

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์
Email psiwarit@gmail.com
ระยะเวลาดำเนินการ 15 มกราคม 2561 – 14 มกราคม 2562

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก งานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นงานวิจัยเชิงประยุกต์โดยจะทำการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศและกำหนดแนวทางในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลักและวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant-Observation) ตลอดจนการวิเคราะห์การบริหารจัดการที่โดดเด่นด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยและในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศไต้หวัน และประเทศสิงคโปร์ ซึ่งการสัมภาษณ์จะใช้แบบสัมภาษณ์และคำถามที่พัฒนาขึ้นจากการตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งใช้การสังเกตถึงการดำเนินกิจกรรมตามหน้าที่หลักทางธุรกิจของผู้บริหารและพนักงาน

ผลการวิจัย การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยนั้น ธุรกิจท่องเที่ยวดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาภายในธุรกิจ เนื่องจากในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว พนักงานจะไม่มีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรม จึงต้องใช้วิทยากรภายใน หรือใช้แบบฝึกอบรมออนไลน์ ด้วยเหตุนี้จึงมีการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่อง และมีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งต้องมีการประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในการบริหารจัดการ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา Virtual Tourism Academy ที่สามารถขออนุมัติจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาได้ การบูรณาการงานด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในฐานะผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการต้องพัฒนาข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลในการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy และที่สำคัญต้องมีการสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ

Abstract

Head of Project	Associate Professor Siwarit Pongsakornrungsilp, Ph.D.
Email	psiwarit@gmail.com
Duration	15 January 2018 – 14 January 2019

The research project is the study for developing human capital of tourism and hospitality industry in Thailand, by using mainly qualitative research methodology. This study is the applied research by exploring the pattern of management for developing human capital both domestic and international level, and also developing guidelines for establishing the Virtual Tourism Academy. The data were collected qualitatively by doing in-depth interviews with informants, conducting participant observation, and also analyzing excellent management of human capital development from domestic, and also international; i.e. Taiwan and Singapore. Informants were interviewed by interview forms and questions which had been developed from literature reviews. The observation was also employed toward management and operation level.

The findings show that in developing human capital of tourism and hospitality industry, tourism businesses conduct training and development internally because during high season, staffs have no time to attend the training; therefore, they need to use internal trainers and online training program. Therefore, the pilot project of Virtual Tourism Academy will be established at Walailak University. This Virtual Tourism Academy requires the application of Tourism Human Resource Digital Platform to develop human capital of tourism industry. It also requires the creation of network collaboration for developing human capital of tourism and hospitality industry. Most Universities are pleasure to participate in developing Virtual Tourism Academy whereby they are eligible to apply for Assessment and Evaluation center. Additionally, it also requires the integration of human capital development of tourism and hospitality industry. The Tourism Business Management and Creative Economy has to the proposal for government budget to drive the Virtual Tourism Academy. Moreover, management should build knowledge and understanding of the important reasons for developing human capital in tourism and hospitality industry.