทบุรี คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ ได้แก่ นักท่องเที่ยวสูงอายุ นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ท่องเที่ยวมากกว่า 6,000 บาท ต่อทริป และมีการพักค้างคืนมากกว่า 2 คืน อีกทั้งยังเน้นเจาะตลาด กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาทำธุรกิจค้าปลีก โดยมีวัตถุประสงค์ทางการตลาดดังนี้ “จันทบุรีมีรายได้

จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ” ซึ่งมีกลยุทธ์ทั้งสิ้น 8 กลยุทธ์ คือ

กลยุทธ์ที่ 1 : วิเคราะห์ธุรกิจและวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าเพื่อรองรับการนำใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 2 : ให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 3 : การตลาดเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 4 : วิเคราะห์ธุรกิจและเจาะกลุ่มลูกค้าจังหวัดจันทบุรีเพื่อการเติบโตทางการตลาด

กลยุทธ์ที่ 5 : กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 6 : ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น การประกวดภาพถ่าย การประกวดทำคลิปวิดีโอ เป็นต้น

กลยุทธ์ที่ 7 : สร้างกระแสความนิยมที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperate Social Responsibility : CSR) ทางด้านท่องเที่ยวโดยใช้การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

กลยุทธ์ที่ 8 : ประเมินผลการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และปรับกระบวนการธุรกิจ

5. การศึกษาแนวทางการพัฒนาและยกระดับทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน

1) แรงงานก่อนเข้าสู่ธุรกิจโรงแรม (Input) ควรมีการปลูกจิตสำนึกให้เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับงานบริการ ถือว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ สามารถสร้างรายได้ดี พอเลี้ยงชีพได้ อีกทั้งควรปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการรักบ้านเกิด และควรมีการปลูกฝังความเป็น “เจ้าบ้าน” ที่ดีให้กับเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ สถาบันการศึกษาผลิตบัณฑิตที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม

2) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในระหว่างการทำงานธุรกิจโรงแรม (Process) ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน การพัฒนาระบบสวัสดิการและการดูแลบุคลากรของโรงแรม

3) การดูแลบุคลากรก่อนเกษียณอายุ (Outflow)

Abstract

Code: RDG5950133

Title : The development and enhancement human capital in hotel business at Chanthaburi Province for serving ASEAN standard

Authors : Niramit Kunanuwat and Pannee Suanpang

The objectives of this research are: 1) To study personnel competencies in hotel business at Chanthaburi province 2) To develop personnel training curriculum and “Chanthaburi model” which is a prototype of human capital development process in hotel business at Chanthaburi province for serving ASEAN standard 3) To conduct personnel training for hotel businesses in Chanthaburi province to enable them to attain ASEAN standards 4) To create integrated marketing for tourism in Chanthaburi province via social media and 5) to study guidelines for human capital development and enhancement in hotel business in Chanthaburi province for serving ASEAN standard. The research methodologies are as follows:

Research Sub-Project 1: Guidelines for human capital development in terms of personnel competencies in hotel business at Chanthaburi province for serving ASEAN standard. The research methodology used is a mixed methodology with a quantitative approach collecting data from 400 questionnaires answered by samples from hotel clients in Chanthaburi Province and qualitative approach collecting data from an in-depth interview with supervisors and personnel total 218 persons.

Research Sub-Project 2: The curriculum development and training model to develop human capital in hotel business at Chanthaburi province for serving ASEAN standard. This research used an integrated research approach. The curriculum was drafted and developed by using research sub-project 1’s results. The approaches for curriculum developing were focus group conference with 20 professionals and hotel entrepreneur representatives (2 times), personnel training for hotel businesses in Chanthaburi province for 120 trainees, training outcome assessment, and focus group conference for creating “Chanthaburi model”

Research Sub-Project 3: Integrated marketing communication for tourists in Chanthaburi province via social media is an integrated research approach and the approaches of collecting data are as follows 1) studying, data gathering, and information development and tourist information in Chanthaburi province were studying process of documentary research 2) creating integrated marketing plan by

collecting data from focus group conference consisted of 28 attendees from entrepreneurs, representatives from Tourism Authority of Thailand, Tourism Association, Hotel Association, government agencies, and related marketing professionals 3) providing an online marketing training course for 50 entrepreneurs and related persons, including hotel entrepreneurs, representatives from government agencies, Chanthaburi Tourism Association, and hotel association.

The research: Guidelines for human capital development and enhancement in hotel business at Chanthaburi province for serving ASEAN standard synthesized knowledge gained from the integration of research sub-project 1-3 results, and conducted focus group conference from 20 stakeholders in order to come up with guidelines for human capital development and enhancement in hotel business at Chanthaburi province for serving ASEAN

The results of the studies are as follows:

1. To study personnel competencies in hotel business at Chanthaburi province

Found that entrepreneurs and human resources supervisor were aware of the enhancement of hotel personnel in order to serve tourism professional standard and concerned about the importance of quality personnel development in order that such personnel would be ready to compete with others in accordance with any aspects of business expansion by focusing on the point of personnel improvement on satisfying client needs, while the supervisor and client's perception of personnel competencies agreed that housekeeping and food and beverage personnel were aware of their competencies less compared to personnel in front office and food production department. The research also indicated guidelines to develop human capital in terms of competencies for housekeeping and food and beverage supervisors were training them on the topics of leadership skills, coaching, collaboration with others, and customer service psychology. To develop housekeeping personnel, some skills should be trained including special techniques, English and Cambodian, security, and service. For food and beverage personnel, the skills should be improved including type of foods and beverages, dining service techniques, English and Cambodian, and customer service psychology.

2. To develop curriculum and “Chanthaburi Model” for hotel businesses in Chanthaburi province to serve ASEAN standard

1) Development of a personnel training course for hotel businesses in Chanthaburi province to meet ASEAN standards. There was an analysis about problems of hotel businesses in Chanthaburi; Turn Over issue, especially in food and beverage unit, most personnel in the position of housekeeping are senior or Cambodian labors that lack skills and experiences in their respective duties, lack English communication skill with customers, and also abilities to train their juniors. All these issues lead to the need of development in personnel training for hotels in Chanthaburi. 1) Hotel businesses’ owners require that their personnel have efficiency in their work performance both in Core Competency and Functional Competency, and require that their personnel have patience in servicing customers, and also are with English communication skill. 2) Department leaders are required to have potential in work management and can train their staff well. 3) Personnel are required to work under their related work scope. With all these requirements, it was lead to the development of the training course to meet the ASEAN standards which are as follows. 1) the training course for capacity development for Housekeeping to meet the ASEAN standards 2) the training course for capacity development for personnel in Food and Beverage unit to meet the ASEAN standards 3) the training course for capacity development for supervisors to meet the ASEAN standards.

2) Chanthabuti Model is the development guideline to lift personnel capacity in hotel businesses in Chanthaburi, which will provide potential labor, self-development and learning ability to adapt to staff’s respective works. Chanthaburi Model consists of personnel development process starting from youth development in service minding and being well in Hospitality, by making them love their hometown (Chanthaburi) and want to development their home to support qualitative tourism. The following process is Recruitment and Selection, personnel’s skill might not be related to their work scope as of the lack labors or with the need of accepting foreign labors. The heart of development is Training, in order to develop personnel skills to meet the standards with many short trainings to knowledge expansion. On the job training is selected to train personnel to adapt to their actual works by not wasting their actual work time. Online media is also selected to be part of the training ie. Youtube, watching clips can expand staff’s knowledge and develop their English communication skills. Hotel businesses owners should work together with universities, colleges, polytechnic colleges in order to train and develop in many

career skills with short course trainings. Lastly there should be continuity of evaluations and the supports of personnel development.

3. Personnel training in hotel businesses in Chanthaburi province to meet ASEAN standards. There were 3 main training courses with 5 days period and 120 attendees. The training processes were 1) a theory lecture starting from tourist trends, management technique, work scope of each department 2) workshop training with one-on-one practice or small group workshop 3) fieldtrip to knowledge expansion for all training attendees, make them understand their work scope and be able to adapt to their actual works 4) evaluation after 5 days training from all 3 main personnel sections 5) follow up after 6 months after the training, check whether personnel could bring all knowledge from the training course to develop in their work and be able to advise those who missed the training course.

4. Creating integrated marketing for tourism in Chanthaburi province via social media. Target tourists in Chanthaburi province were quality tourists including elderly travelers, travelers spending more than 6,000 baht per a trip and staying at one place more than 2 nights. The province also focused on business travelers coming for jewelry trading. The market objectives including “ Chanthaburi province generates more revenue from the tourism sector and Chanthaburi province is quality travelers’ destination”. There were 8 strategies as follows:

Strategy 1: business and customer behavior analysis to serve social media applying

Strategy 2: personnel training about social network

Strategy 3: marketing for tourism competitive advantages

Strategy 4: business analysis and focusing on Chanthaburi province customers for the market growth

Strategy 5: marketing mixed strategy

Strategy 6: promoting activities related to tourism using social network as a tool for participating, such as photo contest or clip video contest

Strategy 7: Creating Cooperate Social Responsibility (CSR) trends in terms of tourism aspects and encouraging tourists to participate via social media

Strategy 8: social media using assessment and modify business processes

5. Studying guidelines to develop and enhance human capital in hotel business in Chanthaburi province to serve ASEAN standard

1) Workforce before entering hotel business (Input). Perception and attitude about service should be cultivated among children and teenagers. Working in service industry is considered an honor occupation and generates good income to support oneself. Also, the sense of loving hometown and being a good “host” should be cultivated. Education Institutes should produce graduates being equipped with skills in accordance with the needs of hotel enterprises.

2) Personnel competencies development training during working in hotel business (Process) including personnel competencies development training to serve ASEAN standard, and fringe benefit system development and hotel personnel take caring

3) Personnel take care before retirement (Outflow)