

บทคัดย่อ

แผนงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มุ่งสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับจิตบริการแบบไทย การนำผลไปประยุกต์ใช้ในการจิตบริการแบบไทยเชิงบูรณาการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และหาแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่นำไปสู่การพัฒนาโครงการย่อย คือ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการและสมรรถนะผู้ให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทย (2) เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับและการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย (3) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างแบรนด์จิตบริการแบบไทยเพื่อพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว และ (4) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาทุนมนุษย์ด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมแก่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นกรอบการทำงานและใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ด้วยการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอย่างมีส่วนร่วม (Curriculum Co-Creation) และใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการฝึกอบรม เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมต้นแบบการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการองค์กร การเพิ่มสมรรถนะบุคลากร การออกแบบบริการและการสร้างแบรนด์วัฒนธรรมการออกแบบบริการ และการสร้างแบรนด์วัฒนธรรมด้วยจิตบริการแบบไทยเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานอาชีพในธุรกิจบริการได้ผลลัพธ์เป็นกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้วยจิตบริการแบบไทยผ่านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทุนมนุษย์ในโซ่คุณค่าขององค์กร และหลักสูตรฝึกอบรมต้นแบบพร้อมตัวชี้วัดประสิทธิภาพการฝึกอบรม ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมต้นแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์องค์กรที่เป็นเลิศด้วยจิตบริการแบบไทยที่เป็นการพัฒนาเนื้อหาและกระบวนการเพื่อเสริมสร้างเสริมสมรรถนะผู้นำจิตบริการแบบไทย และ หลักสูตรอบรมผู้สอนและนักบริหารงานบุคคลเพื่อถ่ายทอดสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทยแก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการไทย หรือ นักบริหารงานบุคคลด้วยสมรรถนะจิตบริการไทย เพื่อใช้เป็นทางการพัฒนาทักษะผู้ประกอบการและสมรรถนะผู้ให้บริการด้วยจิตบริการแบบไทย หลักสูตรฝึกอบรมต้นแบบการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะในการออกแบบบริการด้วยจิตบริการไทยให้กับผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ที่ใช้เป็นแนวทางการยกระดับและการออกแบบบริการด้วยจิตบริการแบบไทย และหลักสูตรการฝึกอบรมต้นแบบการสร้างแบรนด์ด้วยจิตบริการแบบไทย เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบรนด์จิตบริการแบบไทยเพื่อพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว และนำเสนอสู่การรับรองมาตรฐานวิชาชีพต่อไป

คำสำคัญ จิตบริการแบบไทย การพัฒนาทุนมนุษย์ ความสามารถทางการแข่งขัน สมรรถนะจิตบริการแบบไทย

ABSTRACT

The Project Plan – Development of human capital development using Thai hospitality to enhance competitiveness in tourism and hospitality industry aims for creating a clear understanding about employment of Thai hospitality values and concepts to enhance competitiveness of tourism and hospitality industry and finding a solution for human capital development. The study has objectives which lead to 4 themes of sub-project concluding (1) a study of approach for Thai hospitable entrepreneur and service provider skill development, (2) a study of approach for enhancement service design skill with Thai hospitality spirit, (3) a study of approach for branding the Thai hospitality to promote tourism and hospitality industry, and (4) recommendations for human capital development strategy using Thai hospitality to enhance competitiveness. The study is conducted under a series of action research with a process of curriculum co-creation process consisting of (1) training program development used as a tool, (2) workshop with 4 pilot groups for data collection, and (3) focus group with experts for training program revision. There is establishment of 4 training program prototypes and indicators for human capital skill development under human capital development with Thai hospitality framework: (1) The Thai Hospitable Leader Program (THLP) emphasizing on Thai Hospitality Leader Competency, (2) The Thai Host HRM development program aiming at transferring Thai Hospitality Distinctive Competency to Personnel in the Tourism and Hospitality Industry, (3) The Service Design with Thai Hospitable Program aiming at enhancing design skill for Thai hospitality business, and (4) Branding the Thai Hospitality Program for promoting tourism market with Thai hospitality spirit. The Thai hospitality development indicators conceptualized from this study will drive the industry to launch Thai hospitality organization certification system which will ultimately fuel competitive advantages for Thai tourism and hospitality industry.

Keywords: Thai Hospitality, Human Capital Development, Competitiveness, Thai Hospitality Competency