

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทยเป็นหนึ่งในโครงการวิจัยภายใต้การลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งเป็นประเด็นหลักที่ทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยผู้วิจัยร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ได้พัฒนาโจทย์วิจัยร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่รับผิดชอบในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่กำลังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานในภาคการท่องเที่ยวทั้งในมิติของคุณภาพและปริมาณ และด้วยความจำเป็นเร่งด่วนตามความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จึงได้จัดสรรทุน DIG ในการดำเนินการโครงการนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ให้การสนับสนุนทุนดำเนินการศูนย์ความเป็นเลิศ และขอขอบคุณสมาชิกในศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ให้การสนับสนุนตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช ผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะตลอดจนการร่วมผลักดันการใช้ประโยชน์ และต้องขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิงานวิจัยที่ให้คำแนะนำและคอยประสานงานให้ทีมวิจัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.อดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยประสานงานโครงการฯ ที่ประสานงานและช่วยเหลือนักวิจัยเป็นอย่างดี งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ก็เนื่องด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และต้องขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ ที่พัฒนางานวิจัยที่มีประสิทธิภาพมาตั้งแต่ต้นในฐานะหัวหน้าโครงการ ก่อนมอบหมายให้ผู้วิจัยดำเนินการต่อ ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ และขอขอบคุณดีทั้งหมดให้กับบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่ได้สั่งสอน อบรมให้ความรู้กับผู้วิจัย

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ

มกราคม 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการวิจัย

(ภาษาไทย)

การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ)

Developing Competitive Capability of Human Capital in
Tourism and Hospitality, Thailand

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

หน่วยงานที่สังกัด

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์
สาขาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โทรศัพท์ 09 1045 8989 โทรสาร 0 7567 2202

E-mail

psiwarit@gmail.com

ผู้ร่วมงานวิจัย

ชื่อ

รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะเดช เจริญสุธาสนี

หน่วยงานที่สังกัด

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนิเวศวิทยาพยากรณ์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 222 ไทยบุรี อ. ท่าศาลา จ. นครศรีธรรมราช
80161

โทรศัพท์ 075-672005-6; 081-9220597/075-672004

E-mail

krisanadej@gmail.com

ชื่อ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสิน ปัญญาบุตรกุล

หน่วยงานที่สังกัด

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

จังหวัดพิษณุโลก 65000

โทรศัพท์ 085949656

E-mail

ajtop_1@hotmail.com

ชื่อ

รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา เจริญสุธาสนี

หน่วยงานที่สังกัด

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนิเวศวิทยาพยากรณ์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 222 ไทยบุรี อ. ท่าศาลา จ. นครศรีธรรมราช
80161

โทรศัพท์ 075-672005-6; 081-9220597/075-672004

E-mail

mullica.j@gmail.com

ชื่อ ดร.อุทัย คูหาพงศ์
หน่วยงานที่สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 1 หมู่ 4 ต.ท่าจั่ว อ.เมือง จ.
นครศรีธรรมราช 10289
โทรศัพท์ 075-377443; 089-4328099/075-377443
E-mail rkuthai@gmail.com

ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพยมพร รักษาชล
หน่วยงานที่สังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เลขที่ 109 หมู่ 2 ตำบลลำใหญ่
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
โทรศัพท์ 075-773-133/075-773-133
E-mail payomphon@hotmail.com

1.3 งบประมาณและระยะเวลาทำวิจัย

ได้รับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 งบประมาณที่ได้รับ 4,000,000 บาท
ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี 2 เดือน ตั้งแต่เดือน 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ถึง 31 เดือนสิงหาคม พ.ศ.
2561

1) บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ของโลก ซึ่งที่ผ่านมาผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทยเร่งสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยบนพื้นฐานความแข็งแกร่งด้านทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายดึงดูดใจนักท่องเที่ยว แต่ขณะเดียวกันยังไม่ได้มีการวางแผนการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบ โดยจากการหารือพัฒนาโจทย์วิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์ อันประกอบด้วย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงปัญหาและจุดอ่อนด้านทุนมนุษย์และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในอนาคต ได้ข้อสรุปถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันและการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างยั่งยืนในระยะยาวด้วยการพัฒนาศูนย์กลางความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

นับเป็นปัจจัยสำคัญและจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่ดีในมุมมองของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย แต่การพัฒนาทุนมนุษย์ไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมและพัฒนาให้สามารถทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานเท่านั้น แต่รวมไปถึงการกำหนดความสามารถหลักขององค์กรหรือของประเทศที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคลากร อาทิ ความเป็นไทย (Thainess) ความรู้ความสามารถซึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพการบริการ

ด้วยเหตุนี้ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (แผนฯ 12 ปี 60 – 64) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ตลอดจนประเด็นสำคัญดังกล่าวข้างต้น การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยภายใต้การประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) รวมไปถึงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรของศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย การศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย อันจะนำไปสู่การพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลจะได้แนวทางการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สภาวะการณ์ ตลอดจนความต้องการคุณลักษณะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อพัฒนาระบบข้อมูล Big data และประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลอัจฉริยะ (AI: Artificial Intelligence) ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.4 เพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการกรณีศึกษาด้านแบบทางการพัฒนาทุนมนุษย์ใน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

1.2.5 เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยมีพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ทุกภูมิภาคในประเทศไทย โดยมี
ตัวแทนในจังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายเพื่อ
ศึกษาข้อมูลบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ทักษะฝีมือแรงงาน หลักสูตรฝึกอบรมหรือองค์
ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวโดยอาศัยระบบดิจิทัลในรูปแบบของระบบ
ฐานข้อมูลอัจฉริยะ โดยมีการศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว
และบริการของประเทศไทย ด้วยการจัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม
รวมทั้งการประมวลผลออนไลน์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้าน
ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในลักษณะของกรณีศึกษา อันนำไปสู่การพัฒนา
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
ด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการ
ท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและ
กีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย
และส่วนภูมิภาคและระดับจังหวัด เช่น สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม สภาอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวจังหวัด ตามกำหนดจุดเก็บข้อมูลหลักคือ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร จังหวัด
ขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต รวมไปถึง ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ทำ
การเลือกตัวอย่างธุรกิจท่องเที่ยว 3 หมวดหลักคือ ทางด้านธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจอาหารและ
ภัตตาคาร และธุรกิจการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางท่องเที่ยว รวมไปถึงกลุ่มตัวอย่าง
นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย และชุมชน
ท้องถิ่นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน

1.4 วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย มุ่งเน้นการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่การบริการและการบริหารจัดการกำลังคนทางการท่องเที่ยวทุกกลุ่มทั้งนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานบริหารจัดการและชุมชนท้องถิ่น เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ที่อาศัยระเบียบวิธีวิจัยดำเนินการในลักษณะของการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีการลำดับข้อมูลก่อนหลังมีความเชื่อมโยงสอดคล้องและบูรณาการกันระหว่างข้อมูลทั้งสองแบบ โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการจ้างงาน แรงงาน ความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้ ตลอดจนบัญชีรายชื่อศูนย์ความเป็นเลิศ บัญชีผู้เชี่ยวชาญ รายชื่อสถานศึกษา องค์กร หน่วยงานที่ทำการฝึกอบรมหรือผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการสู่ตลาดแรงงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ Scholar.google.com การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฐานข้อมูลงานวิจัยในสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ หรือในสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย เป็นต้น

1.4.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อการศึกษาความคิดเห็นผู้ประกอบการต่อมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ก่อนนำไปพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศในเชิงปริมาณต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพจะสามารถขยายความ ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องในเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ความต้องการพัฒนาของผู้ที่เกี่ยวข้องในมิติต่างๆ

1.4.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ส่วนแรก เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางไปใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยอาศัยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรและคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยว และส่วนที่สอง เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วยการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์จำแนกองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการ

ทางสถิติเบื้องต้นได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ในการเก็บข้อมูลอาศัยทั้งแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีทุนมนุษย์และการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยและครอบคลุมตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเป็นแบบสอบถามที่นักท่องเที่ยวยกตัวเอง (self-administered questionnaire) และแนวคำถามสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบกับการอาศัยรูปแบบการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) สำหรับระดมความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยใช้สมุดจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูปในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยอาศัยการตีความในลักษณะของการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ โดยพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach มีค่าเท่ากับ 97.1 % ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) และดำเนินการหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากแบบ Varimax โดยกำหนดให้มีค่า Eigenvalue = 1 โดยมีค่า KMO มากกว่า 0.5 และพิจารณาว่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป โดยในแต่ละองค์ประกอบจะต้องประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ค่าขึ้นไปและมีค่าร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้งหมดที่สามารถอธิบายชุดตัวแปรได้ (Total Variance Explained) ที่มีค่ามากกว่า 60.00 %

1.4.6 การสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนา Virtual Tourism Academy ของประเทศไทย

2) สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ในการศึกษาความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยว ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีจุดแข็งทางด้านการบริการด้วยความจริงใจ มี Service Mind มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย และการมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางด้านวัฒนธรรม และธรรมชาติ รวมทั้งผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมีจุดอ่อนทางด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษ จีน และอื่นๆ การขาดทักษะการให้บริการที่ดี ผู้บริหารระดับสูงขาดการพัฒนาตัวเองไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างรุ่น ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในโรงแรม ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ตามไม่ทันเหตุการณ์ในปัจจุบัน ความรู้ที่เรียนมาไม่ตรงกับระบบที่โรงแรมใช้ทำงานจริง บางโรงแรมไม่มีระบบการบริหารจัดการที่เรียนมา การวางระบบเงินเดือนเป็นไปตามคุณวุฒิมากกว่าคุณสมบัติ รวมไปถึงการขาดใบรับรองคุณวุฒิที่ใช้สำหรับเทียบประสบการณ์ในแต่ละตำแหน่งอาชีพ ทำให้ไม่สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ ในขณะที่ บริหารระดับ Super ไม่พร้อมพัฒนานตนเองและไม่เท่าทันกระแสโลกส่งผลต่อระบบการทำงาน รวมทั้งไม่มีความสามารถประจำตำแหน่งหรือสมรรถนะ ศักยภาพ ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ทำให้โรงแรมพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรโดยการรับพนักงานต่างชาติมาแทนก่อให้เกิดการแย่งงานจากชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น

ส่วนอุปสรรคส่วนใหญ่เห็นว่าแรงงานในระบบที่เข้ามาสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขาดใจรักในการประกอบอาชีพบริการ รวมไปถึงความรู้สึกไม่มั่นคงในวิชาชีพ เช่น สวัสดิการ ค่าแรง นโยบายของภาครัฐที่ควบคุมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ (ในสถานการณ์ปัจจุบัน/เร่งด่วน) แรงงานในระบบที่จบใหม่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติจริง รวมไปถึงปัญหาการมีมิชชันต่างชาติแฝงตัวเป็นมักท่องเที่ยวเข้ามาก่อคดี โดยส่วนที่เป็นอุปสรรคของกลุ่มธุรกิจมัคคุเทศก์คือ การจัดมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น เมื่อผ่านมาตรฐานแล้วแต่ไม่ได้รับการยอมรับ การมีมัคคุเทศก์ต่างชาติ (ภาษาที่ 3) เข้ามาแย่งตลาดไกด์ท้องถิ่น ผู้ประกอบการไม่เปิดโอกาสให้เด็กใหม่ที่จบมาทำงาน ขาดการส่งเสริมการพัฒนาภาษาที่ 3 จากภาครัฐ (มีน้อยไปไม่เพียงพอ)

ในส่วนของการสถานการณ์และความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พบว่ากลุ่มคลัสเตอร์อันดามันมีความต้องการแรงงานสูงสุดด้วยอัตราค่าจ้างและจำนวนตำแหน่งงานที่ต้องการ รองลงมาคือ คลัสเตอร์อารยธรรมล้านนา และกลุ่มแอททีฟ บีช คลัสเตอร์จังหวัด โดยจังหวัด

ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีความต้องการแรงงานด้านนี้มากที่สุดในคลัสเตอร์อันดามัน ส่วนในกลุ่มแอ่งทิฟฟิซ คลัสเตอร์ ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และในกลุ่มอารยธรรมล้านนา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับแนวโน้มของอัตราค่าตอบแทนหรือรายได้ของแรงงาน ส่วนใหญ่มีฐานเงินเดือนที่ 10,000 – 15,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความต้องการจ้างงานบุคลากรในกลุ่ม Entry Level รองลงมาจะเป็นกลุ่มฐานเงินเดือนที่ระดับ 20,000 – 30,000 บาท ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่ใช่กลุ่มผู้บริหาร (Management & Directors) นอกจากนี้โดยภาพรวมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ที่พัก ตำแหน่งแม่บ้าน (Maid) มากที่สุด รองลงมาภายใต้หมวดธุรกิจเดียวกันคือโรงแรม ที่พัก ต้องการตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า (Guest Service Agent) ส่วนอันดับสามคือหมวดธุรกิจภัตตาคารและบาร์ ในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์ (Bartender) และอันดับสี่คือกลุ่มธุรกิจสุขภาพและสปา ในตำแหน่งพนักงานนวดสปา โดยตำแหน่งงานบริการในธุรกิจโรงแรม ตามลำดับ ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 มีผู้ที่อยู่ในตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 4,257,821 คน

2.2 การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 5 อันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต มากเป็นอันดับหนึ่ง ในระดับมาก รองลงมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมากที่สุด แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก และสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดีในระดับมาก ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอัธยาศัย รอยยิ้ม และการใส่ใจ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 5 อันดับแรก ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้ให้บริการในระดับมาก รองลงมาคือ รอยยิ้มอย่างจริงใจในระดับมาก แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมาก และมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ในระดับมาก ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนของภาษาต่างประเทศสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดย

นักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอัธยาศัย รอยยิ้มและการใส่ใจมากกว่า

ทั้งนี้ ในส่วนของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีมุมมองเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศว่าต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากเป็นอันดับที่หนึ่งในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในระดับมากที่สุด มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในระดับมากที่สุด ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมาก และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาษาต่างประเทศเป็นลำดับสุดท้าย รวมถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ และความรู้รอบตัวในลำดับเกือบสุดท้าย และเมื่อวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า คุณสมบัติด้านอื่น ๆ ประกอบไปด้วยทัศนคติที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และความรู้เป็นอันดับสุดท้าย

ผู้วิจัยดำเนินการสกัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ สามารถสรุปผลมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ซึ่งจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 ชีตความสามารถในการบริการ (Service Capability) ประกอบไปด้วย

1. นำเสนอรอยยิ้มอย่างจริงใจ
2. ให้ความใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ
3. มีความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน
4. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า
5. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
7. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
9. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท

ด้านที่ 2 กระบวนการบริการ (Service Process) ประกอบไปด้วย

1. พนักงานผู้ให้บริการต้องยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร
2. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี
3. เป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี
4. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ
5. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
7. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
8. มีความซื่อสัตย์สุจริต
9. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
10. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มที่ 3 ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider) ประกอบไปด้วย

1. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา
2. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี
4. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
5. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
7. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล

กลุ่มที่ 4 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ประกอบไปด้วย

1. การเป็นผู้ที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก
2. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
3. มีความเป็นผู้นำ
4. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ
5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ
7. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กลุ่มที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ประกอบไปด้วย

1. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา

2. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้
3. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา
4. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มที่ 6 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ประกอบไปด้วย

1. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง
2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
4. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

กลุ่มที่ 7 บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere) ประกอบไปด้วย

1. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
2. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก
3. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ
4. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การพัฒนาระบบข้อมูล Big data และฐานข้อมูลอัจฉริยะ สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยโดยใช้ระบบอภิมหาข้อมูล (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครือข่าย Tourism Academy ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่ง Virtual Tourism Academy ต้องสามารถเชื่อมโยงและเชื่อมต่อ (Plug in) เครือข่ายเหล่านี้เข้าด้วยกัน ซึ่งภายใต้ระบบนี้ มีการประยุกต์ใช้ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง และใช้ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และจัดหมวดหมู่ นำไปใช้ในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ในส่วนของการเชื่อมต่อเป็นส่วนที่สำคัญในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ประกอบไปด้วย 8 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการสมัครและการเข้าระบบ ระบบการบริหารหลักสูตร ระบบติดตามความก้าวหน้า ระบบรายงานสรุป ระบบแสดงข้อมูลหลักสูตร ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบประเมินผล และระบบการจัดการใบประกาศนียบัตร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นไปออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Tourism Academy ที่มีการกำหนดผู้ที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูล หรือ Admin และผู้ใช้ข้อมูล

(User) ที่ประกอบไปด้วยทั้งแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และฝั่งนายจ้าง หรือผู้ประกอบการ ธุรกิจท่องเที่ยว และมีการใช้ฐานข้อมูลระบบ Cloud เพื่อจัดเก็บข้อมูลและนำเข้าสู่กระบวนการ ประมวลผลต่อไป

ทั้งนี้ ในการพัฒนาระบบพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย จะมีการนำระบบเทคโนโลยีระบบตำแหน่ง (Local Based System: LBS) มาเป็นตัวกลางในการ เชื่อมโยงผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ ระบบนี้จะเชื่อมโยงให้นายจ้างหรือธุรกิจท่องเที่ยวสามารถแสดงความจำนงค์ในการต้องการ แรงงานมาทำงาน ระบบจะประมวลผลและส่งข้อมูลไปยังแรงงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เมื่อระบบจับคู่ (Matching) และมีการปฏิบัติหน้าที่จริง ๆ นายจ้างต้องประเมินประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเป็น ระบบในการอ้างอิงเพื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งระบบนี้ต้องพัฒนาระบบ Web Interface เพื่อให้ ผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มเข้ามาใช้งานระบบฐานข้อมูล ระบบประมวลผลบนระบบ Cloud จะอำนวยความสะดวกในกระบวนการจับคู่ (Matching) ระหว่างแรงงานและนายจ้าง โดยผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์ <https://thailandtourismacademy.com> เป็นช่องทางในการเชื่อมต่อ

2.4 บทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการใน ลักษณะของกรณีศึกษาในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากชุมชนคีรีวง ชีวาศรม โรงแรมวรบุรี และสวนนงนุช ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี รูปแบบที่แตกต่างกันในการบริหารจัดการ โดยชุมชนคีรีวง มีจำนวนแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยว 482 คน ทั้งหมดเป็นสมาชิกชุมชนคีรีวง ซึ่งจำนวนแรงงานร้อยละ 66.60 อยู่ในกลุ่มโฮมส เตย์ และรีสอร์ท ร้อยละ 18.05 อยู่ที่ร้านอาหาร และร้านน้ำชา กาแฟ และที่เหลือร้อยละ 15.35 เป็น แรงงานในร้านของฝากและร้านของที่ระลึก โดยปัญหาด้านแรงงานในชุมชนคีรีวงจะเกี่ยวข้องกับ แนวคิดและมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการต้องการให้มีการพัฒนาด้านจิตสำนึกการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การบริหารจัดการการท่องเที่ยว และความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ

ชีวาศรม รีสอร์ทสุขภาพระดับโลกมีความเชื่อมั่นว่าคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศต้องมาจาก คุณภาพของบุคลากรที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก ด้วยเหตุนี้ ชีวาศรมอคาเดมี่จึงเป็นส่วน สำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญของพนักงาน ด้วยการที่ชีวาศรมเป็นรี สอร์ทสุขภาพแห่งแรกในเอเชีย และเป็นผู้ริเริ่มในการผสมผสานระหว่างการรักษาแบบ

ตะวันออกกับตะวันตก มุ่งเน้นการสร้างการผ่อนคลายให้กับผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง กิจกรรมภายในชีวาศรมเน้นการบำบัดและการสร้างบรรยากาศการพักผ่อนและหย่อนใจ การบริหารจัดการการเรียนการสอนภายในชีวาศรมอคาเดมี่มีการวางแผนการบริหารจัดการที่เป็น มีการใช้ภาษาในการเรียนการสอนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้เรียนจะต้องแจ้งให้กับโรงเรียนตั้งแต่ตอนที่สมัคร ชีวาศรมอคาเดมี่มีการควบคุมจำนวนนักเรียนในแต่ละห้องไม่ให้มากเกินไป ซึ่งผู้เรียนต้องประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ หากมีการสอบตกสามารถสอบซ้ำได้อีก 1 ครั้งไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการสอบซ้ำ

วรบุระ รีสอร์ทที่สร้างขึ้นริมหาดหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีการกำหนดธีมในการออกแบบและบริหารจัดการแบบไทย ๆ สมัยรัชกาลที่ 5 – 6 โดยนำต้นแบบในการออกแบบมาจาก พระที่นั่งวิมานเมฆ พระที่นั่งมณฑลท้ายวัง และพระราชวังบ้านปืน มีการตั้งชื่อห้องตาม 77 จังหวัดของประเทศไทย มีห้องสุดท้ายตั้งชื่อว่า “หัวหิน” อาคารสถาปัตยกรรมและเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายออกไปทางยุครัตนโกสินทร์ ด้วยเหตุนี้ สิ่งที่วรบุระให้ความสำคัญในการจัดการคือ การฝึกให้พนักงานสามารถพูดคำเจ้าคะ ขอรับ เจ้าคะ เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่เน้นคือ หัวใจสำคัญของการบริการของวรบุระที่ทำให้วรบุระมีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งเพราะมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากที่อื่นอย่างชัดเจน

ในขณะที่สวนนงนุชจากจุดเริ่มต้นของคนรักต้นไม้ กลายเป็นสวนขนาดใหญ่ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวนานาชาติให้เข้ามาเยี่ยมชม มีสวนนานาชาติ อาทิ สวนหิน สวนปาล์มโลก สวนชวนชม เป็นต้น มีลานเครื่องปั้นดินเผาเป็นตุ๊กตารูปแบบต่าง ๆ รวมถึงศูนย์ประชุมนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้สวนนงนุชสามารถพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ภายในสวนนงนุชที่มีความยิ่งใหญ่ลงจากการเกิดขึ้นจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยเน้นความศรัทธาที่มีต่อผู้นำเจ้าของ และความศรัทธาในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นจุดเริ่มต้นทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

จากการประชุมกลุ่มย่อยและการสังเคราะห์ร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนำมากำหนดร่างโครงสร้างและองค์ประกอบการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy และผ่านการนำเสนอร่างดังกล่าวให้กับพลเอก ณะศักดิ์ ปิฎิมาประกร และ พลอากาศเอกประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรี และนางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมถึงผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยว

และกีฬา และผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และได้ข้อสรุปว่ากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบทั้งเชิงนโยบาย บริหารจัดการ กำกับติดตามในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมทั้งการเชื่อมโยงกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในฐานะภาคีผู้เริ่มต้นพัฒนาโจทย์วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นและมีสมาชิกทั่วประเทศ จะมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้รับรองหลักสูตรและใบประกาศนียบัตรมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และดำเนินการนำร่องในการรับบุคลากรจากมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในฐานะภาคเอกชนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ในด้านหลักสูตรของ Virtual Tourism Academy สิ่งที่สำคัญคือ หลักสูตรบังคับ 3A's 1M เพื่อปลูกฝังคุณสมบัติที่ดีให้กับบุคลากรนั้นคือ “ยิ้มงาม ถามไถ่ ใส่ใจบริการ” ที่ประกอบไปด้วยการแสดงออก (Appearance) การแต่งกาย บุคลิกภาพ การไหว้ การยิ้ม ภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย ด้านที่สองคือ ด้านการใส่นักท่องเที่ยว (Attention) ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงและเดินทางกลับ ด้านทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ให้บริการต่องานบริการ และตัวสุดท้ายคือ ด้านธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นสากล (International Mannerism) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรอื่น ๆ อาทิ หลักสูตรการทำอาหาร หลักสูตรการจัดการภูมิทัศน์ หลักสูตรสปาและการนวด หลักสูตรของสถาบันการอาชีวศึกษา หลักสูตรของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

โดยในแง่ของการประเมินผลการฝึกอบรม Virtual Tourism Academy จะต่อยอดและเชื่อมโยงกับองค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการประเมินผลอยู่แล้ว อาทิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตลอดจนกระทรวงสาธารณสุข เมื่อแรงงานผ่านการประเมินผลการฝึกอบรม Virtual Tourism Academy ได้พัฒนาระบบตลาดแรงงาน (Job Market System) โดยใช้เทคโนโลยีระบุตำแหน่ง (Local Based System) เพื่อเชื่อมโยงให้แรงงานสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงต้องมีการดำเนินการจัดตั้งสถาบันในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการออนไลน์ (Virtual Tourism Academy) ภายใต้ความร่วมมือของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาคเอกชนที่ดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ และต้องดำเนินการพัฒนาระบบออนไลน์ในการจ้างแรงงานชั่วคราวขอธุรกิจท่องเที่ยว และที่สำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาการจ่ายค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับประสบการณ์ ต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและการจัดการค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะและความสามารถ รวมถึงมาตรฐานของบุคลากรภายใต้ Virtual Tourism Academy ที่ต้องอาศัยการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน

ภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน และในส่วนของการบริหารจัดการจำเป็นต้องมีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด และการประชาสัมพันธ์ Virtual Tourism Academy ให้กับสาธารณชนเพื่อให้ผู้คนทราบถึงแนวทางการดำเนินงานต่อไป

3) ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่มีผู้ใช้ประโยชน์นั่นคือ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งงานวิจัยนี้ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

4) การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำหรับการใช้ประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ การขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และนักวิจัยได้นำมาดำเนินการพัฒนาต่อยอดเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ของประเทศไทยต่อไป

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์
Email	psiwarit@gmail.com
ระยะเวลาดำเนินการ	1 กรกฎาคม 2560 – 31 สิงหาคม 2561

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สภาวะการณ์ ตลอดจนความต้องการคุณลักษณะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย พัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย พัฒนาระบบข้อมูล Big data และประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลอัจฉริยะ (AI: Artificial Intelligence) ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ถอดบทเรียนการบริหารจัดการกรณีศึกษาต้นแบบทางด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย และส่วนภูมิภาค สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย และชุมชนท้องถิ่นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย คือ 3A's 1M ที่ประกอบไปด้วยทัศนคติในการทำงาน การใส่ใจลูกค้า การแสดงออก และการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นหลักสูตรพื้นฐานก่อนที่จะเข้ารับการพัฒนาในด้านอื่น อาทิ หลักสูตรการทำอาหาร หลักสูตรการจัดการภูมิทัศน์ หลักสูตรสปาและการนวด หลักสูตรของสถาบันการอาชีวศึกษา หลักสูตรของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ โดยดำเนินการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อเชื่อมโยงกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ อาทิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตลอดจนกระทรวงสาธารณสุข เมื่อแรงงานผ่านการประเมินผลการฝึกอบรม Virtual Tourism Academy ได้ พัฒนาระบบตลาดแรงงาน (Job Market System) โดยใช้เทคโนโลยีระบุตำแหน่ง (Local Based System) เพื่อเชื่อมโยงให้แรงงานสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Abstract

Head of Project	Associate Professor Siwarit Pongsakornrungruangsilp, Ph.D.
Email	psiwarit@gmail.com
Duration	1 July 2017 – 31 August 2018

The study of “Developing Competitive Capability of Human Capital in Tourism and Hospitality, Thailand” aimed to develop basic database both quantitative, qualitative, and requirements toward employees of tourism and service industry in Thailand, to develop standard and excellent indicators of human capital within tourism and service industry in Thailand, to develop Big Data and to apply intelligent database for developing human capital of tourism and service industry in Thailand, to conduct lesson learned the human capital management in tourism and service industry as a case study of human capital development in Thailand, and to propose the policy suggestions for establishing the excellent center and the increasing of competitive capabilities of human capital management in tourism and service industry. The populations and samples in this study are the stakeholders in tourism industry both private and public; i.e. Ministry of Tourism and Sport, Tourism Authority of Thailand, the Tourism Council of Thailand, Thai Hotel Association, Tourism Associations, Hotel Associations, Provincial Tourism Councils, domestic and international tourists who travelling in Thailand, and also local community for analyzing the situation about labor and employee in community based tourism.

The research findings show that the principle training program of human capital in tourism and service industry of Thailand is 3A's 1M; i.e. Attitude, Attention, Appearance, and International Mannerism. It is a basic training program or prerequisite course before attending other programs – cooking, landscape, spa and message, vocational studies, Thailand Professional Qualification Institute. This research findings recommend to establish the Virtual Tourism Academy in order to connect human capital development network; i.e. Thailand Professional Qualification Institute; the Office of Skill Standard and Test Development, Department of Skill Development, Ministry of Labor; Ministry of Public Health. After certified in each program, the Virtual Tourism

Academy will develop the Job Market System by employing Local Based System (LBS) to bridge the labors with the job market effectively.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ณ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ด
สารบัญ	ถ
สารบัญตาราง	ธ
สารบัญภาพ	น
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	6
1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการแปลผล	7
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	30
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	31
3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	31
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูล	42
3.5 การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย	44
4.1 การจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานทางด้านปริมาณ คุณภาพและความต้องการ คุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย	45
4.2 การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการ ท่องเที่ยวและ บริการในประเทศไทย	87

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 พัฒนาระบบข้อมูล Big data และฐานข้อมูลอัจฉริยะ สำหรับการ พัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย	116
4.4 การพัฒนาถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว และการบริการในลักษณะของกรณีศึกษาในการพัฒนาทุน มนุษย์ทางการท่องเที่ยวและ บริการในประเทศไทย	123
4.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและ การบริการ	139
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	158
5.1 สรุปผลการวิจัย	159
5.2 อภิปรายผล	170
5.3 ข้อเสนอแนะ	174
บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก	181
1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	182
2 มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ	195
3 แหล่งข้อมูลจำแนกตามจำนวนจุดข้อมูล (Data Points)	213
4 รูปภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล	215

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	4.1 จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	86
ตารางที่	4.2 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย	90
ตารางที่	4.3 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	94
ตารางที่	4.4 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	100
ตารางที่	4.5 KMO and Bartlett's Test ของตัวแปร 50 ตัวแปร	104
ตารางที่	4.6 ค่า Total Variance Explained ของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 50 ตัวแปร	105
ตารางที่	4.7 Rotated Component Matrix ของตัวแปรมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 50 ตัวแปร	106
ตารางที่	4.8 รายละเอียดสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องในระบบฐานข้อมูล	121
ตารางที่	4.9 แรงงานภาคการท่องเที่ยวในหมู่บ้านคีรีวง	125
ตารางที่	4.10 การกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	146

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1.1	แนวทางในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	2
ภาพที่	1.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
ภาพที่	2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	30
ภาพที่	4.1	การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในพื้นที่ภาคกลาง	45
ภาพที่	4.2	การประชุมชี้แจงโครงการวิจัย ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพมหานคร	46
ภาพที่	4.3	การประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มแหล่งท่องเที่ยวและนำเที่ยว	53
ภาพที่	4.4	การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคเหนือ	57
ภาพที่	4.5	การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคเหนือ	62
ภาพที่	4.6	การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคใต้	71
ภาพที่	4.7	ขั้นตอนการพัฒนาระบบการดึงข้อมูลออนไลน์และตัวอย่างการนำเข้าข้อมูล	77
ภาพที่	4.8	แนวโน้มความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยจำแนกตามคลัสเตอร์ท่องเที่ยว	79
ภาพที่	4.9	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการแรงงานทางการท่องเที่ยวแต่ละจังหวัดระหว่างกลุ่มคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในประเทศไทย	81
ภาพที่	4.10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานและฐานเงินเดือน	82
ภาพที่	4.11	ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการแรงงานรายสถานประกอบการ	83
ภาพที่	4.12	ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความต้องการแรงงานในแต่ละช่วงเวลา	84
ภาพที่	4.13	10 อาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการมากที่สุดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย	85

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	4.14	ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก กระจายตามคลัสเตอร์การท่องเที่ยว	88
ภาพที่	4.15	เพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	92
ภาพที่	4.16	สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	92
ภาพที่	4.17	รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง	93
ภาพที่	4.18	เพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	96
ภาพที่	4.19	สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	97
ภาพที่	4.20	รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	97
ภาพที่	4.21	อายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	98
ภาพที่	4.22	มาตรฐานการบริการ 10 อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างประเทศ	99
ภาพที่	4.23	องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์	103
ภาพที่	4.24	ประเภทของธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถาม	110
ภาพที่	4.25	ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ด้วย Virtual Tourism Academy	117
ภาพที่	4.26	ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	120
ภาพที่	4.27	ระบบพื้นที่ดิจิทัลเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว	122
ภาพที่	4.28	เว็บไซต์ Thailand Tourism Academy	123
ภาพที่	4.29	โครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy	151
ภาพที่	4.30	กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ใน Virtual Tourism Academy	155

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการมีบทบาทสำคัญต่อโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยและนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีความโดดเด่น ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลต่อเนื่องมายาวนานเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการที่จะแข่งขันกับนานาประเทศได้ โดยในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 29,881,091 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ถึงร้อยละ 20.44 สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยกว่า 5,142.18 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2560) หากแต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยซึ่งมีพัฒนาการและผ่านการขับเคลื่อนมาจนเป็นแนวหน้าทางด้านการท่องเที่ยวกลับยังมีปัญหา ทางด้านทุนมนุษย์ ทั้งด้านทักษะคุณภาพ องค์ความรู้ของบุคลากรท่องเที่ยว และปัญหาการขาดแคลนแรงงาน (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2558; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2558) ซึ่งผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารของธุรกิจท่องเที่ยว หรือผู้ที่รับผิดชอบด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวได้สะท้อนถึงปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2558) ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มียุทธศาสตร์เชิงรุกในการวางแผนด้านกำลังคนที่จะรองรับการเติบโตและขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแบบระยะยาวยังมีน้อย ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและยังขาดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแนวโน้มทางด้านสังคม วัฒนธรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยวซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในมิติต่างๆ

การที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยกับนานาประเทศนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวไทยทั้งด้านภาษาอังกฤษและความเข้าใจข้ามวัฒนธรรม รวมทั้งทักษะและความรู้ด้านนโยบาย การวางแผน การพัฒนา และจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ เป็นประเด็นสำคัญหากต้องการปฏิรูปการท่องเที่ยว (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2557) และจำเป็นต้องมีการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีความพร้อม ตามคุณลักษณะที่พึงชี้ถึงมาตรฐานการบริการที่เป็นที่ยอมรับ (Single standard) รวมไปถึงการค้นหาความเชี่ยวชาญหรือความเป็นเลิศทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ อันจะนำมาซึ่งการผลักดันให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความ

เป็นเลิศ โดดเด่น ตามแผนการผลิตบุคลากรที่มีการคาดการณ์ไว้ นำมาซึ่งชื่อเสียงและช่วยให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากภาพลักษณ์การเป็นแหล่งท่องเที่ยวราคาถูกมาสู่การบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวซึ่งปัจจุบันต้องเผชิญกับคู่แข่งที่สำคัญในภูมิภาค อาทิ ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศอินโดนีเซีย หรือประเทศเวียดนาม เป็นต้น

ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทยจะต้องเร่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยบนพื้นฐานความแข็งแกร่งด้านทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลายดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยจากการหารือพัฒนาโจทย์วิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์ อันประกอบด้วย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงปัญหาและจุดอ่อนด้านทุนมนุษย์และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในอนาคต ได้ข้อสรุปในการพัฒนาศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 1.1 ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญและจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวที่ดีในมุมมองของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย แต่การพัฒนาทุนมนุษย์ไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมและพัฒนาให้สามารถทำงานที่รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานเท่านั้น แต่รวมไปถึงการกำหนดความสามารถหลักขององค์กรหรือของประเทศที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคลากร อาทิ ความเป็นไทย (Thainess) ความรู้ความสามารถซึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพการบริการ



ภาพที่ 1.1 แนวทางในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ด้วยเหตุนี้ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย (แผนฯ 12 ปี 60 – 64) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ตลอดจนประเด็นสำคัญดังกล่าวข้างต้น การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย สำหรับการเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาในอนาคตภายใต้การประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการแสดงผลที่ชาญฉลาด (Artificial Intelligent) รวมไปถึงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรของศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย การศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย อันจะนำไปสู่การพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งผลจากการสังเคราะห์ข้อมูลจะได้แนวทางการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สภาวะการณ์ ตลอดจนความต้องการคุณลักษณะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อพัฒนาระบบข้อมูล Big data และประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลอัจฉริยะ (AI: Artificial Intelligence) ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.4 เพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการกรณีศึกษาด้านแบบทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

1.2.5 เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

1.3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย สามารถนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ได้ดังนี้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (Tourism and Hospitality Industry) หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองตลาดการท่องเที่ยวโดยมีธุรกิจที่พักและโรงแรม ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจสุขภาพและสปา ธุรกิจสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวและจัดนำเที่ยวเป็นองค์ประกอบในการบริการที่สำคัญ

ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ (Competitiveness of Human Capital) หมายถึง ความสามารถในการแข่งขันด้านบุคลากรในระดับอุตสาหกรรม ซึ่งก็คือความสามารถของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการผลิต (Productivity) การสร้างเพิ่มมูลค่าให้กับบริการภายใต้มาตรฐานและคุณภาพการบริการที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ

ทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ (Human Capital) หมายถึง ทุนหรือคุณลักษณะที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวสั่งสมในรูปแบบของความรู้ ความสามารถ ทักษะ จากประสบการณ์ทำงาน การเรียนรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

แรงงานทางการท่องเที่ยว (Labor) หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวที่สามารถทำงานในการผลิต จำหน่ายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ ค่าตอบแทนหรือก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถมาประยุกต์ใช้เพื่อการประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการ

มาตรฐานอาชีพทางการท่องเที่ยว (Occupational Standard) หมายถึง การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคลากรในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งจะสามารถนำไปประเมินคุณวุฒิวิชาชีพทางการท่องเที่ยวต่อไปได้

เกณฑ์และตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการ (Skill Standard Criterias and Indicators) หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยพิจารณาจากมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หรือ มาตรฐานการทำงาน (Standard of Work) ที่นายจ้างหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องการ

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.5.1 พื้นที่การศึกษา

พื้นที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ประเทศไทย โดยดำเนินการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดขอนแก่น และกรุงเทพมหานคร

1.5.2 เนื้อหาการวิจัย

มุ่งเน้นพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการ ทักษะฝีมือแรงงาน หลักสูตรฝึกอบรมหรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวโดยอาศัยระบบดิจิทัลในรูปแบบของระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะ โดยมีการศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม รวมทั้งการประมวลผลออนไลน์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาถอดบทเรียน การบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในลักษณะของกรณีศึกษา ทั้งหมดนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.5.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย และส่วนภูมิภาคและระดับจังหวัด เช่น สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด ตามกำหนดจุดเก็บข้อมูลหลักคือ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต รวมไปถึง ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ทำการเลือกตัวอย่างธุรกิจท่องเที่ยว 3 หมวดหลักคือ ทางด้านธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางท่องเที่ยว รวมไปถึงกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย และชุมชนท้องถิ่นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน

1.5.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 10 เดือน

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลและการแปลผล

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยอาศัยการตีความในลักษณะของการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมาวิเคราะห์และสกัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis ซึ่งในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ โดยพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach มีค่าเท่ากับ 97.1 % ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยใช้วิธีการองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) และดำเนินการหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากแบบ Varimax โดยกำหนดให้มีค่า Eigenvalue = 1

โดยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรก่อนว่ามีความเหมาะสมในการสกัดตัวแปรหรือไม่ด้วยการวิเคราะห์ค่า KMO ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะสามารถนำไปสกัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Pimpa, 2008) โดยในแต่ละองค์ประกอบจะต้องประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ค่าขึ้นไปตามแนวทางของไกเซอร์ (สุภาวดี นพรุจจินดา, 2553) และมีค่าร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้งหมดที่สามารถอธิบายชุดตัวแปรได้ (Total Variance Explained) ที่มีค่ามากกว่า 60.00 % (แสงหล้า ชัยมงคล, 2554; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2557)

โดยพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้นั้น กรณีข้อมูลทั่วไปจะทำการศึกษาทั่วประเทศ เฉพาะส่วนของกรณีศึกษาที่จะเลือกสถานประกอบการนำร่องเท่านั้นที่กำหนดจุดเก็บข้อมูลตามจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของแต่ละภาค ซึ่งในเบื้องต้นได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยมีประโยชน์ที่ได้รับ ดังนี้

1.7.1 รายงานฐานข้อมูล สถานการณ์ ความต้องการคุณลักษณะแรงงาน องค์ความรู้และรายชื่อเครือข่ายที่ผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย อันจะเป็นการสร้างศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการรวบรวมศูนย์ความเป็นเลิศที่กระจายอยู่ให้เข้ามาสู่ระบบศูนย์กลางนี้

1.7.2 รายงานกำลังคน คุณลักษณะบุคลากร แนวโน้มอาชีพในตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาลในการวางแผนกำลังคนเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในอนาคต

1.7.3 รายงานมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยเป็นการสร้างมาตรฐานที่ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา สร้างความเสมอภาคโดยให้โอกาสแรงงานท้องถิ่นได้พัฒนาตนเองในวิชาชีพ

1.7.4 ได้แนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะ (AI: Artificial Intelligence) และ Big data สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยเพื่อสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 เน้นการประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการทุนมนุษย์ในองค์กร

1.7.5 รายงานกรณีศึกษาจากการถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

1.7.6 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน นโยบายองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อรองรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการดังต่อไปนี้

2.1.1 การจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management)

การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ต้องอาศัยแนวคิดการจัดการกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร โดย Virtual Tourism Academy เปรียบเสมือนองค์กรหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยที่มีโครงสร้างองค์กรทั้งแบบเป็นทางการ นั่นคือ การบริหารจัดการหลักสูตร และการจัดการด้านการรับรองผู้ผ่านการพัฒนา และองค์กรที่ไม่เป็นทางการด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดการจัดการกลยุทธ์ในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องทุกภูมิภาคของประเทศไทย

โดยในการจัดการกลยุทธ์มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้ชัดเจน (วรางคณา ผลประเสริฐ, 2557) โดยในกรณีนี้คือ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ที่ต้องมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ดังนั้น ในการกำหนดกลยุทธ์จึงต้องมีการให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านในการวางแผนการบริหารจัดการซึ่งการจัดการกลยุทธ์ประกอบไปด้วย กระบวนการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค หรือ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราทำได้โดดเด่น ด้านที่ทำได้ไม่ด้นัก รวมไปถึงโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่อำนวยความสะดวกหรือส่งเสริมการดำเนินงาน และการวิเคราะห์อุปสรรคที่เป็นภัยคุกคามทำให้ไม่ประสบความสำเร็จหรือทำให้เสียเปรียบในการดำเนินงาน

2. การกำหนดทิศทางขององค์กรด้วยการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่เป็นผลงานวิจัยในปี พ.ศ. 2560 เป็นแนวทาง โดยงานในส่วนนี้จะอาศัยแนวคิด TOWS Matrix ในการวิเคราะห์ Virtual Tourism Academy นำร่องที่จะดำเนินการจัดตั้ง เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยการหลีกเลี่ยงจุดที่เป็นจุดอ่อนขององค์กร และเลือกใช้จุดแข็งกับโอกาสเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องต้องวางกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ

3. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการ การจัดสรรงบประมาณ และการจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. การควบคุมและประเมินผล เป็นการติดตามผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการแผนปฏิบัติการ โดยต้องกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ในการประเมินผลให้ชัดเจน

2.1.2 โครงสร้างองค์กร (Organizational structure)

โครงสร้างองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของการจัดองค์การ (Organizing) ซึ่งหมายถึง การแบ่งหน้าที่กำหนดอำนาจและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย กำหนดขอบข่ายการสื่อสารและการประสานงาน รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขอบเขตงาน และความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการไหลของงาน (Work Flow) เกิดการประสานงานต่างๆ ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน และขจัดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์กรมีที่มาจากการจัดการตามหลักการบริหาร (Administrative Management) ของเฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) เขียนหนังสือ General and Industrial Management กล่าวถึงพื้นฐานการจัดการสำหรับผู้บริหาร ว่าประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) รวมทั้งเสนอหลักการจัดการ 14 ประการ ได้แก่ แบ่งงานกันทำ อำนาจหน้าที่

ระเบียบวินัย เอกภาพการบังคับบัญชา เอกภาพของแนวทาง ผลประโยชน์ส่วนตนเป็นรอง ผลประโยชน์ส่วนรวม ผลประโยชน์ตอบแทน การรวมอำนาจ สายการบังคับบัญชา ระเบียบในการทำงาน ความเสมอภาค ความมั่นคง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความสามัคคี

โครงสร้างองค์การ หมายถึง เป็นการการจัดแบ่งงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารและการประสานงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจการตัดสินใจของตนเอง จำแนกเป็นโครงสร้างที่เป็นทางการ (Formal Structure) โดยองค์การเป็นผู้กำหนด มองเห็นได้อย่างชัดเจน และโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ (Informal Structure) แสดงความสัมพันธ์ของพนักงานโดยอาศัยความชอบพอส่วนตัว ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ในการจัดการโครงสร้างองค์การเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์แนวคิดด้านทรัพยากร (Resource-Based Theory) ที่ Vargo and Lusch (2004) ได้นำมาประยุกต์กับแนวคิดสมัยใหม่และพัฒนากระบวนการด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing; S-D logic) ที่กล่าวว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรขึ้นอยู่กับให้ความสำคัญกับทรัพยากร แต่ภายใต้แนวคิดนี้ ทรัพยากรสามารถแบ่งได้เป็น

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (Operand Resources) หมายถึง ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพื้นฐานในการผลิตหรือการดำเนินงาน โดยเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตด้วยตัวเองได้ต้องอาศัยทรัพยากรอีกประเภทมากระตุ้นหรือดำเนินการเพื่อให้เกิดผลตามต้องการ ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการประกอบไปด้วยวัตถุดิบ แรงงาน เงินทุน ยกตัวอย่างเช่น ในธุรกิจโรงแรม ประกอบไปด้วยห้องพัก โต๊ะ เก้าอี้ เตียง พนักงาน เป็นต้น ภายใต้แนวคิดนี้ Vargo and Lusch (2004) สรุปว่าหากมีทรัพยากรประเภทนี้จำนวนมากไม่ได้หมายความว่าธุรกิจหรือองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จหรือมีความได้เปรียบทางการแข่งขันหากไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่

ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่ใช้ในการกระตุ้น หรือผลักดันให้ทรัพยากรอื่นที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ทรัพยากรประเภทนี้ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร หรือผู้บริหารที่มีการเพิ่มเติมหรือสะสมมากขึ้นตามระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่าเกี่ยวข้องกับศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ หรือปัจจัยการผลิตให้เกิดประสิทธิภาพ อาทิ การสร้างแบรนด์ การสร้างการบริการที่เป็นเลิศ การเลือกใช้บุคลากร เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวคิด S-D logic ในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy รวมถึงแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ต่อไป

2.1.3 แนวคิดด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Concept)

ในการศึกษาเกี่ยวกับทุนมนุษย์ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่ทางวิชาการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแนวคิดทุนมนุษย์ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดด้านทุน (Capital) ที่นักวิชาการในยุค 60's ได้ดำเนินการศึกษาและวิพากษ์ปรากฏการณ์ของสังคมและเศรษฐกิจ โดยแนวคิดนี้อาศัยรากฐานของทฤษฎีด้านทุนที่ Karl Marx นำเสนอในปี ค.ศ. 1867 (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) ให้ความสำคัญกับภาคแรงงานในระบบทุนนิยมโดยเน้นที่การให้ความสำคัญกับทักษะและความรู้ของแต่ละบุคคล (Coleman, 1988) จากมุมมองนี้ ทุนมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร โดย Gary Becker ซึ่งเป็นนักวิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Becker, 1964) ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ และเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรที่องค์กร หรือตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องมีการลงทุน โดยภายใต้แนวคิด S-D logic Vargo and Lusch (2004) มองว่าพนักงานคือ ทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร และเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน Vargo and Lusch (2004) ใช้คำว่า แรงงานทางอ้อม (Indirected Labors) นั่นคือ ศักยภาพที่แท้จริงขององค์กรไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรงแต่ความได้เปรียบทางการแข่งขันเกิดขึ้นจากความสามารถของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ พนักงานคือทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่าขององค์กร (Operant Resource) และเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์กร ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและให้ความสำคัญกับการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความเชื่อว่าบุคลากรที่มีทุนมนุษย์สูงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร ทั้งนี้ นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2551) กล่าวว่าทุนมนุษย์คือ คุณลักษณะต่างๆ รวมถึงความสามารถที่อยู่ในตัวมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เวลาและเงินในการเสริมสร้างสะสมคงไว้ ทุนมนุษย์มิได้เกิดขึ้นเฉพาะการเรียนรู้ในโรงเรียนเท่านั้น แต่ทุนมนุษย์ถูกสะสมขึ้นมาหลายทาง เช่น การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การย้ายถิ่นฐาน ประสบการณ์ชีวิต รวมทั้งการค้นคว้าหาข้อมูลต่างๆ

เนื่องจากแนวคิดด้านทุนมนุษย์มีรากฐานแนวความคิดมาจากทฤษฎีด้านทุน (theory of capital) จาก Karl Marx ที่กล่าวถึงการใช้ประโยชน์จากชนชั้นแรงงานโดยกลุ่มนายทุนและการอธิบายถึงการที่แรงงานได้รับค่าจ้างไม่เท่าเทียมกัน และก่อให้เกิดโอกาสในการพัฒนาที่ไม่เท่าเทียมกัน (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) ซึ่งนักมานุษยวิทยาชาวฝรั่งเศส Piere Bourdieu ได้นำมาพัฒนาต่อยอดในเชิงธุรกิจ โดย Bourdieu (1986) นำมาขยายต่อในมิติของรูปแบบด้านทุนที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคม ทุนมนุษย์ ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางวัฒนธรรม ที่ทุกด้านมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง

กัน โดย Burt (1997) ได้กล่าวไปในทิศทางเกี่ยวกับที่ Coleman (1988) ว่าทุนมนุษย์ส่งผลต่อการได้รับค่าแรงที่แตกต่างกันตามทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์และความสามารถที่แตกต่าง ด้วยเหตุนี้ Burt (1997) จึงใช้ทุนมนุษย์เป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพในการได้รับค่าจ้างของแรงงาน และแรงงานแต่ละคนมีค่าจ้างที่แตกต่างกันตามทุนมนุษย์ที่มี อย่างไรก็ตามภายในทฤษฎีด้านทุนที่ Bourdieu (1986) ได้นำเสนอถึงการสามารถโอนย้ายได้ของทุนจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง นั่นคือทุนทางวัฒนธรรม แต่ในแง่ของทุนมนุษย์ Burt (1997) กล่าวว่าทุนมนุษย์ไม่สามารถที่จะโอนย้ายหรือส่งต่อให้กับผู้อื่นได้ แต่ทุนมนุษย์เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่ส่งผลต่อการเพิ่มทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมอันเนื่องมาจากการมีทุนมนุษย์สูงจะส่งผลถึงการได้รับทุนทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ที่สูงขึ้น และเมื่อมีรายได้สูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อการนำไปเพิ่มทุนมนุษย์ของตนเอง (Pongsakornrungsilp, 2010) ซึ่งศักยภาพของพนักงานก็มีผลต่อการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้สำเร็จ รวมถึงความพยายาม (Effort) ที่บุคลากรมีเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Davenport and Prusak, 2000)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) จึงเกี่ยวข้องกับ “ทรัพยากร” ที่แต่ละบุคคลมี โดยทรัพยากรที่มีเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลสั่งสม แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ทั้งจากการเรียนในระบบ การศึกษา หรือการฝึกอบรม และเรียนรู้ ซึ่งหากจะพิจารณาจากแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์จึงมีแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องอาศัยการฝึกอบรม พัฒนา และการเรียนรู้ที่จะเพิ่มทรัพยากร อันได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญของบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ทั้งนี้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวย่อมส่งผลต่อคุณภาพหรือกระบวนการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ กระบวนการให้บริการอันเนื่องจากนักท่องเที่ยวจากประเทศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่ต่างกัน และมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ต่างกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจกับความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

2.1.4 รูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles)

ในการวิเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับรูปแบบการเรียนรู้ที่มีหลากหลาย โดย Kolb (1984) กล่าวว่าแต่ละบุคคลมีกระบวนการเรียนรู้ที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้มีความ

สลับซับซ้อน แต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันและมีความชอบที่ไม่เหมือนกัน ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) ที่เหมาะสมของแต่ละคนจึงแตกต่างกัน โดยอาจเปิดโอกาสให้แต่ละบุคคลเลือกข้อมูล (Information) และวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อนำไปใช้สำหรับการเรียนรู้ โดยความแตกต่างของรูปแบบการเรียนรู้สามารถอธิบายสาเหตุว่าบางคนประสบความสำเร็จจากการฝึกอบรมมากกว่าคนอื่น ๆ นอกจากนี้การใช้รูปแบบที่แตกต่างกันของผู้ให้การฝึกอบรม (Trainer) ตามความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม (Trainee) จะช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้เช่นกัน

ตามทฤษฎีรูปแบบการเรียนรู้ของ Kolb รูปแบบการเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความชอบของบุคคลที่มีต่อวิธีการเรียนรู้ (Mode of Learning) ซึ่งพิจารณาได้จากกระบวนการ (Processing) และการรวบรวม (Gathering) ข้อมูลระหว่างการเรียนรู้ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่ง Kolb จำแนกวิธีการเรียนรู้ได้ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Concrete Experience หรือ CE) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง 2) การเรียนรู้จากการพิจารณาไตร่ตรอง (Reflective Observation หรือ RO) คือ เรียนรู้จากการสังเกต ฝึตาม (Watching) และตรวจสอบความแตกต่างเพื่อให้เกิดความเข้าใจ 3) การเรียนรู้จากการสร้างแนวคิด (Abstract Conceptualization หรือ AC) หมายถึง การเรียนรู้จากการคิดวิเคราะห์ และ 4) เรียนรู้จากการทดลอง (Active Experimentation หรือ AE) คือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง

ทั้งนี้ Kolb (1984) กล่าวว่ารูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) ของปัจเจกบุคคลมักเชื่อมโยงวิธีการเรียนรู้ 2 วิธี เข้าไว้ด้วยกัน โดยจำแนกรูปแบบการเรียนรู้ได้ 4 รูปแบบ คือ

1) การเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วนำมาตั้งข้อสังเกต (Divergence) เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์รวมเข้ากับการเรียนรู้โดยการพิจารณาไตร่ตรอง (Concrete and Reflective) มุ่งเน้นการสร้างจินตนาการ (Imagination) ใส่ใจต่อการค้นหาข้อมูล สรรหาแบบใหม่ ๆ ศึกษาข้อโต้แย้งและปัญหาและสร้างทางเลือกสำหรับดำเนินการ

2) การเรียนรู้จากการตั้งข้อสังเกตแล้วนำมาคิดวิเคราะห์ (Assimilation) คือ การรวมวิธีการเรียนรู้โดยสร้างแนวคิดและการพิจารณาไตร่ตรองเข้าไว้ด้วยกัน (Abstract and Reflective) ให้ความสำคัญแก่การให้เหตุผล โดยกำหนดปัญหา กำหนดแผนและสมมติฐาน บูรณาการสิ่งที่สังเกตเห็นเป็นคำอธิบาย สร้างหลักเกณฑ์หรือสร้างทฤษฎีเปรียบเทียบเพื่อทางเลือก

3) การเรียนรู้จากการคิดแล้วนำไปปฏิบัติ (Convergence) เป็นการรวมวิธีการเรียนรู้ แบบสร้างแนวคิดและวิธีการเรียนรู้โดยลงมือปฏิบัติ (Abstract and Active) รูปแบบการเรียนรู้เช่นนี้ให้

ความสำคัญแก่การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ (The Practical Application of Ideas) การใช้ความพยายาม (Efforts) ประเมินแผนและโปรแกรม รวมทั้งทดสอบ สมมติฐานและตัดสินใจดำเนินการ

4) การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ (Accommodation) หมายถึง การผสมผสานระหว่างวิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์และการปฏิบัติจริง (Active and Concrete) รูปแบบการเรียนรู้เช่นนี้มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ วางแผน และตัดสินใจ ดำเนินการตามแผนงานจนสำเร็จ รวมทั้งมีส่วนร่วมในประสบการณ์ใหม่ๆ

2.1.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการข้อมูลอัจฉริยะ

ในความเป็นจริงเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบธุรกิจอัจฉริยะให้แนวทางใหม่ในการสนับสนุนธุรกิจขององค์กรในรูปแบบใหม่ (Chaudhuri et al., 2011) ระบบธุรกิจอัจฉริยะบนอินเทอร์เน็ตเป็นหนึ่งในแนวโน้มที่แข็งแกร่งที่สุดที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจที่เพิ่มมากขึ้นในด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์และ e-science (Teo et al., 2001; Du Toit, 2003) ในขณะนี้จะเห็นการผสมผสานของการปฏิบัติและเทคโนโลยีเข้ากับธุรกิจที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกระบวนการทางธุรกิจที่ไวต่อเวลาและได้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ เป็นผลให้สถานการณ์ใหม่เป็นโอกาสในการคาดการณ์พฤติกรรมของผู้บริโภคในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Shih et al, 2010; Alzua-Sorzabal et al., 2013) การเปลี่ยนแปลงนี้นำมาซึ่งวิธีการสื่อสารแบบใหม่โดยมีเครือข่ายการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ ช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็วและประหยัดทั้งโดยตรงและแพร่หลายและการสร้างข้อมูล (Pérez et al, 2003) ดังนั้นคนมีอำนาจในการแสดง การแบ่งปัน การสร้าง การใช้และการจัดระเบียบข้อมูลในรูปแบบใหม่ (Pisani, 2008) จะมีความได้เปรียบ การพัฒนาการตลาดในเชิงกลยุทธ์

2.1.5.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย อาทิ เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544) ที่กล่าวถึงระบบสารสนเทศว่าเกี่ยวข้องกับข้อมูล ตัวเลข หรือตัวหนังสือที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ขณะที่ชัยรัตน์ รอดเคราะห์ (2555) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการว่าเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นของการบริหารเพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยชัยรัตน์ รอดเคราะห์ (2555) ได้ให้ความสำคัญในมุมมองที่กว้างกว่าเกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544) ที่ยังไม่ได้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องแต่เป็นการให้ความสำคัญเฉพาะตัวสารสนเทศเท่านั้น และเป็นเพียงการจัดการตัวสารสนเทศ ขณะที่ชัยรัตน์ รอดเคราะห์

(2555) ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ ทำให้การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจขององค์กรไม่ได้มองแต่เพียงมุมมองการจัดการภายใน แต่ยังต้องเกี่ยวข้องกับมุมมองภายนอก สถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และที่สำคัญต้องสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557) ได้กล่าวเสริมไปในประเด็นนี้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจะขาดไม่ได้ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT ไปประยุกต์ใช้ในทุกองค์กร ภายใต้มุมมองนี้ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557) อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำคำว่า เทคโนโลยี มาผนวกกับ สารสนเทศ ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีที่นำไปใช้ในการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับชั้นให้สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติได้ทันเวลา แม่นยำ และสามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้

โดยธนัญธร ทองจันทร์ (2558) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินงานหรือการใช้ชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน ดังนี้

1. ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว
2. สามารถให้บริการได้ในวงกว้าง การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจสามารถที่จะให้บริการลูกค้าได้ในวงกว้างมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า แต่ใช้ระบบเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก
3. เป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยทุกองค์กรจำเป็นต้องมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานทั้งการจัดเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานที่สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ทันที หรือการบันทึกฐานข้อมูลลูกค้าได้จำนวนมาก
4. ไม่มีการจำกัดผู้ใช้งาน ผู้ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกระดับสามารถเข้าถึงระบบได้โดยไม่มีข้อจำกัดขอเพียงแต่มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

ทั้งนี้ พุทธพร โกศิยะกุล (2543) ได้มองว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนองค์กรมีความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านแรงจูงใจ หรือสิ่งที่ป็นสัจชาติญาณอันเกิดมาจากปัจจัยทางจิตวิทยาทั้งหมด 4 ชั้นด้วยกันดังนี้

1. ความต้องการที่เกิดจากสัญชาตญาณ เป็นความต้องการที่อยู่ภายใต้จิตสำนึกของคน ๆ นั้นยังไม่ได้เกิดความรู้สึกว่าเป็นความต้องการที่แท้จริง ในมุมมองนี้หากวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อทางการตลาดพบว่า เป็นกระบวนการที่อยู่ในขั้นก่อนการรับรู้ปัญหาที่ผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการอยู่ในแต่ยังไม่ตระหนักหรือยังไม่รับรู้อย่างแท้จริง (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555)

2. ความต้องการที่ตระหนักได้ ในกรณีนี้ บุคคลนั้นเริ่มที่จะรับรู้และตระหนักถึงความต้องการด้านสารสนเทศของตนเอง แต่ยังไม่ได้มีการแสดงออกมา หรือยังไม่สามารถแสดงออกมาได้อย่างชัดเจน จำเป็นต้องมีการกระตุ้นหรือค้นหาความต้องการนี้

3. ความต้องการที่แสดงออก เป็นขั้นตอนที่บุคคลนั้น ๆ ตระหนักและรับรู้ข่าวสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการใช้งาน และสามารถที่จะแสดงออกมาถึงความต้องการดังกล่าวได้อย่างชัดเจน และที่สำคัญสามารถสื่อสารให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

4. ความต้องการที่ปฏิบัติตามระบบสารสนเทศ เป็นขั้นตอนที่บุคคลนั้น ๆ มีความตระหนักและรับรู้ถึงความจำเป็นของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการสื่อสารหรือแสดงออกถึงความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ และสามารถปรับตัวด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมาใช้งานตามความต้องการของตนเองหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.5.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคุณสมบัติที่สำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นักวิชาการจำนวนมากได้ให้แนวทางไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ ญญฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542) ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) ที่กล่าวถึงการใช้ข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. ตรงประเด็น (Relevance) ข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีประโยชน์เลยถ้าข้อมูลนั้นไม่ตรงประเด็นกับการใช้งาน เพราะในการตัดสินใจของผู้บริหารหรือพนักงานในทุกระดับจำเป็นต้องมีข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ ดังนั้น การวางแผนจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องศึกษาก่อนว่า ใครคือผู้ใช้งาน (Who) สารสนเทศนั้น ๆ

2. ความถูกต้อง (Validity) ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจต้องถูกต้อง เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลทุกระดับสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ที่

เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องเข้าใจว่า ข้อมูลอะไร (What) ที่ผู้ใช้งานต้องการ

3. ตรงตามวัตถุประสงค์ (Correction) ข้อมูลที่นำมาใช้ต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ที่ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้ออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้สอดคล้องกับจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการใช้งาน ดังนั้น จึงต้องทำความเข้าใจว่าผู้ใช้ข้อมูลต้องการใช้ข้อมูลไปทำไม (Why)

4. ทันเวลา (On time) หากมีการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นมาแล้วแต่ข้อมูลไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันเวลาข้อมูลนั้นไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ดังนั้นจึงต้องค้นหาว่าต้องการใช้ข้อมูลเมื่อใด (When) เพื่อที่ผู้ที่ออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถพัฒนาระบบได้ทันเวลา และตรงต่อการใช้งานทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลืองต้นทุนโดยเปล่าประโยชน์

5. กระบวนการจัดเตรียมข้อมูล (Data Processing) กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา ตรงประเด็น ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานข้อมูลนั้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการว่าจะได้มาซึ่งข้อมูลนั้นอย่างไร (How)

สิ่งที่กล่าวไปข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับโมเดล 4W's 1H (คิวทรี พงศกรรังศิลป์, 2555) ในการจัดเตรียมการข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการใช้งานขององค์กร

ทั้งนี้ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจำเป็นต้องเข้าใจถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรที่ธงชัย สิทธิกรณ์ (2547) สามารถจำแนกได้ทั้งสิ้น 6 ประเภท ดังนี้

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System) ระบบนี้คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบไอทีที่มีการใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในประจำวันและเชื่อมโยงกับการบันทึกบัญชี ได้แก่ การจัดซื้อ การจัดการสินค้าคงคลัง การลงบัญชีรับจ่าย การจัดทำรายงานทางการเงินต่าง ๆ

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารโดยตรงเนื่องจากเป็นระบบสารสนเทศที่นำไปใช้ในการตัดสินใจ ที่มี

ฐานข้อมูลจากระบบประมวลผลรายการที่ทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามและกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบ ซึ่งระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นการเชื่อมโยงและรวบรวมระบบสารสนเทศภายในองค์กรทั้งหมดเพื่อสามารถนำมาเรียกใช้ในการตัดสินใจได้

3. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System) เป็นระบบที่มีไว้เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นระบบสารสนเทศแบบนี้จึงไม่มีการกำหนดโครงการของระบบสารสนเทศไว้ชัดเจน ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานและเงื่อนไขการดำเนินงานในแต่ละกรณี ซึ่งการออกแบบระบบสารสนเทศแบบนี้ต้องมีการออกแบบให้มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามนโยบายของผู้บริหาร โดยเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้งาน การออกแบบระบบสารสนเทศแบบนี้จะต้องมีการออกแบบระบบกราฟฟิกและการนำรูปภาพหรือแผนภาพมาประกอบการใช้งานเพื่อให้ใช้งานได้ง่ายด้วย ตัวอย่างของระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารอาจจะรวมไปถึงระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence: BI)

4. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ หรือเรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อนำเสนอทางเลือกในการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร โดยสามารถออกแบบระบบข้อมูลให้นำเข้าข้อมูลและการแสดงผลได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางและระดับสูง โดยการออกแบบระบบนี้สามารถออกแบบพัฒนาระบบแบบจำลองที่สามารถช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หรือเป็นการใช้ระบบการจัดการสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ลดการใช้งานกระดาษ และมีการใช้งานรวมถึงการส่งงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยแต่ละองค์กรต้องมีการออกแบบระบบสำนักงานอัตโนมัติให้สอดคล้องกับการใช้งานของหน่วยงาน ซึ่งระบบนี้สามารถเข้าไปใช้งานและดำเนินการผ่านคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนในปัจจุบันได้

6. ระบบปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI ซึ่งเป็นระบบที่ออกแบบให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานได้เสมือนพนักงานที่มีความคิด และสามารถตัดสินใจต่าง ๆ ได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งต้องอาศัยฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data ที่จะทำให้คอมพิวเตอร์สามารถดำเนินการและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำมากขึ้น โดยสามารถตัดสินใจและทำงานได้ตลอดเวลา และมีความรู้รอบด้านที่หลากหลายสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.5.3 การออกแบบและพัฒนาระบบด้วยวิธีการ SDLC ในการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้หลากหลาย ญัณฐพันธ์ เขจรนนท์ และไพบุลย์

เกียรติกมล (2542) แนะนำวิธีการการวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis and Design) ที่ประกอบไปด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การสำรวจเบื้องต้น การวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบระบบ การจัดหาอุปกรณ์ของระบบ และการติดตั้งระบบและการบำรุงรักษาหรือกิตติ ภัคดีวัฒนกุล และ พนิดา พาณิชกุล (2546) ได้กล่าวถึงวงจรการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนหลายระยะ ได้แก่ ระยะการวางแผน ระยะการวิเคราะห์ ระยะการออกแบบและระยะการสร้างและพัฒนา ซึ่งเห็นได้ว่าทั้งสองรูปแบบมีความใกล้เคียงไม่ได้แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวทางการออกแบบและพัฒนาระบบด้วยวิธีการ SDLC หรือ System Development Life Cycle ที่ธัญทร ทองจันทร์ (2558) ได้ประยุกต์แนวทางของ Kendal (1998) ที่มีการดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ดังนี้

1. การกำหนดปัญหา (Problem Definition) เป็นงานในขั้นแรกที่ต้องตอบคำถาม 4W's 1H ที่กล่าวไว้ข้างต้นเพื่อค้นหาปัญหาหรือความต้องการใช้งาน ทั้งนี้ผู้พัฒนาระบบต้องวิเคราะห์ระบบงานเดิมที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านใดบ้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการค้นหาข้อมูล การสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การสังเกต เป็นต้น เพื่อค้นหาความต้องการของผู้ใช้งานทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะถูกนำไปกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานมากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลที่ได้รับต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อจัดทำไดอะแกรมการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) และโครงสร้างการตัดสินใจ (Structured Decision) เพื่อเป็นแผนผังโดยภาพรวมประกอบการตัดสินใจออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุด

3. การออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนที่สำคัญเนื่องจากเป็นขั้นตอนในการออกแบบระบบด้วยการนำข้อมูลที่ได้รับมาวางโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการกำหนดงานและกระบวนการที่ชัดเจนตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การแสดงผล การไหลของข้อมูล และฐานข้อมูล โดยนำปัญหาความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประกอบการออกแบบเพื่อให้ได้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การพัฒนา (Development) เป็นขั้นตอนที่ลงมือปฏิบัติออกแบบและพัฒนา ระบบ โดยการนำข้อมูลจากส่วนที่ 1 – 3 มาใช้ในการออกแบบและเขียนโปรแกรม โดยมีกระบวนการ ตรวจสอบความถูกต้องของระบบ การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบ และทดสอบ การใช้ระบบ ทั้งนี้งานในส่วนของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ต้องมีการดำเนินการพัฒนา คู่มือในการใช้งานให้กับผู้ใช้งานด้วย

5. การทดสอบ (Testing) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องภายหลังการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นการทดสอบการใช้งานจริง ซึ่งในการทดสอบสามารถดำเนินการโดยใช้นักพัฒนาระบบเป็นผู้ทดสอบ หรือให้ผู้ที่เป็นกลุ่มผู้ใช้งานจริงเป็นผู้ทดสอบ โดยในงานวิจัยนี้จะใช้ผู้ใช้งานจริงที่เป็นผู้บริหารระดับนโยบายของหน่วยงาน ผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยว พนักงานในภาคการท่องเที่ยว และเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นผู้ทดสอบ

6. การใช้งานจริง (Implement) โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการเปิดให้ใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนามา ทั้งนี้ในช่วงแรกยังต้องมีการติดตามและเฝ้าดูการทำงานของระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าระบบสามารถนำไปใช้งานได้จริง

7. การบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการให้คำแนะนำผู้ใช้งาน บำรุงรักษาฐานข้อมูล และให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งาน ทั้งนี้ ผู้ที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบอาจจะ ออกแบบพื้นที่ หรือ Platform ที่ให้ผู้ใช้งานสามารถพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น มีนักวิจัยได้ดำเนินการในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการบริหารจัดการองค์กร หรือโครงสร้างองค์กร เพราะภายใต้ มุมมองของการพัฒนาทุนมนุษย์สามารถดำเนินการได้ทั้งในระดับส่วนบุคคล หรือระดับองค์กร ซึ่งสม จินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ดำเนินการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล องค์การ กรณีศึกษาวิจัยในประเทศไทย ซึ่งมีการศึกษาองค์การที่มีประสิทธิผลในการดำเนินการ ที่แตกต่างกัน โดยพบว่าการจัดองค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานเป็นปัจจัย หนึ่งที่ทำให้รัฐวิสาหกิจดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมใน การทำงานของพนักงานที่จะมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รัฐบาล รวมทั้งสังคม ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ทวีเกียรติ ประพฤทธิ์ตระกูลและยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554) ได้

ดำเนินการศึกษาตัวแบบการจัดการองค์การเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 บริษัทเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การกับปัจจัยที่เป็นตัวแบบการจัดการองค์การทั้ง 9 ปัจจัย ได้แก่ (1) ผู้นำ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) ผลิตภัณฑ์ (4) เทคโนโลยี (5) บุคลากร (6) การจัดการความรู้ (7) การสื่อสาร (8) วัฒนธรรมองค์การ และ (9) ภาพลักษณ์องค์การ ผลการวิจัยพบว่าความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับปัจจัยที่เป็นตัวแบบการจัดการองค์การทั้ง 9 ปัจจัย โดยผู้นำแบบสร้างสรรค์มีบทบาทในการประสานตัวแบบการจัดการองค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ณ ช่วงเวลานั้น ผ่านทางการวางแผนเชิงกลยุทธ์ อาทิ การจัดการความรู้ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร และการจัดการภาพลักษณ์องค์การ รวมถึงการเลือกประเภทของวัฒนธรรมและเทคโนโลยี ต้องทำให้เหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์โดยการประสานระหว่างวัฒนธรรมแบบตั้งรับ-ก้าวร้าวกับวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ ร่วมกับเทคโนโลยีทางวิศวกรรมกับเทคโนโลยีเฉพาะ อันจะทำให้องค์การเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างรวดเร็วและยั่งยืน

จากผลงานวิจัยของทวีเกียรติ ประพทธิตระกูลและยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554) ในข้างต้น เห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับผู้นำและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งการจัดโครงสร้างองค์กรเกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมที่ดี โดยสมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้กล่าวว่าผู้บริหารองค์กรสามารถจัดโครงสร้างองค์การหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์การแบบผสม ประกอบด้วย โครงสร้างตามหน้าที่ โครงสร้างตามกลุ่มลูกค้า และโครงสร้างตามพื้นที่ โครงสร้างองค์กรแนวราบ (Flat Organization) ที่มีสายการบังคับบัญชาน้อยชั้น เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน หัวหน้างานหนึ่งคนดูแลพนักงานจำนวนมาก และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การทำงานมีความยืดหยุ่น พนักงานหนึ่งคนสามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ หรือมีทักษะที่หลากหลาย โดยการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการทำงานที่หลากหลายจัดโครงสร้างองค์การแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) เพื่อให้พนักงานจากหลายหน่วยงานในองค์การมาทำงานร่วมกันมากขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่าภายใต้มุมมองของสมจินตนา คุ่มภัย (2553) การจัดโครงสร้างองค์การจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเกวลี สังขทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีขององค์กรอิสระ พบว่าการปรับโครงสร้างองค์การด้านเทคโนโลยี ขนาดขององค์กรมีผลต่อความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้านบัญชี สามารถส่งรายงานทันเวลา งานการเงินและบัญชีปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ส่วนการปรับโครงสร้างด้านนโยบายมีผลต่อการความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้านบัญชี ซึ่งเป็นการสรุปได้ว่าโครงสร้างองค์การจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม Holagh et al. (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของโครงสร้างองค์กรต่อความทุ่มเทและความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรในประเทศอิหร่าน พบว่าโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการน้อย มีความยืดหยุ่น

ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมองค์การได้เป็นอย่างดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ แต่หากองค์การต้องการให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ องค์การควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ นำกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้สร้างความผูกพันแก่พนักงาน เช่น การให้รางวัล เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ไม่เฉพาะโครงสร้างองค์กรเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน แต่การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จหนึ่งขององค์กร ซึ่ง Vargo and Lusch (2004) ได้กล่าวว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาแรงงานทางอ้อม (Indirect Labor) เพราะพนักงานภายใต้มุมมองของ Vargo and Lusch (2004) คือ ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่าและองค์การจำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรในด้านนี้ด้วยการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเพิ่มพูนทุนมนุษย์ขององค์กร โดยตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ การดำเนินงานของ โรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ ซึ่งอรรธรณ บัณฑิตกุล และคณะ (2547) และสุปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) ได้ดำเนินการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมอันดับหนึ่งจากสถาบันต่าง ๆ ทั่วโลกถึง 22 รางวัล ซึ่งหากพิจารณาโดยผิวเผิน ความสำเร็จของโรงแรมโอเรียนเต็ลน่าจะมาจากความสวยงามและการตกแต่งโรงแรม ห้องพักที่ทันสมัยล้ำยุคหรือห้องพักที่สวยงามคลาสสิกย้อนยุค หรืออาหารรสเลิศแต่ ความสำเร็จของโอเรียนเต็ลมาจากการทำให้พนักงานทุกคนของโอเรียนเต็ลเป็นพนักงานที่มีคุณภาพและจิตวิญญาณแห่งการบริการที่น่าประทับใจ ข้อมูลที่น่าสนใจที่สุปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) ได้นำเสนอคือ โรงแรมโอเรียนเต็ลเป็นโรงแรมหนึ่งที่นับได้ว่ามีขนาดใหญ่มาก เนื่องจากมีพนักงานประมาณ 1,200 คน ประกอบด้วยพนักงานประจำประมาณ 766 คน และพนักงานชั่วคราว 400 คน อายุการทำงานโดยเฉลี่ยของพนักงาน 15 ปี มีมากถึงหนึ่งในสามของพนักงานทั้งหมด อัตราการเข้าออกมีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีสถาบันสร้างบุคลากร คือ โรงเรียนวิชาการโรงแรมแห่งโรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental Hotel Apprenticeship Programme หรือ Ohap) เพื่อผลิตบุคลากรในสาขาต่าง ๆ ตามที่โรงแรมโอเรียนเต็ลต้องการอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนแห่งนี้สามารถสร้างพนักงานได้ตามที่โรงแรมต้องการ นักเรียนทุกคนจะถูกหล่อหลอมความคิดเรื่องหัวใจการบริการ วัฒนธรรมของคนโอเรียนเต็ล อย่างไรก็ตาม Ohap รับนักเรียนน้อยมาก หลักสูตรละประมาณ 12 คนเท่านั้นเพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง การเรียนการสอนมุ่งเน้นการปฏิบัติหรือลงมือทำเองมากกว่าสอนด้านการจัดการ Ohap นอกจากสร้างบุคลากรให้แก่โรงแรมโอเรียนเต็ลแล้วยังสร้างบุคคลที่มีคุณภาพให้แก่ธุรกิจโรงแรมอีกด้วย โดยประเด็นของโรงแรมโอเรียนเต็ลมีความสอดคล้องกับมุมมองที่สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ได้ศึกษาจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนาต่อการเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรมโอเรียนเต็ลที่พบว่า สำหรับการฝึกอบรมด้านพฤติกรรมการทำงานนั้น โรงแรมโอเรียนเต็ลใช้วิธีการสังเกตทางจิตวิทยา เช่น ดูนพลักษณ์ ศิลปะการหัวเราะ ศิลปะการหายใจ รวมทั้งใช้หลักคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุและจัดบรรยาย อภิปรายและฝึกสมาธิแก่พนักงาน โดยดำเนินการมาเป็นเวลา 10 ปีแล้ว ผู้บริหารโรงแรมโอเรียนเต็ลเห็นว่า หากพนักงานทำงานอย่างมีความสุขจะยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการแขกได้ดีขึ้นนั้น พนักงานก็จะมีชีวิตที่มีความสุขด้วย เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับสปีริตของทีมงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือการจัดการความเครียด ซึ่งเป็นวิธีการบริหารงานบุคคลจากตะวันตกนั้นสามารถนำใช้กับคนไทยได้เพียงบางส่วนเท่านั้น หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรของแต่ละโรงแรมทั่วโลกมาจากตำราที่ไม่แตกต่างกันนัก แต่การฝึกอบรมเรื่องธรรมชาติของพนักงานโรงแรมโอเรียนเต็ลนั้นแตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ

ทั้งนี้แม้ว่านักวิชาการจำนวนมากจะกล่าวถึงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ Gurianova และ Mechtcheriakova (2015) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า ต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพราะกลยุทธ์องค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างองค์กร โดยองค์การที่มีกลยุทธ์สร้างจุดแข็งทางการตลาด มีกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์เชื่อมโยงความหลากหลาย ผู้วิจัยเห็นว่าควรจัดโครงสร้างองค์กรแบบราชการ (Bureaucratic Structure) หรือจัดโครงสร้างองค์กรแบบมีชีวิต (Organic Structure) ซึ่งสอดคล้องกับ Wenwiao Wai et al. (2017) ที่กล่าวว่าโครงสร้างองค์กรส่งผลให้ทีมงานสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ โครงสร้างองค์กรแบบข้ามหน้าที่ (Cross Functional Structure) และเป็นการทำงานที่ผสมผสานกันระหว่างการออกแบบขององค์กรแบบเครื่องจักร (Mechanical Organization) และการออกแบบขององค์กรแบบมีชีวิต (Organic Organization)

ในด้านความต้องการพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยนั้น มีนักวิจัยจำนวนมากได้ศึกษาทั้งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ได้ศึกษาถึงความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำการศึกษาในกลุ่มผู้บริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 365 คน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมการปฏิบัติงานยังมีไม่มากนัก เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการศึกษา แต่ได้รับการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากเห็นว่าภาษาต่างประเทศมีความจำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้ว พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) มากกว่าทักษะด้านการใช้ความคิด (Conceptual Skill) และ

ทักษะด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน (Technical Skill) สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ บุคลากรขาดความพร้อมในการฝึกอบรม เนื่องจากต้องปฏิบัติงานประจำจึงไม่มีเวลาฝึกอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด และ บุคลากรขาดทุนทรัพย์สำหรับพัฒนาตนเอง แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการควรให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับพัชรินทร์ กิรติวินิจกุล และคณะ (2551) ที่ศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย โรงแรมสวนดุสิตเพลส โรงแรมสวนสุนันทา โรงแรมพระนครแกรนด์วิว โรงแรมจันทร์เกษมปาร์ค และโรงแรมธนบุรีลอดจ์ มีผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันว่าทักษะการใช้ชีวิต อาชีพ ด้านทัศนคติ ด้านความสุขมีความสำคัญในการทำงานมาก ๆ โดยพบว่าบุคลากรมีความต้องการพัฒนาศักยภาพในระดับสูง ต้องการพัฒนาด้านทัศนคติมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสุขในการทำงาน เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านความรู้และด้านทักษะตามลำดับ และที่สำคัญ บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากกว่า และที่สำคัญบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันต้องการพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ต้องการพัฒนาศักยภาพมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ถึง 1 ปี และ มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี อยู่ในช่วงเริ่มต้นทำงานจึงต้องการพัฒนาและเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้ที่ทำงานมานานมักกระตือรือร้นต่อการพัฒนาศักยภาพลดน้อยลง

นอกเหนือจากปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านทัศนคติ ตลอดจนความสุขในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2552) โดยจากการศึกษาในโรงแรม 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรของโรงแรมมีความต้องการพัฒนาตามมาตรฐานของโรงแรมใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิจกรรมร่ายกายสุขภาพเรียบร้อย สื่อสารถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และวางตนอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม คือ อุดมอดกลั่น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ มีวินัย และที่สำคัญพนักงานต้องการพัฒนาในเรื่องการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นอย่างมาก 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานการคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายเกี่ยวกับสถานประกอบการที่พัก และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร นอกจากความสามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วแล้ว จำเป็นต้องสามารถใช้ภาษาต่างประเทศอื่น นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา และความสามารถใช้ภาษาท่าทาง (Body

Language) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาความต้องการพัฒนาของบุคลากร โดยจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด คือ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะ ควรพัฒนาให้สามารถใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรได้รับการพัฒนาความรู้มากที่สุดเช่นกัน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะควรพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ 3) แผนกแม่บ้านและการบริการส่วนห้องพัก ความรู้ที่ควรพัฒนามากที่สุดคือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม และทักษะที่ควรพัฒนา คือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

Davidsson and Honig (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของทุนทางสังคมและทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการใหม่โดยเปรียบเทียบการที่บุคลากรแต่ละคนเข้าร่วมในกิจกรรมของธุรกิจใหม่กับกลุ่มที่กำหนดคุณสมบัติไว้ โดยใช้เวลาในการศึกษา 18 เดือน ผลการวิจัยพบว่า ทุนมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเข้าทำงานในธุรกิจ แต่ Coleman (1988) ได้กล่าวเสริมว่า มีทุนมนุษย์อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ พนักงานต้องมีทุนทางสังคม (Social Capital) ด้วยจึงจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการจ้างงานได้ เพราะจะนำไปสู่การสร้างโอกาสที่จะถูกเรียกตัว โดย Lepak and Snell (1999) เชื่อว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนอาจจะไม่ได้มีความรู้หรือประสบการณ์ตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้น จึงประยุกต์แนวคิดด้านทรัพยากร (resourced-based theory) ในการวิเคราะห์การพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การพัฒนาภายใน การซื้อตัว การทำสัญญา และพันธมิตร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การซื้อตัวของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้ สุมลทา สังใจสม (2555) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน พบว่าผู้บริหารควรวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน และมีการวางแผนให้เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะเป็นแนวทางในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่ในองค์กร โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์และทุนทางสังคมนั้น Pongsakornrungsilp (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคุณค่าของแฟนบอลสโมสรลิเวอร์พูลที่แฟนบอลแต่ละคนต้องอาศัยทรัพยากรที่ตนเองมี อันได้แก่ ความรู้และความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสโมสรในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ ในกระบวนการสร้างคุณค่า และสิ่งที่เกี่ยวข้องในกระบวนการคือ ต้องอาศัยทุนมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ เมื่อกระบวนการพูดคุยแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นที่ทำให้แฟนบอลแต่ละคนสามารถสั่งสมทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม และนำไปสู่การเป็นคนในกลุ่ม (ingroup member) ต่อไป แม้ว่าบริบททางด้านฟุตบอลอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง แต่ในกลุ่มแฟนบอลสโมสรฟุตบอลลิเวอร์พูลมีรูปแบบและลักษณะโครงสร้างองค์กรแฟนบอลที่มีลำดับชั้นเช่นเดียวกัน เพียงแต่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ

แม้ว่างานวิจัยที่กล่าวไปข้างต้นจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาภายในระบบหรือในสถาบันการศึกษา แต่ Son (2010) ได้นำเสนอข้อมูลการวิจัยที่ดำเนินการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับทุนมนุษย์ที่ส่งผลสำคัญต่อตลาดแรงงาน โดยทักษะและความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากระบบการศึกษาจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ และพนักงานก็จะได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับระดับทุนมนุษย์ของแต่ละบุคคลมี โดยในการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของประเทศฟิลิปปินส์ที่จ้างแรงงานที่มีความรู้หรือมีวุฒิการศึกษา และการที่ประเทศฟิลิปปินส์มีแรงงานที่มีการศึกษามากแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ประเทศฟิลิปปินส์มีการจ้างงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงขึ้นแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพของตนเอง หรือกล่าวได้ว่า แรงงานที่มีการศึกษาจะมีคุณวุฒิสูงกว่าตำแหน่งงาน และแสดงให้เห็นว่าระบบการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์ไม่ได้สอนหรือพัฒนาทุนมนุษย์ตามที่ภาคแรงงานหรืออุตสาหกรรมต้องการ

ทั้งนี้ วรวิทย์ จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) ศึกษาและสร้างตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแบบสมรรถนะที่ได้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ (โดยเฉพาะแผนกที่นักศึกษาต้องเข้าไปทำงาน) ทักษะที่จำเป็นในการทำธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการ ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้าน IT ที่สำคัญ จะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่ เช่นการใช้ MS office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อ multi-media และการใช้ software package (ERP software) นอกจากนั้นยังต้องการนักศึกษาสามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อช่วยพัฒนาในแผนกได้ ส่วนในด้านทัศนคติและพฤติกรรม งานวิจัยพบว่า ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวก การมีใจที่เปิดกว้าง และการมีความเป็นมืออาชีพ เป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆในการทำงานในธุรกิจนี้ อย่างไรก็ตามในงานนี้หรืองานอื่น ๆ อาทิ งานของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2552) ที่กล่าวไปข้างต้นว่ามีการพัฒนาศักยภาพด้านใดบ้างแต่ไม่ได้มีการวิเคราะห์ว่าทักษะหรือองค์ความรู้ทางด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร

ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเด่น ชะ

เนติยัง (2558) ได้ดำเนินการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปดำเนินการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คน พบว่าทุกคนเห็นด้วยกับองค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 คือ 1) การสร้างกำลังคนให้มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) การสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการ เช่นเดียวกันกับธนัญทร ทองจันทร์ (2558) ดำเนินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนงานบุคคลโรงเรียนวรนาธิเฉลิม ในส่วนของการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคลแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือนของบุคลากรในโรงเรียน โดยใช้วงจรการพัฒนาระบบ SDLC มาเป็นระเบียบวิธีในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคล พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคลในระดับ “มาก” และพึงพอใจในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศอยู่ในระดับ “มาก” ในส่วนของการประเมินด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือน อยู่ในระดับ “มาก”

สกล เลี่ยมประวัติ (2556) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน หรือ ALSIS ในกระบวนการบริหารระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบเทคโนโลยีโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บ สำหรับใช้ในการเรียนการสอนในกระบวนการบริหารระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อช่วยให้นักศึกษาบรรลุประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักศึกษาตามเป้าหมายที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการวิชา ALSIS ถูกพัฒนาขึ้นตามแนวทางปฏิบัติการพัฒนาแบบทีละส่วน และวิธีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บสร้างภาษาพีเอชพีสคริปต์ด้วยโปรแกรมอะโดบี ดรีมวีฟเวอร์ ใช้อาปาเช่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ ใช้มายเอสคิวแอล เป็นฐานข้อมูล และใช้พีเอชพีมายแอตมิน เป็นระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อพัฒนา ALSIS แล้วเสร็จ และนำไปทดสอบการทำงาน พบว่า ฟังก์ชันการทำงานของ ALSIS เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน และเมื่อนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติกับ ALSIS แล้วพบว่าการเรียนรู้เนื้อหาวิชาของนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

วีระศักดิ์ ปรีกษา และคณะ (2555) ได้พัฒนาไอโอเอสแอปพลิเคชันระบบฐานข้อมูลภูมิศาสตร์ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ กรณีศึกษาจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบูรณาการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ภายในภูมิภาค ในรูปแบบของแอปพลิเคชันบนระบบปฏิบัติการไอโอเอส เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ทางวัฒนธรรม แนะนำช่องทางการท่องเที่ยวและความรู้เชิงประวัติศาสตร์ของจังหวัด และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่เอกชัย กกแก้ว และคณะ (2559) ได้สร้างฐานข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Web-based GIS) เพื่อจัดเก็บและแสดงผลเนื้อหาถ่ายทอดความรู้สึก ความประทับใจ และตำแหน่งที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตแสดงผลในลักษณะแผนที่ภูมิศาสตร์บนเว็บแอปพลิเคชันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มุ่งเน้นให้นักท่องเที่ยวรับรู้เรื่องเล่าหรืออัตลักษณ์และวิถีชีวิตชุมชนในสถานที่ท่องเที่ยว และสะท้อนความรู้สึกความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่นั้น เพื่อกระตุ้นให้เกิดการกลับมาเยือนและส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผู้ที่สนใจทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปสู่วางรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนต่อไป

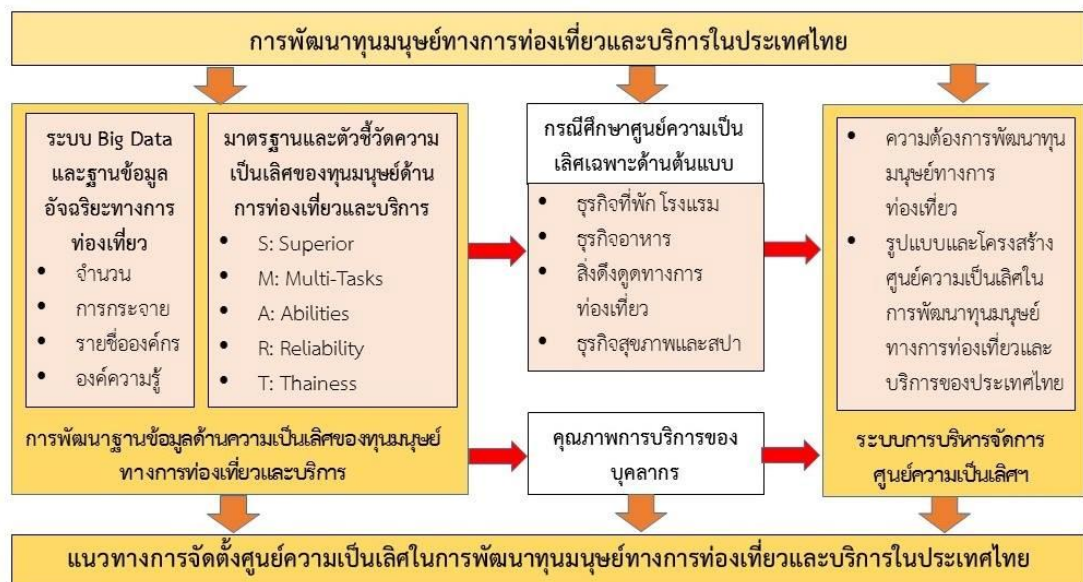
दनัย ลิสวัสดิ์รัตนากุล และคณะ (2559) ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับการรองรับประชาคมอาเซียน (AEC) ผลการศึกษาพบว่ามีความต้องการข้อมูลเพื่อนำมาใช้ ในด้านการจัดการบุคลากรการท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนผู้ประกอบการ โดยผ่านตัวแทนสมาคม/ชมรมธุรกิจด้านการท่องเที่ยวต่างๆ และจากหน่วยงานด้านสถาบันการศึกษาที่ผลิต บุคลากรด้านการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ของข้อมูลและข่าวสาร นำไปสู่การออกแบบระบบและสถาปัตยกรรม โดยตัวระบบที่สร้างขึ้นมีการเชื่อมต่อสัมพันธ์กัน สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อการวางแผน ด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ระบบฐานข้อมูล ดังกล่าวหากได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกภาคส่วนของบุคลากร/แรงงาน ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคการศึกษา รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ จะใช้ประโยชน์ได้ในการจัดทำแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การบริหารจัดการและพัฒนา อัตรากำลังบุคลากรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศในภูมิภาคอาเซียน

ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในลักษณะของการศึกษาแยกส่วนในด้านองค์กร ด้านความต้องการพัฒนาบุคลากร ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน รวมไปถึงการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม ที่พัก ในขณะที่งานวิจัยทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่

เน้นไปทางด้านการตลาด เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวเป็นหลัก ยังมีน้อยที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบในระดับประเทศ ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงเป็นการต่อยอดงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในการท่องเที่ยวด้วยการให้ความสำคัญกับภาพรวมของการพัฒนาทุนมนุษย์ระดับประเทศ

2.2 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย มีกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่การบริการและการบริหารจัดการกำลังคนทางการท่องเที่ยวทุกกลุ่มทั้งนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการ หน่วยงานบริหารจัดการและชุมชนท้องถิ่น เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ที่อาศัยระเบียบวิธีวิจัยดำเนินการในลักษณะของการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีการลำดับข้อมูลก่อนหลังมีความเชื่อมโยงสอดคล้องและบูรณาการกันระหว่างข้อมูลทั้งสองแบบ (Cresswell & Clark, 2007; สุวิมล ว่องวานิช และดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ, 2554) โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษานี้อาศัยข้อมูล 2 ลักษณะทั้งข้อมูลปฐมภูมิที่นักวิจัยเก็บรวบรวมเองตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิด ซึ่งเป็นข้อมูลหลักในการศึกษา กับข้อมูลเสริมคือข้อมูลทุติยภูมิที่จะนำมาวิเคราะห์แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงอาชีพ บริบทการพัฒนาทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงและส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตัวนักวิจัยเอง โดยอาศัยเครื่องมือหลากหลาย ได้แก่ แบบสำรวจสำหรับการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศในประเทศไทย ข้อมูลสถานการณ์ปัจจุบันของแรงงานในเชิงลึกและครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend) ของทุนมนุษย์ในอนาคต ทั้งนี้อาศัย แบบสอบถามสำหรับการพัฒนาตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศซึ่งแบบสอบถามจะใช้สำหรับนักท่องเที่ยวซึ่งจะเป็นการวัดคุณภาพการบริการและความโดดเด่นเป็นเลิศของบุคลากรชาวไทยในมุมมองของลูกค้า รวมไปถึงการอาศัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนจากองค์กร หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานปฏิบัติและเชิงนโยบายในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย การประชุมกลุ่มย่อยสำหรับการหาข้อสรุป ตลอดจนการให้ข้อมูลโดยเป็นความเห็นร่วมต่อการพัฒนาโครงสร้างองค์กรศูนย์ความเป็นเลิศและการพัฒนาตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศต่อไป นอกจากนี้

ข้อมูลส่วนใหญ่ นำมาจากหน่วยงานที่มีการจัดเก็บไว้แล้วตามความเชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะเชื่อมโยงองค์รดังกล่าว (Plug-in) เข้ากับระบบ โดยมีการพิจารณาเงื่อนไขและบริบทข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ เช่น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน และสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวต่างๆ โดยให้ความสำคัญกับทักษะในเชิงวิชาชีพ (Competency Base) และการศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมที่จำเป็นในการพัฒนาแรงงานแต่ยังขาดแคลน

นอกจากนี้ยังดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยใน 4 ภูมิภาค เพื่อชี้แจงความเป็นมาและความสำคัญของโครงการ รวมทั้งเพื่อสำรวจ ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน องค์กรที่ผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยว และการบริการ ระบบฐานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย รวมไปถึงการเลือกชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบและสำรวจความต้องการทัศนคติต่อการพัฒนาแรงงานท้องถิ่นผ่านศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อรองรับทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ทำการจัดเก็บบัญชีรายชื่อความเชี่ยวชาญเข้าฐานข้อมูล จัดประชุมย่อยโดยมีตัวแทนจากภาครัฐ เอกชน หน่วยงาน องค์กรที่ผลิตบุคลากร ครอบคลุมสถานประกอบการทางการท่องเที่ยว เพื่อหารือและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูล และแนวทางการพัฒนาแรงงานท้องถิ่นในรูปแบบของศูนย์ความเป็นเลิศตามความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและชุมชน

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นบริบทของสภาวะการจ้างงาน แรงงาน ความเชี่ยวชาญ องค์ความรู้ ตลอดจนบัญชีรายชื่อศูนย์ความเป็นเลิศ บัญชีผู้เชี่ยวชาญ รายชื่อสถานศึกษา องค์กร หน่วยงานที่ทำกรฝึกอบรมหรือผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการสู่ตลาดแรงงาน โดยข้อมูลดังกล่าวดำเนินการรวบรวมจากการค้นหาเอกสาร ตำรา รายงาน วิทยานิพนธ์บทความ วารสาร ตลอดจนสื่อที่เข้าถึงได้ทางอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้นอกจากประเภทของข้อมูลตามแหล่งที่มาดังกล่าวข้างต้นแล้ว การศึกษาค้นคว้ายังมีการเก็บรวบรวมโดยพิจารณาตามลักษณะของข้อมูลซึ่งจะเชื่อมโยงกับแนวทางการวิเคราะห์ โดยมีประเภทข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมดังนี้

3.1.3 ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อทำการศึกษาความคิดเห็นผู้ประกอบการต่อมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ก่อนนำไปพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศในเชิงปริมาณต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพจะสามารถขยาย

ความ ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องในเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ความต้องการพัฒนาของผู้ที่เกี่ยวข้องในมิติต่างๆ

3.1.4 ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน ส่วนแรก เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางไปใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยอาศัยแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรและคุณภาพการบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยว และส่วนที่สอง เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วยการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์จำแนกองค์ประกอบตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติเบื้องต้นได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย และส่วนภูมิภาคและระดับจังหวัด เช่น สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด ตามกำหนดจุดเก็บข้อมูลหลักในเชิงพื้นที่คือ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากเป็นจังหวัดหลักทางด้านการท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2560)

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา 2 กลุ่ม ดังนี้

3.2.1.1 นักท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

3.2.1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ทำการเลือกตัวอย่างธุรกิจท่องเที่ยว 3 หมวดหลักคือ ทางด้านธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางท่องเที่ยว

3.2.1.3 ชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน

3.2.1.4 หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ระบุไว้ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

3.2.2.1 นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวนั้น ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ส่วนกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวได้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการด้านที่พักและโรงแรม ผู้ประกอบการด้านการธุรกิจจันทนาการ และธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปา เป็นต้น ทั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และกระจายกันอยู่ทั่วประเทศจึงเลือกใช้การแบ่งชั้น ร่วมกับการสุ่มแบบอื่น

โดยดำเนินการตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Factor Analysis ที่มีข้อกำหนดด้านจำนวนขนาดตัวอย่างที่ต้องมีมากกว่าจำนวนตัวแปรในแบบสอบถามอย่างน้อย 5 เท่า (James, 2009) นั่นคือ หลังจากที่ผู้วิจัยได้แนวคำถามเพื่อสร้างเครื่องมือในการพัฒนาตัวชี้วัดด้านความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยจะนำข้อคำถามมาคูณด้วยจำนวนคำถามจะเป็นจำนวนแบบสอบถามที่ต้องเก็บ

ทั้งนี้สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่ใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำการเลือกตัวอย่างนักท่องเที่ยวเพื่อเก็บข้อมูลคุณภาพการบริการในธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาแน่นอน แต่ทราบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวนั้นมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดย

ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรหาจำนวนขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (คิวกฤติ พงศกรรังศิลป์, 2547) ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	=	จำนวนขนาดตัวอย่าง
	p	=	ค่าสัดส่วนที่ต้องการสุ่ม (กำหนดเท่ากับ 0.40)
	z	=	ค่าคะแนนมาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ (= 1.96 เมื่อกำหนดค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบคือ 95 %)
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (= 0.05 หรือ 5 %)

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{0.40(1-0.60)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 368.79$$

นั่นคือ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวนไม่ต่ำกว่า 369 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนและความผิดพลาดของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศจำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

- **ชุมชนท้องถิ่น** เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากการเป็นชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีการบริหาร จัดการการท่องเที่ยว เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน

- **หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง** การเลือกตัวอย่างอาศัยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ได้แก่ ตัวแทนจากกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน เป็นต้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นการศึกษานี้แบ่งตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

3.3.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการศึกษาฐานข้อมูลความเป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายที่จะทราบสถานการณ์แรงงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เครือข่าย และหน่วยงานสถานประกอบการ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์และ องค์กรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ตรวจสอบให้เกียรติบัตร (Certify Body) โดยมีเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

- 1) แบบสำรวจในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหน่วยงานรวมทั้งศูนย์ความเป็นเลิศทั้งภาครัฐและเอกชนที่ผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อให้เห็นถึงความ เป็นเลิศความเชี่ยวชาญและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการกระจายตัวขององค์ความรู้
- 2) แนวคำถามในการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเพิ่มเติมข้อมูลในทุกภูมิภาค
- 3) แนวคำถามสำหรับชุมชนต้นแบบในการสำรวจความต้องการทัศนคติต่อการพัฒนาแรงงาน ท้องถิ่นผ่านศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อรองรับทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
- 4) แนวคำถามในการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสอบถามข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ ฐานข้อมูลและแนวทางการพัฒนาแรงงานท้องถิ่นในรูปแบบของศูนย์ความเป็นเลิศตามความต้องการ ของอุตสาหกรรมและชุมชน

3.3.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2

เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

- 1) แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามนี้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎี คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถตอบ วัตถุประสงค์ในการวิจัยและครอบคลุมตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเป็นแบบสอบถามที่ นักท่องเที่ยวตอบเอง (self-administered questionnaire)ซึ่งทำให้ได้รับข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการและประเด็นความเป็นเลิศในการบริการ ตลอดจนมาตรฐานการบริการที่สำคัญใน ด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดเบื้องต้นของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 การประเมินคุณภาพการบริการตามมาตรฐานการบริการ (ตัวชี้วัดและมาตรฐานการบริการพัฒนามาจากการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้แบบสอบถามเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งเนื้อหาแบบสอบถามพัฒนาจากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการไปเก็บข้อมูลกับธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดตามด้านต่าง ๆ อาทิ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และด้านอื่น ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อให้ได้ตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยในเชิงปริมาณและเป็นแบบสอบถามเชิงวัตถุวิสัย (Objective Questionnaires) ที่สามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลได้

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยในงานวิจัยนี้เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดและมาตรฐานความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยอาศัยกระบวนการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ประกอบไปด้วย

2.1) แบบสัมภาษณ์และแนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยซึ่งประกอบไปด้วย

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารอบมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการ
- กรอบมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยโดยมีการออกแบบประเมินทักษะทางวิชาชีพที่น่าเชื่อถือและสามารถวัดได้จริง
- แนวทางการทดสอบคัดเลือกศูนย์ความเป็นเลิศเฉพาะด้านที่ให้บริการฝึกอบรมระยะสั้นนำมาตรฐานและตัวชี้วัดดังกล่าวไปออกแบบหลักสูตรทดลองและวัดผลจากผู้เข้าร่วม
- ปัจจัยในการสร้างการยอมรับของทุกภาคส่วนต่อกรอบมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
- รูปแบบการบริหารจัดการและหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของแต่ละรูปแบบต่อไป

2.2) สมุดจดบันทึกภาคสนาม (Field Note)

2.3) เครื่องบันทึกเสียง

2.4) กล้องถ่ายรูปในการบันทึกภาพและบริบทที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มุ่งเน้นในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะและการให้บริการบนระบบ Cloud สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมไปถึงการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วย เนื่องจากมีผลต่อการพัฒนากำลังคน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) แบบสอบถามเพื่อค้นหาความต้องการใช้ข้อมูลของหน่วยงานและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ตลอดจนชุมชนท่องเที่ยวเพื่อที่ผู้วิจัยจะได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ผู้ใช้ (Users) สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและมีประสิทธิภาพ โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย

- ลักษณะของธุรกิจ/หน่วยงาน
- ความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ
- ข้อมูลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) แบบเก็บข้อมูลด้านองค์ความรู้และตัววัดตลอดจนมาตรฐาน ซึ่งเป็นการเชื่อมงานภายในแผนงานวิจัยที่จะต้องนำมาใช้ในการวางโครงสร้างฐานข้อมูล โดยในส่วนนี้ต้องมีการกำหนดประเภทข้อมูลและรายละเอียดที่มีในฐานข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อไป

3) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ในการใช้งานระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะ ตลอดจนความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

4) เครื่องมือในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอัจฉริยะ ประกอบไปด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแม่ข่ายระบบ Cloud และระบบการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งต้องใช้ในการพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลอัจฉริยะ ตลอดจนพื้นที่จัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่สำหรับการพัฒนาและทดลองใช้ระบบ

3.3.4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือหลักในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 คือ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยอาศัยกระบวนการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ประกอบไปด้วย

- 1) แบบสัมภาษณ์และแนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยประกอบไปด้วย
 - รูปแบบของศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยที่เหมาะสม
 - คณะกรรมการบริหารจัดการศูนย์กลางความเป็นเลิศ (Virtual tourism academy)
 - ระเบียบข้อบังคับ หรือแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
 - ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ/หน่วยงานต้นสังกัด
 - การมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจท่องเที่ยวและชุมชนท่องเที่ยวเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ
- 2) สมุดจดบันทึกภาคสนาม (Field Note)
- 3) เครื่องบันทึกเสียง
- 4) กล้องถ่ายรูปในการบันทึกภาพและบริบทที่เกี่ยวข้อง

3.3.5 วัตถุประสงค์ข้อที่ 5

การเสนอแนวทางการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยซึ่งอาศัยเครื่องมือดังต่อไปนี้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อาศัยแนวคำถามแบบปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบอย่างอิสระ สำหรับวัตถุประสงค์ข้อนี้ผู้วิจัยต้องการมุมมองของผู้บริหารหน่วยงานทั้งในระดับนโยบาย และฝ่ายปฏิบัติการ ให้สามารถสะท้อนถึงการจัดตั้ง แนวทางการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนศูนย์ความเป็นเลิศในอนาคต โดยมีการบูรณาการระหว่างภาครัฐและเอกชน ร่วมกับสถาบันการศึกษาในการที่จะผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

2) การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น การจัดประชุมในลักษณะของการนำผลการศึกษาที่ได้ทั้งหมดมานำเสนอในที่ประชุมซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย รวมทั้งกลุ่มที่มีความพร้อมและต้องการจะจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศ และกลุ่มที่ต้องการใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศในอนาคต ทั้งนี้เป็นลักษณะของการสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นในวงกว้าง (Public Hearing) ซึ่งจำเป็นสำหรับการสร้างการยอมรับในมาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและการบริการ อีกทั้งเป็นการสร้างการรับรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อคิดเห็น มุมมองที่ก่อให้เกิดความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติให้มากที่สุด

3) การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่เกี่ยวกับนโยบายและกลไกการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยจากผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการและนักวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ต่อไปหลังจากที่มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นในภาพรวมแล้ว จำเป็นต้องมีการสังเคราะห์ผลการศึกษาทั้งหมดเพื่อกำหนดโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการศูนย์ความเป็นเลิศ และสรุปประเด็นตัวชี้วัดตลอดจนมาตรฐาน ภายใต้ความเห็นร่วมจากกลุ่มย่อยซึ่งก็คือตัวแทนที่ร่วมกันดำเนินการวิจัยในลักษณะของ Action Research มาตั้งแต่ต้น ประเด็นหลักที่นำเข้าในการประชุมกลุ่มย่อยครั้งนี้คือ แนวทางการตัดสินใจหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายภายใต้ข้อมูลจากผลการศึกษาซึ่งรวมถึงการถอดบทเรียนจากกรณีศึกษาตัวอย่างที่ได้นำผลการวิจัยไปปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรค และแผนการในอนาคตในการที่จะพัฒนากำลังคนสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยในกระบวนการวิจัยได้ให้ความสำคัญกับการประชุมหารือร่วมกับผู้ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เตรียมอุปกรณ์การวิจัย เช่น เครื่องบันทึกเสียง แบตเตอรี่ กล้องถ่ายรูป สมุดโน้ต ปากกา รวมทั้งของที่ระลึกสำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก และของใช้อื่นที่จำเป็น เพื่อให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ที่ศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น และได้ผลสมบูรณ์ที่สุด

ทั้งนี้โดยภาพรวมแล้วงานวิจัยครั้งนี้อาศัยเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของแบบสอบถามและโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ ประเด็นในการศึกษากรณีศึกษา โดยมีดังรายการต่อไปนี้ (เอกสารแนบในภาคผนวก)

- แบบสอบถามสำหรับสถานประกอบการหรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ ครอบคลุม 4 ประเภทคือธุรกิจที่พัก/โรงแรม ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจการท่องเที่ยวและการเดินทาง ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปา ในการวิเคราะห์ลักษณะแรงงานที่เป็นที่ต้องการของตลาด รวมทั้งตัวชี้วัดและพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศสำหรับการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศใน

การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด

ตอนที่ 1 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

ตอนที่ 2 การกำหนดตัวชี้วัดและระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ

ตอนที่ 3 ข้อมูลของสถานประกอบการ

- แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว ในการศึกษาคุณภาพการบริการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

ตอนที่ 2 การกำหนดตัวชี้วัดและระดับความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

- โครงสร้างคำถามและประเด็นในการถอดบทเรียนกรณีศึกษา ทั้ง 4 พื้นที่เป็นกรอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลการถอดบทเรียนการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจหลัก 4 ประเภทคือธุรกิจที่พัก/โรงแรม ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจการท่องเที่ยวและการเดินทาง ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปา โดยในภาคผนวกเป็นตัวอย่างของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่สวนนกฯ ซึ่งเป็นตัวแทนของ Academy ที่เอกชนดำเนินการทางด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว ซึ่งมีการพัฒนาบุคลากรทางด้านการจัดสวน การออกแบบภูมิทัศน์ การสร้างสิ่งดึงดูดและกิจกรรม การจัดประชุมสัมมนา รวมไปถึงการให้บริการที่พัก อาหาร cooking class โดยเครื่องมือมีเนื้อหาประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ลักษณะการให้บริการ กลุ่มลูกค้า และโครงสร้างองค์กร

- ข้อมูลทางด้านบุคลากร เช่น จำนวนตำแหน่งงาน ประเภทของงาน ลักษณะบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน การคัดเลือกพนักงาน ปัจจัยที่ให้ความสำคัญ

- องค์กรความรู้ ทักษะความเป็นเลิศและความเชี่ยวชาญของพนักงานที่เป็นจุดเด่นของสถานประกอบการหรือAcademyที่เป็นกรณีศึกษา

- ปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย โอกาสและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการในปัจจุบัน

- แนวทางการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน เช่น โปรแกรมการ training พนักงาน
- ประเด็นการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับอาชีพหรือทักษะความเชี่ยวชาญ ทักษะใดที่มีการทดแทนด้วยเทคโนโลยี และทักษะใดที่ต้องการแรงงานเพิ่มมากขึ้น
- ประเด็นความคิดเห็นต่อการพัฒนา Tourism Academy ในมุมมองของผู้ประกอบธุรกิจทั้ง 4 ประเภท

3.4 การวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยอาศัยการตีความในลักษณะของการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมาวิเคราะห์และสกัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis ซึ่งในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ โดยพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach มีค่าเท่ากับ 97.1 % ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยใช้วิธีการองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) และดำเนินการหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากแบบ Varimax โดยกำหนดให้มีค่า Eigenvalue = 1

โดยในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรก่อนว่ามีความเหมาะสมในการสกัดตัวแปรหรือไม่ด้วยการวิเคราะห์ค่า KMO ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะสามารถนำไปสกัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) และพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Pimpa, 2008) โดยในแต่ละองค์ประกอบจะต้องประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ค่าขึ้นไปตามแนวทางของไกเซอร์ (สุภาวดี นพรุจจินดา, 2553) และมีค่าร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้งหมดที่สามารถอธิบายชุดตัวแปรได้ (Total Variance Explained) ที่มีค่ามากกว่า 60.00 % (แสงหล้า ชัยมงคล, 2554; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2557)

โดยพื้นที่ศึกษาในครั้งนี้นั้น กรณีข้อมูลทั่วไปจะทำการศึกษาทั่วประเทศ เฉพาะส่วนของกรณีศึกษาที่จะเลือกสถานประกอบการนำร่องเท่านั้นที่กำหนดจุดเก็บข้อมูลตามจังหวัดที่เป็นแหล่ง

ท่องเที่ยวหลักของแต่ละภาค ซึ่งในเบื้องต้นได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต

3.5 การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย

ในการแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้มาตราวัดแบบช่วง (Interval Scale) ด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5	ระดับมากที่สุด
คะแนน 4	ระดับมาก
คะแนน 3	ระดับปานกลาง
คะแนน 2	ระดับน้อย
คะแนน 1	ระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ระดับ</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปริมาณ คุณภาพและความต้องการความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการตำแหน่งงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการ คุณลักษณะของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว รวมไปถึงข้อมูลคุณภาพแรงงานในการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากมุมมองของนักท่องเที่ยว อาศัยทั้งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สภาวะการณ์ ตลอดจนความต้องการคุณลักษณะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาระบบข้อมูล Big data และประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลอัจฉริยะ (AI: Artificial Intelligence) ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
4. เพื่อถอดบทเรียนการบริหารจัดการกรณีศึกษาต้นแบบทางด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ
5. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.1 การจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานทางด้านปริมาณ คุณภาพและความต้องการ คุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการดำเนินการวิจัยเพื่อจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานทางด้านปริมาณคุณภาพและความต้องการ
คุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยอาศัยการประชุมกลุ่มย่อย
และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยข้อมูลในส่วนแรกเกี่ยวข้องกับคุณภาพและความต้องการด้าน
คุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวม
ข้อมูลในกรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ได้รับข้อมูล
คุณภาพและคุณลักษณะที่ครอบคลุมความต้องการของภาคธุรกิจท่องเที่ยวให้มากที่สุด โดยมี
ผลการวิจัย ดังนี้

4.1.1 ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ในพื้นที่ภาคกลาง

ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงโครงการวิจัยและการประชุมกลุ่มย่อย ณ
โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพมหานคร (ภาพที่ 4.1) วันที่ 8 สิงหาคม 2560 โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน
ทั้งสิ้น 60 คน ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
กลุ่มผู้ประกอบการที่พัก โรงแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจมน้ำเที่ยวและธุรกิจสปา



ภาพที่ 4.1 การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในพื้นที่ภาคกลาง

ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแนวคิดของการพัฒนา Virtual Tourism
Academy รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับกลุ่มแรงงานที่ใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมี

การประชุมกลุ่มย่อย ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำเสนอประเด็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยสามารถสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานคร แหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว และดำเนินการประชุมเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ด้านการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่ภาคกลาง ตลอดจนจุดเด่น จุดด้อย ปัญหาและอุปสรรคที่พบ และสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคได้ดังนี้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.2 การประชุมชี้แจงโครงการวิจัย ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพมหานคร

ด้านจุดแข็ง

- บุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปามีความจริงใจ มี Service Mind ที่พร้อมในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวและแขกผู้มาใช้บริการ

- ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่ภาคกลางให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งแบบ In-house Training หรือ On-the-job Training รวมถึงส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมที่จัดโดยหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพในการดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธุรกิจ (Training Center) เช่น โรงแรมซาเทรียมมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรชื่อ ETHOS ซึ่งสามารถดำเนินการปลูกฝัง DNA ในการบริการของทางโรงแรม เป็นต้น

- เนื่องจากการเป็นศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องเดินทางท่องเที่ยวหรือแวะพักเพื่อเดินทางต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ทำธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของตนเองภายใต้เอกลักษณ์ความเป็นไทย ด้วยเหตุนี้ การบริการของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาจึงมีการแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย

- โดยโรงแรมขนาดเล็กให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเช่นเดียวกัน ซึ่งแม้ว่าจะไม่สามารถสร้างศูนย์ฝึกอบรมได้ แต่สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ที่ธุรกิจหลายแห่งเชื่อว่าศักยภาพและความมุ่งมั่นในการทำงานสามารถพัฒนาขึ้นได้หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจขนาดเล็กหลายแห่งพยายามสร้างบรรยากาศในการเป็นครอบครัว สร้างให้ธุรกิจเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของบุคลากร

- กรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติที่เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ในการให้บริการนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ในพื้นที่ที่มีความสามารถในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้หลายภาษาและมีความสามารถในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบสูง เช่น ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการเป็นผู้นำที่ดี เป็นต้น

- แหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางมีมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อสารและนำเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษจำนวนมากที่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว

- บุคลิกภาพและการให้บริการของมัคคุเทศก์ชาวไทยมีมาตรฐานและมีกระบวนการบริการที่เป็นมืออาชีพสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยทำให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ด้านจุดอ่อน

- แม้ว่าธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานคร และพื้นที่ภาคกลางจะตั้งอยู่ ณ จุดศูนย์กลางของประเทศ แต่ปัญหาที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปา คือ ปัญหาด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการให้บริการ ทั้งภาษาอังกฤษ จีน และภาษาอื่น

ทั้งนี้ในส่วนของสถานประกอบการธุรกิจการนวดแผนไทยนั้นพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังที่ทางนายกสมาคมนวดแผนไทย ได้ให้ความคิดเห็นไว้ดังต่อไปนี้

“...ประเทศไทยนั้นเรามีจุดแข็งคือ บุคลากรการนวดแผนไทยมีความชำนาญเรามีทั้งโรงเรียนเอกชน ที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะสารพัดช่างเปิดสอนฟรี กศน. สอนฟรี ตอนนี้เราก็มีทั้งเอกชนที่คิดเงินราคาถูก แพงก็มีหมด เราก็มีมาตรฐาน การสื่อสารเราก็มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยอะ ภาษาอังกฤษเราก็พูดได้ ภาษาจีนก็กำลังมี ศูนย์พัฒนาก็กำลังเปิดอบรมภาษาจีนให้พนักงานนวด พนักงานสปาด้วยก็คิดว่าพอได้ระดับหนึ่ง ถึงไม่ชำนาญก็ยังพอได้อยู่ ก็เปิดทุกปี หลักสูตรของการนวดไทย ได้รับรองจากสาธารณสุข และศึกษาธิการอย่างเข้มข้น คิดว่ามาตรฐานใช้ได้ เพราะว่าเทียบกับต่างประเทศ ของเราแข็งแรง เพราะมีกฎหมายออกมาใหม่ ปีที่แล้ว หลักสูตรรับรองจากสาธารณสุข ต้องมีมาตรฐานรับรอง 50 ชั่วโมงในการนวดไทย นวดเท้า 60 ชม. ที่ต้องปรับมาตรฐานให้เท่ากันทั้งหมดทั่วประเทศ...”

“...จุดอ่อนของเราก็คือ มาตรฐาน บางคนก็เก่งมาก บางคนก็เก่งน้อย หากเจอที่เก่งน้อย อาจจะไม่ค่อยดี ที่มีข่าวอยู่ว่านวดลูกค้าขาหักก็มี เพราะว่าไม่รู้จริงไปนวดคนที่ป่วยเป็นมะเร็ง อันนี้เป็นข้อห้าม อันนี้คนไม่รู้ บางทีลูกค้าบางคนก็ไม่บอกว่ามีปัญหาอะไร เราก็ทำตามปกติ อันนี้คิดว่าต่อไปเราจะทำให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ก็จะให้มีการกรอกข้อความว่ามีโรคอะไรป่วยเป็นโรคอะไร หากมีข้อห้ามก็จะไม่ทำการนวด...”

“...อีกอันหนึ่งก็คือบุคลากรเยอะเกินไป บางช่วง High Season ก็ไม่พอ บางทีช่วง Low season ก็ไม่มีทำมาหากิน ก็เลยต้องมี Freelance แต่เราก็ควบคุมลำบาก คือเรามี Model ที่ถูกเกิด เขาจะควบคุมการนวดขายหาได้ เขาจะตั้งมาตรฐานว่า ราคาเท่ากัน แต่ของเรานี้

ตัดราคาอันนี้เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าแต่ไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอาชีพ ขออนุญาต
อยากเก็บหรือยกระดับก็ต้องเก็บเท่ากันหมด อย่างมากเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ก็จะได้มีรายได้
อยู่ได้ ไม่ใช่ว่าคนนั้นอยากแข่งราคาต่ำสุด มันก็จะไม่คุ้มค่าฝีมือ...”

“...การรวมตัวของสมาชิกเรามีผลดีบุคลากรมาเยอะแต่เมื่อเสร็จแล้ว ไม่อยากจะรวมตัวกัน
เรามีสมาคมवाद ไปตั้งชมรมवाद ไปตั้งเป็นชมรมผู้ประกอบการ แทนที่จะสามัคคีกัน แต่
แยกกันหมด หากรวมตัวกันก็จะต้องมีข้อต่อรองกับราชการได้...”

“...โอกาสคิดว่าโอกาสเราดีมากเพราะว่าได้รับการยอมรับจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและ
ต่างประเทศ ฝรั่งเศสก็ต้องมาเรียนนวดไทยที่เมืองไทย เราเอารายได้เข้าเมืองไทย มีตั้งหลายร้าน
เราจึงมี Partner ชาวต่างประเทศมาร่วมลงทุนด้วย เราคิดว่าจะเป็นโอกาสของเราอยู่ แต่เรา
ก็ยังถือว่าเป็นผู้ถือหุ้นหลักอยู่ 51% แต่ของต่างชาติก็ 49% ก็โอเคอยู่...”

“...อุปสรรคมีการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพก็ดี บางทีก็มีข้อจำกัดเกินไป ไปเรียนไม่ได้
และไม่มีโอกาสไปเรียน เพราะบางคนมีเวลาไม่เท่ากัน ถ้า ศุภร์ – เสาร์ – อาทิตย์ ก็โอเค ถ้า
เรียนทั้งวันทั้งอาทิตย์ เขาก็จะขาดโอกาสไป...”

“...มาตรฐานทางภาคร่วมทางเศรษฐกิจ การตัดราคานี้พูดอยู่แล้ว การตัดราคานี้สำคัญมาก
ที่สุด ต้องการให้เท่ามาตรฐาน หากมีมาตรฐานของแรงงาน ทางอาชีพเท่า ได้ราคาเท่าไร
ประสบการณ์เท่าไรอาชีพได้เงินเท่าไร ความแตกต่างของนวดสปาและนวดแผนไทยนวด
แผนไทยคือต้นน้ำ ยกระดับขึ้นมาให้ High-class ขึ้นมา เป็น High spa ก็จะได้ราคาขึ้น...”

- ด้วยความแตกต่างของทรัพยากร และศักยภาพในการบริหารธุรกิจของธุรกิจโรงแรมที่พัก
อาหารและสปาทำให้ธุรกิจบางส่วนที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีประสบการณ์หรือมีเงินทุนน้อยไม่สามารถ
พัฒนาบุคลากร หรือดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพได้ ทำให้บุคลากรผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมที่พัก
อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางบางส่วนขาดทักษะการให้บริการที่ดี ซึ่งส่งผล
กระทบต่อคุณภาพการบริการ

- ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาค
กลางบางส่วนขาดการพัฒนาตัวเองไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่าง
รุ่น ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีพฤติกรรมหรือมีการ

ให้คุณค่าในชีวิตที่แตกต่างจากคนรุ่นเก่า ด้วยความรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่ต่างกันไปจึงส่งผลต่อการกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการ

- ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางบางส่วนขาดทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับการทำงาน ตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตทำให้ไม่สามารถดำเนินการหรือให้บริการผู้มาใช้บริการได้มีประสิทธิภาพมากนัก

- ในส่วนของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางบางส่วนมีการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาจากหลายระบบที่มีความแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรมและพัฒนาไม่ตรงกับระบบที่โรงแรมใช้ทำงานจริงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ไม่เข้าใจในระบบงาน รวมถึงทำให้ไม่สามารถให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- เนื่องจากระบบการบริหารธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางมีการกำหนดระบบเงินเดือนเป็นไปตามคุณวุฒิมากกว่าคุณสมบัติ ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีทักษะและความสามารถในการทำงานได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าผู้ที่มีคุณวุฒิสูงกว่า หรือกล่าวได้ว่าบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความรู้มีประสบการณ์มากกว่าแต่ไม่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

- โดยบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางบางส่วนมีทักษะและความสามารถในการทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ แต่ระบบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพที่สามารถเปรียบเทียบประสบการณ์ในแต่ละตำแหน่งอาชีพที่นำไปปรับระดับคุณวุฒิและตำแหน่งงานได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการขาดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

- บุคลากรในระดับ Supervisor ขาดความพร้อมและแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจเกิดมาจากความเคยชินในการทำงานและไม่ได้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองเนื่องจากระบบการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้บุคลากรเหล่านี้ขาดความรู้หรือมีมุมมองในการทำงานไม่เท่าทันต่อกระแสโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน

- บุคลากรบางส่วนในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางขาดขีดความสามารถในการทำงาน หรือสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ด้วยปัญหาด้านขีดความสามารถของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปา ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ พัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรโดยการรับพนักงานต่างชาติมาปฏิบัติหน้าที่แทนบุคลากรชาวไทย

- บุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวไม่มีความมั่นคงในวิชาชีพเนื่องจากมีจำนวนมัคคุเทศก์ค่อนข้างมาก และส่งผลต่อระบบสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวในระยะยาว

- ปัจจุบันมีบุคลากรที่จบใหม่จำนวนมากที่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติจริง ทำให้ในบางสถานการณ์มีปัญหาด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือการให้บริการกับนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการจัดการการบริการต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยรวม

- เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าค่อนข้างมากและถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ แต่ด้วยบุคลากรส่วนหนึ่งในธุรกิจนำเที่ยวไม่สามารถใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ทำให้ไม่ยอมรับกระบวนการมอบหมายงานผ่านระบบออนไลน์และส่งผลต่อการติดต่อประสานงานที่ช้าไม่ทันการต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะระบบ Job Order Online ที่บุคลากรส่วนหนึ่งไม่ยอมรับ

- เช่นเดียวกันกับปัญหาของธุรกิจโรงแรมที่พัก ร้านอาหารและสปาที่พบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่ มีวุฒิการศึกษาสูง แต่ขาดทัศนคติในการทำงาน ไม่มีความอดทน และต้องการค่าตอบแทนค่อนข้างสูง ธุรกิจนำเที่ยวและผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวขาดทัศนคติที่ดีในการทำงานที่ส่งผลต่อการมีจิตวิทยาในการบริการและความมุ่งมั่นในการบริการนักท่องเที่ยว

- ในการบริการในแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางมีการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านการสื่อสารภาษาทำให้เกิดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวด้วยการคิดค่าบริการ เช่นค่าเช่าเรือ ค่ารถรับจ้างที่แพงเกินจริง ซึ่งปัญหานี้เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และจรรยาบรรณในการทำงานของบุคลากรในแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจนำเที่ยว

- บุคลากรในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ ตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยว พนักงานต้อนรับ เป็นต้น ไม่มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศทำให้ไม่สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านโอกาส

- ด้วยการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก ก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมที่พักไปต่างประเทศ เช่น โรงแรมซาเทรียมมีการขยายตัวไปเปิดโรงแรมในประเทศพม่า เป็นต้น ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาามีกรณีศึกษาที่เป็นแนวทางในการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการและการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้

- ด้วยมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทยมีการพัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาเพื่อสร้างความพร้อมในการทำงานให้กับนักศึกษา และเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในการใช้ชีวิตในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริง ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาามีบุคลากรมาสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจได้

- ปัจจุบัน บุคลากรที่เป็นชาวต่างชาติได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาด้านเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้บุคลากรชาวต่างชาติสามารถบริการผู้มาใช้บริการภายใต้เอกลักษณ์ความเป็นไทยได้อย่างดี แสดงให้เห็นว่ามีโอกาสที่สำคัญในการพัฒนาเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับบุคลากรชาวไทย และสามารถพัฒนาบุคลากรได้หากมีระบบหรือแนวทางที่ดี

- ในการรับสมัคร และสรรหาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปา ธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากร ด้วยเหตุนี้การได้รับรางวัลหรือการชนะเลิศในการแข่งขันจะทำให้มีโอกาสในการเข้าทำงานได้มากกว่า ทำให้เห็นได้ว่าในภาคธุรกิจ ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของบุคลากรนอกเหนือจากวุฒิการศึกษา

- ปัจจุบัน ธุรกิจนำเที่ยวมีการระบบ JOB ORDER ONLINE มาใช้ในการดำเนินงานทำให้ธุรกิจได้รับความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

- ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหรือศูนย์กลางการฝึกอบรมที่จัดหลักสูตรการพัฒนาด้านภาษา จึงสามารถจัดหลักสูตรในการเพิ่มทักษะด้านภาษาให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยว พนักงานในแหล่งท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

- ระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน อาทิ Google แปลภาษา หรือ Application แปลภาษา มีการพัฒนามากขึ้นทำให้บุคลากรที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวสามารถนำมาใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้

- ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการพัฒนาและฝึกอบรมในระบบออนไลน์ทำให้บุคลากรในแหล่งท่องเที่ยวสามารถพัฒนาตนเองได้ รวมถึงทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวได้



ภาพที่ 4.3 การประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มแหล่งท่องเที่ยวและนำเที่ยว

ด้านอุปสรรค

- ปัญหาด้านทัศนคติของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในระบบและได้วุฒิการศึกษาแต่ขาดใจรักในการ

ประกอบอาชีพบริการ ซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญของการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาเพราะทำให้บุคลากรไม่เต็มใจ หรืออาจจะไม่ใส่ใจต่อการดำเนินการ

- การจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในระบบที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีการเน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติทำให้บุคลากรที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนักในช่วงแรกของการทำงาน ต้องใช้เวลาในการปรับตัวและเรียนรู้งานที่ดำเนินการระยะหนึ่งและได้รับค่าตอบแทนตามวุฒิการศึกษา

- ปัจจุบัน เครือข่ายสมาคมวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีการจัดการแข่งขันระหว่างบุคลากรในธุรกิจต่าง ๆ แต่ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปาในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ภาคกลางบางส่วนขาดการส่งเสริมการเข้าร่วมในการแข่งขันของโรงแรมและสถานประกอบการทำให้บุคลากรบางส่วนขาดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

- ปัจจุบันมีการจัดการมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวมาก แต่เมื่อธุรกิจนำเที่ยวหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านมาตรฐานแล้วแต่ไม่ได้การยอมรับอันเนื่องมาจากขาดการยอมรับในตัวมาตรฐานที่นำมาใช้

- ด้วยปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายในด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาจีนที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามานำเที่ยวกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้มัคคุเทศก์ชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจท่องเที่ยวจากประเทศจีนไม่สนใจวัฒนธรรมไทย ไม่สนใจการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ แต่มุ่งเน้นในเรื่องการซื้อสินค้าและถ่ายรูป จึงไม่สนใจมัคคุเทศก์ชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ด้วยเหตุนี้จึงเกิดปัญหามัคคุเทศก์ภาษาจีนเถื่อนมากขึ้น

- ด้วยวัฒนธรรมการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบางแห่งไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรคนรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน ทำให้ขาดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองซึ่งส่งผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว

- ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวทำให้เกิดความขัดแย้งทางวัฒนธรรม ทำให้เกิดอุปสรรคในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว

- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการให้การส่งเสริมการพัฒนาภาษาที่ 3 ค่อนข้างน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของธุรกิจจำในอุตสาหกรรมมารการท่องเที่ยวและการบริการ

- ขาดการประสานและร่วมมือกันของภาคเอกชน ไม่สามารถรวมกันเพื่อพัฒนาบุคลากรได้ ทำให้ขาดเอกภาพในการพัฒนาบุคลากร

- นโยบายของภาครัฐที่มีการออกกฎหมายหรือระเบียบในการดำเนินงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

- ไม่มีฉาชีพต่างชาติแฝงตัวเป็นมักท่องเที่ยวเข้ามาก่อคดีจึงส่งผลต่อภาพลักษณ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยโดยภาพรวม

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงประเด็นทางด้านปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการท่องเที่ยวนั้นมีประเด็นที่น่าสนใจจาก ตัวแทนภาคเอกชนและผู้ประกอบการอิสระดังต่อไปนี้

“...บริษัทตัวเอง ก็จะมีอุปสรรคตลอดเวลา ในการปฏิบัติงานจะมีการแก้ปัญหาทุกวัน จะมีปัญหาที่เกิดขึ้นมาต้องแก้ด้วยตัวเองทุกวัน แต่เวลามันมีปัญหาอะไรที่จะต้องเชื่อมโยงกันระหว่างองค์กรต่อองค์กร หรือว่าแม้กระทั่งภาครัฐเอง ก็จะมีอุปสรรคตรงนี้ ซึ่งสำหรับจุฑารวมหรือคอลเซ็นเตอร์ ซึ่งเราต้องการหาแหล่งข้อมูลยังมีไม่ถึงตรงนั้น ก็จะเป็นลักษณะเหมือนกับว่าเวลาเราทำงานต่างคนต่างทำ ยกตัวอย่าง เช่น ในวันๆหนึ่ง บริษัทให้งานๆ นึง ออกมาให้กับผู้ปฏิบัติงาน สมมติว่าทำ แกรนด์พาเลท ครึ่งวัน แต่ว่าลูกค้ามีเวลาทั้งวัน ในเมื่อลูกค้าอยู่กับผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็อยากที่จะมีการเที่ยวต่อไป เพราะว่าการจราจรอาจจะกลับไปกลับมา ก็จะลำบาก ถ้าอย่างนั้นก็จะไม่กลับไปเที่ยวโรงแรมนะ เพื่อที่จะไปซื้อทัวร์ต่อ ก็คุยกับผู้ปฏิบัติงาน พอทำแกรนด์พาเลทเสร็จ ก็จะมีทัวร์ที่จะต้องนั่งเรือทัวร์คลอง นั่งต่อไป ลูกค้าก็อยากจะซื้อต่อ อันนี้ถ้าซื้อต่อนั้นหมายถึงว่า เราผิดแล้ว เพราะว่า ทุกวันนี้เราไม่มีออเดอร์ ยื่นให้กับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีตามที่แตกต่างกัน ทั่วไปหมด ณ ขณะนี้ ซึ่งบางคนก็จริง บางคนก็ไม่จริง ซึ่งเราไม่รู้ ทุกวันนี้นักท่องเที่ยวที่เป็นชาฮิส คือจริงๆ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จะนำเงินเข้าประเทศค่อนข้างเยอะมาก เช่น มาเที่ยวเกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมอาทิตย์แรก อีกสองอาทิตย์ก็จะไปพักตามที่ต่างๆ ที่เป็นสถานที่ตากอากาศ เพราะว่าเขาได้ส่งบุคลากรของแต่ละประเทศเข้ามาทำงานในบ้านเรา ปัจจุบันบุคลากรตรงนี้เรายังไม่มี คือเราจะมีออฟฟิศ แล้วก็จ่ายงานให้ก็ได้เลย ซึ่งการที่จะไปเกรทโดยตรงของเราจะน้อย อันนี้พูดในภาพรวม อุปสรรคที่

เป็นรายละเอียดอีกอย่างหนึ่ง ปัจจุบันการท่องเที่ยวเรือคอนข้างเยอะขึ้น ไม่ว่าเรือที่จะมาจอดที่แหลมฉบัง หรือว่าที่คลองเตย จะมีเข้ามาตลอดเลย ที่นี้การท่องเที่ยวพวกนี้ การจัดการของเราบางครั้งยังไม่เป็นมืออาชีพเท่าไร จะมีบางบริษัทที่จะต้องจัดการด้วยตัวของเขาเอง ซึ่งมีความชำนาญอยู่แล้ว เขาอาจจะติดต่อ ตม. แล้วเอา ตม. วิ่งออกไปกลางทะเลแล้วก็ไปทำเอกสารตรงนั้นเลย พอเรือมาจอดแล้วก็ทำได้ แต่บางครั้ง บางคราวการอำนวยความสะดวกของท่าเรือโดยตรง โดยภาพรวมแล้วไม่ติดต่อกับทุกบริษัท บริษัทใหม่ๆ อุปสรรคอีกตัวก็คือว่า การท่องเที่ยวทางเรือ นักท่องเที่ยวจะไม่มีเวลามากนัก เช่น ต้องกลับมาพักในโรงแรมในหนึ่งวัน พอนักท่องเที่ยวขึ้นรถบัส จะต้องตรงเวลา สมมติ ออก 8 โมง ต้องมาถึงที่พัก 2 ทุ่ม ถ้าออกไปแล้ว ระหว่างทางเราไม่รู้อุปสรรคมีอะไร มันจะต้องมีตลอดทาง เช่น ด้านตรงนั้น ตรงนี้ ที่เป็นด้านลอย ก็จะมีตำรวจทางหลวงขึ้นมาสกัดตลอดเวลา ถ้าจอดรถ 1 คัน ก็ต้องจอดต่อไปอีกประมาณ 20 กว่าคัน ซึ่งตรงนี้ทำให้เราเสียเวลา เวลาที่จะบริการนักท่องเที่ยวก็น้อยลง เวลาหลักก็จะมีปัญหา เพราะถ้าหากเรือไม่ตรงเวลา ก็จะต้องมีการเสียค่าปรับ ตรงนี้ก็จะเป็ปัญหาที่การท่องเที่ยวทางเรือ ปัจจุบันจะเพิ่มมากขึ้น แม้กระทั่งนักท่องเที่ยวเอเชีย ก็จะมาท่องเที่ยวทางเรือมากขึ้น สังเกตดูแล้วว่าคุณภาพที่จะทำงานในเรือไม่ค่อยมีคนไทยเท่าไร ส่วนใหญ่จะเป็นฟิลิปปินส์ หรือว่าอินโดนีเซีย ทำไมเราไม่ผลิตบุคลากรตรงนี้ขึ้นมาให้มากขึ้น ซึ่งจริงๆ การโรงแรมของเราแข็ง ย้ายจากการโรงแรมเข้ามาทำงานในเรือบ้าง เพราะทำงานแค่ 9 เดือน ก็ฟรีอีก 3 เดือน ซึ่งได้เงินฟรีๆ หมายถึงว่าได้เงินในช่วงที่หยุดพักออกไป ยังไม่ได้สรุปในรายละเอียด...”

ตัวแทนมัคคุเทศก์และผู้ประกอบการด้านการจัดนำเที่ยว (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)

4.1.2 ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือ

ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคเหนือ โดยมีตัวแทนจากผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมที่พัก กลุ่มอาหาร กลุ่มสปา และกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว โดยสามารถสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคเหนือ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการในธุรกิจการเดินทางและจัดนำเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ทางภาคเหนือมีปริมาณเพียงพอ สามารถสื่อสารภาษาที่สามได้ เป็นกลุ่มที่มีโอกาสดีด้วยทางผู้ประกอบการเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวทางภาคเหนือมีศักยภาพสูง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเพณี วัฒนธรรม สภาพธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆของคนเมืองก็เป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียง เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าภาคเอกชนใหญ่สามารถสื่อสารภาษาที่สามอย่างภาษาจีน และอังกฤษ ได้ แต่เมื่อนักท่องเที่ยวมีเหตุจำเป็นติดต่อกับบุคลากรของภาครัฐหรืออื่นๆ จะมีปัญหาการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรในสถานพยาบาลท้องถิ่น



ภาพที่ 4.4 การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคเหนือ

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจหรือผู้ที่ออกกฎระเบียบไม่เข้าใจภาษาจริง คุณไม่รู้ภาษาไม่เป็นไร ภาษาเป็นเรื่องอ่อนมาก การศึกษาของเรา แต่ก่อนส่วนมากเราอิงตะวันตก ก็คือเก่งในเรื่องภาษาอังกฤษเป็นหลัก เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ที่พูดภาษาอังกฤษได้เยอะ แต่ว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจริงๆ มีพูดได้น้อยมาก ก็เลยต้องพึ่งพาบริษัททัวร์ ซึ่งทางบางบริษัททัวร์ก็คือไม่มีทิศทางที่ชัดเจน การท่องเที่ยวไม่ได้นำเสนอประเพณีวัฒนธรรมแหล่งท่องเที่ยวสวยงามของเรา เน้นอย่างเดียวก็คือทำอย่างไรให้ Shopping ได้ดีที่สุด ก็เลยกลายเป็นการท่องเที่ยวที่ปิด

เบี้ยวไปจากความเป็นจริง ทำอย่างไรที่จะให้การท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวประเพณีวัฒนธรรม
ของบ้านเรา รอยยิ้มสยามที่ประทับใจต่างๆ ซึ่งไกด์ที่ผ่านการอบรมมาดีแล้วนั้น เขามี
ความสามารถบรรยายถึงประเพณีวัฒนธรรมประวัติศาสตร์ ต่างๆ **แต่ไม่เก่งเรื่องการ
Shopping บริษัทต้องการไกด์ที่เก่งการ Shopping** เพราะทุกวันนี้มีการทำไกด์แบบศูนย์
ไม่ใช่แบบศูนย์อย่างเดียวคือการซื้อหัวมาทำ ช่วงหลังนี้มีข่าวออกมาแล้วว่าประเทศจีน ตอน
นี้เป็นช่วงปิดภาคฤดูร้อนของจีน ทัวร์เริ่มมากขึ้นแต่คุณภาพต่ำลง เรื่องของการ Shopping
จะน้อยลง อีกไม่นานบริษัทต่างๆที่ทำเรื่อง Shopping ก็จะไม่ค่อยหายไป นักท่องเที่ยวมา
กว่า 10 ล้านคน แต่รายได้จริงไม่เท่ากัน และยังมีพันธมิตรด้วยแล้ว เงินที่ได้จากการท่องเที่ยว
มันเป็นตัวเลขแต่ไม่ใช่ของเรา สิ่งนี้ในกลุ่มของผู้ประกอบการหลายคน ได้พูดแล้วแต่ไม่มีใคร
ได้ยิน การสัมมนาในครั้งนี้น่าจะช่วยแก้ปัญหาได้ระดับ หนึ่ง ต้องช่วยกัน...”

(ตัวแทนภาคเอกชนและเจ้าของกิจการธุรกิจจันทน์ทิพย์, 2560)

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบปัญหาการขาดแหล่งกระจายข้อมูลข่าวสารที่เป็นศูนย์กลาง
ของประเทศซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับส่วนภูมิภาคในทุกแหล่งท่องเที่ยวได้ ข้อมูลที่มีคุณค่าต้องการ
เช่น ช่วงเวลาเปิด-ปิดของสถานที่ต่างๆ ตามสภาพภูมิอากาศแบบตามเวลาจริง (Real time) รวมไปถึง
ถึงการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเช่น ทางด้านความยั่งยืน คนเลี้ยงช้าง ซึ่งกำลัง
จะสูญหายไปตามกาลเวลา โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าอาชีพมัคคุเทศก์มีส่วนสำคัญในห่วงโซ่
คุณค่า (Value Chain) ภาครัฐควรให้ความสำคัญ สนับสนุนและส่งเสริมให้มากขึ้นเนื่องจากการ
แข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้านที่รุนแรงขึ้น ประกอบกับปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยว
ได้ด้วยตัวเองทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีการปรับตัว ทำงานยากขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับ
การปฏิบัติของประเทศอื่นเช่น กัมพูชาซึ่งยกระดับมัคคุเทศก์ให้เป็นทูตทางการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม
เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม เพราะเป็นภาพลักษณ์ของประเทศช่วยอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูล
เกี่ยวกับสิ่งต่างๆในประเทศ มีสวัสดิการให้เหมือนเป็นข้าราชการ แต่ในสังคมไทยอาชีพมัคคุเทศก์จะ
ถูกมองอีกแบบว่าเน้นการหาเงินกับนักท่องเที่ยวไม่ได้มีส่วนในการสื่อสารข้อมูลและสร้างภาพลักษณ์ที่
ดีให้กับประเทศไทย

“...กลุ่มของไกด์มีชมรมอยู่ คงไม่สามารถไปทำอะไรได้ ถ้าหากว่าไม่มีหน่วยงานรัฐเข้ามา
มาช่วย ถ้าเป็นไปได้ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถพบกับไกด์ที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นช่วงเวลา
สั้นๆ และทำให้ไกด์มีรายได้ มีอาชีพต้องทำ ทั้งนี้ภาคเหนือเรามีความได้เปรียบตรงที่มีไกด์
เหลือเฟือ ไม่เหมือนกับบางแห่งที่ขาดแคลน ที่มีมากขนาดนี้ สาเหตุหลักๆ ก็คือ คนจีน คน
ไทยเชื้อสายจีนที่อยู่ในภาคเหนือ มีอยู่ 2-3 จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ก็เลยทำ
ให้ไกด์อยู่ในพื้นที่นี้เยอะ หลายคนที่เคยไปทำงานที่กรุงเทพฯ ที่ภูเก็ตมา เขาบอกว่าที่นั่น

งานดี เงินดี แต่อยู่ไกลบ้าน เลยมีความคิดที่จะกลับมาที่บ้าน มีโอกาสที่ได้อยู่ใกล้ชิดครอบครัว สามารถดูแลกันได้ดีกว่า นอกจากนี้ภาคเหนือยังเป็นพื้นที่แห่งโอกาส เพราะที่ตั้ง และทรัพยากรทางวัฒนธรรมธรรมชาติหลากหลาย สวยงาม แต่อย่างจะฝากไปยังภาครัฐว่า บางครั้งการทำทัวร์ทุกวันนี่ กฎระเบียบที่ออกมาบังคับใช้ก็ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในหน้างานจริงๆ เช่น กรณีที่ไกด์พานักท่องเที่ยวที่ไม่ได้อยู่ในรายการท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว แต่เวลา มันฉุกฉลุกรุก การทำงานผ่านเอกสารที่ต้องมีการกรอกข้อมูล ไม่สะดวกทั้งไกด์ และนักท่องเที่ยวด้วย บางครั้งเจอตรวจแล้ว ไกด์ไม่มีเวลาไปถกเถียงข้อกฎหมายกับเจ้าหน้าที่ได้ เพราะอะไร บางทีก็ต้องส่งไฟล์ ทำโน่น ทำนี่ เวลามันไม่สามารถที่จะอยู่ต่อได้ แม้แต่ระยะสั้นๆ บางทีก็ต้องยอมเสียเงินเพื่อให้งานจบ ก็เลยเป็นช่องทางที่ทำให้เรื่องของการออกกฎหมายมาควบคุม หรือว่าการใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของไกด์ อยากให้มีการทำแบบฟอร์มง่ายๆ ออนไลน์ให้กรอกแบบเรียลไทม์จะสะดวกกว่า...”

(รองประธานชมรมมัคคุเทศก์รักษาล้านนา, 2560)

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคได้ดังต่อไปนี้

ด้านจุดแข็ง

- ในการดำเนินการธุรกิจท่องเที่ยวในภาคเหนือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวอย่างมากเพราะสามารถสื่อสารภาษาที่ 3 ได้ โดยมีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้
- แหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ต่าง ๆ มีความสวยงามทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีความงดงาม หรือแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ตลอดจนวิถีชีวิตที่โดดเด่นที่ประทับใจเป็นที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในภาคเหนือ
- โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์ทั้งด้านอาคารสถาปัตยกรรมที่มีการออกแบบที่หลากหลายทั้งเอกลักษณ์ความเป็นไทย และรูปแบบสมัยใหม่ ที่สำคัญการบริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและโรงแรมในภาคเหนือมีความอ่อนช้อยงดงาม มีเอกลักษณ์ทั้งการพูดจา และอากัปกิริยา ทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจที่ได้พบและรู้สึกเพลิดเพลินใจกับการท่องเที่ยวในภาคเหนือ

- ผู้ให้บริการด้านสปามีความชำนาญในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวทั้งในด้านการบำบัดและการบริการทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เพลิดเพลินใจกับการบริการ

- พื้นฐานการบริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่มีภูมิปัญญาในภาคเหนือมีความอ่อนช้อย งดงามและมีเอกลักษณ์ รวมไปถึงการแสดงออกทางวัฒนธรรมผ่านการแสดงของท้องถิ่นล้านนาที่เป็นสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น

- วัฒนธรรมอาหารทางเหนือมีความเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรมของชาวล้านนาที่มีเรื่องราว ประวัติความเป็นมา และมีคุณค่าทางวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวเมื่อได้มีโอกาสมาเยี่ยมเยือนสามารถสัมผัสและเรียนรู้ได้

ด้านจุดอ่อน

- ในการให้บริการทางการท่องเที่ยว และพบกับปัญหานักท่องเที่ยวชาวจีน หรือปฏิบัติตนไม่ถูกต้องทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ รู้สึกไม่สบายใจ หรือเกิดความรำคาญ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นมาจากการขาดช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถสื่อสารหรือบอกกล่าวกับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยวได้ รวมไปถึงการสื่อสารและให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ กับนักท่องเที่ยว

- ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการท่องเที่ยว เมื่อเกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวหรือระหว่างนักท่องเที่ยว ตำรวจท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวจีนได้ทำให้ไม่สามารถให้การช่วยเหลือ หรือช่วยไกล่เกลี่ย หรือจัดการในช่วงที่เกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวได้

- แม้ว่าจะมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถสื่อสารด้วยภาษาจีนได้ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือบุคลากรในโรงแรมที่พักไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนขั้นสูงได้ทำให้ไม่สามารถสื่อสารหรือให้บริการกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ในภาคเหนือมีธุรกิจสปาจำนวนมาก และมีผู้ให้บริการสปาที่หลากหลาย แต่ปัจจุบันไม่มีมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของผู้ให้บริการสปา ทำให้เกิดผลกระทบด้านมาตรฐานคุณภาพของสปาที่แตกต่างกัน และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

- ขาดการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการขาดโอกาสในการพัฒนาคุณวุฒิของตนเองซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทนที่ต่ำและไม่สอดคล้องกับความสามารถ หรือศักยภาพของบุคลากรแต่ละคน

ด้านโอกาส

- หน่วยงานภาครัฐมีการจัดตั้งศูนย์ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลหรือสอบถามข้อมูล ตลอดจนการทำความเข้าใจกับแนวทางการปฏิบัติตัว และวิธีการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ ได้

- ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตมากขึ้น ทำให้มีผู้ประกอบการเข้ามาดำเนินการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้นส่งผลต่อความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงไปการมีแหล่งในการฝึกและพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคปฏิบัติมากขึ้น

- นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคเหนือมีความสนใจและมีความนิยมในการนวดแผนไทยมากขึ้น ทำให้มีความต้องการบุคลากรทางด้านสปาและการนวดแผนไทยมากขึ้น

- ความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยสามารถพัฒนาตนเองและเรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ โดยอาศัยระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ปัจจุบัน สถาบันการศึกษาหลายแห่งในประเทศไทยมีการพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษาในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

“...การแก้ไขบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรมและร้านอาหารที่ควรทำเร่งด่วนคือการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในวิชาชีพ (สวัสดิการ) และการจัดทำหลักสูตร/ฝึกอบรมให้ได้มาตรฐานและได้รับการยอมรับในระดับสากล...”

(ผู้ประกอบการที่พัก จังหวัดเชียงใหม่, 2560)



ภาพที่ 4.5 การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคเหนือ

ด้านอุปสรรค

- ปัจจุบัน มีแรงงานต่างชาติเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาการแย่งงานของคนไทย ทั้งนี้เพราะแรงงานต่างชาติสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ และที่สำคัญแรงงานต่างชาติมีความมุ่งมั่นในการเข้ามาทำงานและไม่เกี่ยงงานทำให้แรงงานต่างชาติได้รับความสนใจมากขึ้น

- แม้ว่าการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาจะมีการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น แต่สถาบันการศึกษายังไม่ได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนที่มีความพร้อมในการทำงานได้ทันทีที่จบการศึกษา

- ในหลายพื้นที่ของภาคเหนือมีนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เฉพาะนักท่องเที่ยวจีน หรือนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษ อาทิ นักท่องเที่ยวจากประเทศเมียนมาร์ หรือนักท่องเที่ยวจากประเทศลาว ซึ่งผู้ประกอบการชาวไทยจำนวนมากยังไม่เข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างนักท่องเที่ยวประเทศต่าง ๆ ทำให้ในบางครั้งก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกัน

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงประเด็นเกี่ยวกับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือผู้ประกอบการทางด้านอาหารและที่พัก ได้แสดงความคิดเห็นซึ่งสะท้อนบุคลิกการบริการบ่งบอกถึงเสน่ห์ท้องถิ่นคือความอ่อนโยน นุ่มนวล ของผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

“...จุดแข็ง : เด็กที่จบมา เขามีความรู้ค่อนข้างตรงสาย คือครอบคลุมทุกหน่วยงาน จะเป็นเรื่องของ โรงแรม ร้านอาหาร หรือในสายงานช่างที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกของโรงแรมด้วย และมีเอกลักษณ์ในการบริการ เสน่ห์ของคนท้องถิ่น อย่างที่เราทราบดีว่าภาคเหนือเรามีความ “ตอนยอน” มีความสุภาพ มีความสุขุม ฉะนั้น ในการที่เราจะอบรมเรื่องของเซอร์วิสมาด์ ทำได้ง่ายในการที่จะสอน นี่เป็นอัตลักษณ์ของเรา เข้าใจในบริบท เข้าใจในความเป็นท้องถิ่น เป็นเด็กท้องถิ่นในชุมชน เขาจะมีความเข้าใจในสภาพแวดล้อม เข้าใจในวัฒนธรรมพื้นถิ่น ถ้ามีการขอข้อมูลที่เป็นท้องถิ่นจริงๆ เด็กเราสามารถให้ได้ เทศกาล ประเพณี ขนบธรรมเนียม ต่างๆ เด็กเราสามารถให้ได้เลยเพราะว่าเป็นคนในท้องถิ่น มีความรู้ในสาขาวิชาที่จบมา ทำงานได้ดี เข้าใจในเนื้อหา ก็ย้อนกลับไปว่า เรามีหน่วยงานหลักๆ ที่ผลิตเขาออกมา ซึ่งตรงกับความต้องการอยู่แล้ว

จุดอ่อน : พฤติกรรมของบุคลากรมีความเปลี่ยนแปลง มีความอยากเป็นผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น แทนที่จะเป็นแรงงาน เลือกว่าจะเป็นผู้ประกอบการ จบมา เปิดร้านกาแฟ เปิดร้านอาหาร หรือขายอาหารเสริม อยากเป็นผู้ประกอบการมากขึ้น จึงทำให้ในความคิด เวลาเข้าไปทำงาน มันเข้ามาแทรกกว่าทำไมต้องเข้ามาทำ ทำไมต้องมาเป็นแรงงาน ทั้งๆ ที่คนอื่นทำได้ทำไมเราจะทำไม่ได้ มันเข้ามาแทรกในระหว่างการทำงาน อาจจะส่งผลกระทบต่อเนื้อหา ขาดทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศในระดับที่สูง เช่น ในระดับภาษาพื้นฐานในการสื่อสารผู้ประกอบการหลายๆท่านรับได้ แต่พอเวลาในการตัดสินใจที่มันซับซ้อนยิ่งขึ้น จะเริ่มมีปัญหา เริ่มไปไม่เป็น จบมาใหม่ ไม่มีประสบการณ์ หันซ้าย หันขวา แต่ในการบริการจริงๆ ไม่สามารถที่จะใช้เวลาได้นานขนาดนั้นได้ ลูกค้าเข้ามาปะทะเราแล้ว ก็คงต้องจบตรงนั้นเลย ปัญหามันเกิดขึ้น ณ หน่วยงาน พอมาเจอลักษณะนี้ ค่อนข้างมีปัญหาติดขัด ไม่สู้งาน กำลังใจการทำงานอาจจะลดลง ด้วยสภาพแวดล้อมของเพื่อนๆต่างๆที่เปลี่ยนแปลง เพื่อนทำงานเป็นหัวหน้างาน เป็นผู้ประกอบการ ก็มานั่งมองเหมือนกับ สะท้อนตัวเองว่าทำไมเรายังอยู่ตรงนี้ ทำให้เหมือนไม่อยากจะทำ ทำแบบขอไปที เข้าขามเย็นขาม

โอกาส : เชียงใหม่ โอกาสเราเยอะสุด ภาคเหนือสูงมาก เรามีผู้ประกอบการมากขึ้น ขนาดของโรงแรมก็จะมีตั้งแต่ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ซึ่งโอกาสตรงนี้ทำให้บุคลากรสามารถเข้าสู่หน่วยงาน เข้าสู่การทำงานได้ง่ายขึ้น เราเป็นเมืองท่องเที่ยว เราไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า เชียงใหม่คือเมืองท่องเที่ยว เรามีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของการท่องเที่ยวเยอะมาก พร้อมแล้วโอกาส ช่องทางเราเยอะ มีเงินเดือนสวัสดิการที่เหมาะสม ในบางหน่วยงานก็มีการเสนอประกาศขึ้นโฆษณา รับสมัครงาน มีเงินเดือนระดับสูง มีสวัสดิการให้ มีที่พัก มีอาหารให้ มีสถานที่ประกอบการใกล้บ้าน เดินทางสะดวกสบาย ไม่ต้องไปไกล บางคนคิดถึงบ้าน คิดบ้าน อยากทำงานใกล้ๆบ้าน

อุปสรรค : เงินเดือนน้อย ถ้าเป็นสถานประกอบการขนาดใหญ่ไม่มีปัญหา แต่ถ้าเป็นขนาดกลาง และขนาดเล็ก ก็จะมองว่าเงินเดือนน้อย พอเงินเดือนน้อยก็จะย้อนกลับไปตรงที่ว่า ฉันขยับขยายตัวเองไปทำส่วนอื่นดีไหม การเข้ามาของแรงงานต่างชาติ ต่างด้าว ดูทั้งหมดเลย ทั้งต่างชาติและต่างด้าว ถามว่าทำไมถึงมองแบบนี้ ปัจจุบันทราบกันดี โดยเฉพาะในส่วนของแหล่งท่องเที่ยว ความเป็น นอมีนี่ เกิดขึ้นทั่วประเทศ โดยเฉพาะเมืองที่เป็นเมืองท่องเที่ยวขนาดใหญ่ เราถูกแทรกแซง ซึ่งพวกนี้กระทบหนักมากกับพวกเรา และยังไม่เห็นว่าจะมีนโยบายอะไรที่จะไปปราบปรามได้อย่างร้อยเปอร์เซ็นต์ ส่งผลกระทบหนักมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กระทบไปทั้งหมด บริษัทก็เข้ามาเปิด บริษัทตะวันออกกลางมาเปิดเอง ทุกอย่างทำเองหมดเลย ไม่จ้างพวกเราเลย อันตรายมากๆ ตรงนี้คือภัยคุกคามที่น่ากลัว ภัยเงียบ แต่จริงๆ คนที่อยู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะบอกว่ามันไม่ได้เงียบหรอก แต่ไม่ได้ยินมากกว่า คือไม่ได้ยิน หรือไม่อยากจะได้ยินก็ 모르 ขาดการส่งเสริมแรงงานในระดับนโยบาย ย้อนกลับไปว่า เรามีหน่วยงานอะไรมากมาย แต่เราไม่มีการจัดอบรม หรือมีการจัดอบรมน้อย สอดคล้องกับความต้องการของตลาด หรือความถี่ในการจัดอบรม เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เดือนหนึ่ง สมมติ มีการจัดอบรมค่อนข้างน้อย และไม่ครอบคลุม อาจจะเป็นเรื่องของการซ่อมแอร์ แต่ว่าบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความถี่ในการจัดอบรมมันน้อยเกินไป อาจจะส่งเสริมไปเลยว่า จัดอบรมแม่บ้าน ต่างๆ ให้ชัดเจน และเพิ่มความถี่รอบในการอบรม เพราะว่าเวลาว่างของแต่ละคนไม่เหมือนกัน อาจจะอบรมช่วงค่ำ หรือเสาร์ อาทิตย์ ช่วงเวลาที่นอกงานที่เขาสามารถเลือกเวลาได้ มีความต้องการที่มั่นคง กพ. เปิดสอบปีละกี่ครั้ง คำนิยมของเรา คือทำงานราชการ พอมาอยู่หน่วยงานที่เป็นเอกชนก็มีความคิดแล้วว่า อยากใส่ชุดขาว อยากใส่ชุดสีทึบก็ กลับไปถ่ายรูปกับคุณพ่อ คุณแม่มีความสุข ก็ย้อนกลับไปว่าค่านิยมของบุคลากร เปลี่ยนไปแล้ว ก็เป็นภาพรวมที่เราถนัดออกมาแล้วของทั้ง 3 กลุ่ม...”

4.1.3 ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีตัวแทนจากผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมที่พัก กลุ่มอาหาร กลุ่มสปา และกลุ่มธุรกิจนันทนาการ โดยสามารถสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ดังนี้

ด้านจุดแข็ง

- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นหนึ่งในศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของภูมิภาค เนื่องจากมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ วิถีชีวิต วัฒนธรรม และประเพณี รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวสมัยใหม่ อาทิ ห้างสรรพสินค้าที่มีนักท่องเที่ยวจากสปป.ลาว เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว อาทิ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดขอนแก่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลที่ทันสมัยที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาใช้บริการและนำไปสู่การท่องเที่ยวเชื่อมโยงได้

- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการมีโรงแรมที่พักที่หลากหลายทั้งรูปแบบและขนาดในการให้บริการ นักท่องเที่ยวทำให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องต่อความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น

- อาหารท้องถิ่นอีสานได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้วยความโดดเด่นของอาหารพื้นเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้อาหารท้องถิ่นอีสานเป็นเมนูที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาอาหารท้องถิ่นมากขึ้นตามไปด้วย

- ด้วยความมั่งคั่งอ่อนช้อยของบุคลากรทางด้านสปา และผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้ทำให้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการพัฒนาบุคลากรทางด้านสปาอย่างชัดเจนและได้รับมาตรฐาน

- ปัจจุบัน การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความโดดเด่นค่อนข้างมากเนื่องจากมีสถานประกอบการจำนวนมากที่มีบุคลากร อาทิ พ่อครัว แม่ครัว หรือพนักงานบริการที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างสรรค์อาหารไทยอีสานที่มีรสชาติ สีสันและการตกแต่งอาหารที่สวยงามเป็นที่ดึงดูดใจกับนักท่องเที่ยวได้

- ด้วยวัฒนธรรมและรูปแบบทางการดำเนินธุรกิจภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้แก่ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร และผู้ประกอบการอื่น ๆ สามารถเชื่อมโยงและร่วมมือกันในการนำเสนอการบริการที่โดดเด่นให้กับนักท่องเที่ยวได้

ทั้งนี้ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสปาได้ให้ความคิดเห็นส่วนตัวในเชิงลึกถึงประเด็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือดังต่อไปนี้

“... การพัฒนาบุคลากรมีจุดแข็งคือเรา มีบุคลากรการสอนที่ได้มาตรฐาน ที่จบปริญญาทางด้านแผนไทยประยุกต์ มีผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์แผนไทย โรงเรียนได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ของสมส. มีชมรมสปาที่เข้มแข็ง หากแต่จุดอ่อน ของเราคือขาดการประชาสัมพันธ์ทางด้านการตลาด บางครั้งมีนักเรียน walk in เข้ามาโดยไม่มีเวลาที่แน่นอนเหมือนของรัฐบาลไม่ตรงตามความต้องการของนักเรียนที่มาเป็นครั้งคราว ขาดความต่อเนื่องในการที่จะมีนักเรียนเข้ามาเรียน กฎหมายไทยยังไม่รองรับ คือ ในด้านผู้ช่วยแพทย์แผนไทยและแผนไทยประยุกต์ยังไม่ได้รับรองเหมือนผู้ช่วยพยาบาลหรือคนที่ทำงานในกระทรวงสาธารณสุข มีเพียงบัตรประจำตัวหมอนวด ซึ่งหมอนวดไทยต้องไปลงทะเบียนที่สาธารณสุขของจังหวัด เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย เป็น พรบ.ของหมอนวดไทย อย่างไรก็ตามเรามี โอกาส คือมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ควบคุม ทั้งสปา ความงาม สตรีความงามหลังเรือนไฟ ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 150 ชั่วโมง 330 หรือ 800 ชั่วโมง แล้วแต่ความต้องการของผู้เรียนว่าจะเอาไปประกอบอาชีพอะไร ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ ภายใต้ อุปสรรค คือขาดแหล่งฝึก คือมาเรียนด้วยตัวเอง บางคนทางหน่วยงานต้นสังกัดจากโรงพยาบาลไม่ได้ส่งมา ข้อกำหนดของการทำผลิตภัณฑ์ทางด้านสุขภาพการ เช่น ทำลูกประคบ ทำครีม ทำโลชั่น ถ้าจะต้องผ่าน GMP ต้องมีอาคารพาณิชย์ 3 คูหาขึ้นไป คือ ผู้ผลิตรายย่อยไม่สามารถพัฒนาเรื่องของสปาหรือสุขภาพได้ด้วยกฎหมาย การเปิดคลินิกที่จะรับคนที่มาทำสปา ดูแลสุขภาพทางด้านกายภาพแผนไทย ยังขาดความรู้ทางด้านการแพทย์แผนไทย เพราะยังเป็นเรื่องใหม่ รักษาโรคอะไรได้บ้าง ฟ้าทะลายโจรที่เป็นแคปซูลทางด้านสมุนไพร เป็นยาตำหรับของแต่ละคน มีทั้งสหคลินิก เช่น การแพทย์แผนจีน การแพทย์ทางเลือกอื่นที่จะมาร่วมมือกันด้านการรักษา

วันเฉลิม สีหะบุตร อาจารย์สอนแพทย์แผนไทยประยุกต์
โรงเรียนส่งเสริมวิชาชีพและวัฒนธรรมไทยสปา (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)

ด้านจุดอ่อน

- ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบกับปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดปัญหาต่อเนื่องในด้านการให้ข้อมูล รวมถึงแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องของนักท่องเที่ยวที่ส่งต่อคุณภาพ

การท่องเที่ยวโดยรวม นักท่องเที่ยวขาดโอกาสในการเรียนรู้ประสบการณ์ ตำนานหรือเรื่องราวที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว

- บุคลากรในภาคโรงแรมที่พักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้ดีนัก ต้องอาศัยบุคคลอื่นมาช่วย หรือในบางครั้งทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจ

- แม้ว่าจะมีผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจำนวนมากที่ปฏิบัติงานในด้านอาหารและเครื่องดื่ม แต่เป็นบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแนวทางของแต่ละโรงแรม หรือร้านอาหาร เรียนรู้และฝึกฝนผ่านการทำงาน แต่ขาดการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและมาตรฐาน ซึ่งส่งผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริการที่มีมาตรฐานของงานในส่วนอาหารและเครื่องดื่ม

- แม้ว่าการบริการด้านสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีความโดดเด่นในด้านการบริการ แต่สิ่งที่เป็นจุดอ่อนที่สำคัญคือ การขาดการประชาสัมพันธ์และสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่ทราบถึงความโดดเด่นและการบริการด้านสปา จึงทำให้ไม่สามารถใช้ความโดดเด่นนี้เป็นสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่

- อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีความโดดเด่นด้านการบริการสปา แต่สิ่งที่เป็นจุดอ่อนอีกประการหนึ่งของการบริการสปา คือ การขาดความรู้ด้านแพทย์แผนไทยเพื่อนำมาใช้ในการบริการสปาและสุขภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมสปาของประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าพนักงานในธุรกิจการนวดแผนไทย มักขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ทั้งที่ทางผู้ประกอบการพร้อมที่จะสนับสนุน อีกทั้งความยุ่งยากซับซ้อนก็อาจเป็นปัจจัยให้บุคลากรส่วนหนึ่งไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมหรือการได้มาซึ่งใบประกาศนียบัตรรับรองคุณวุฒิต่างๆ

“...ส่วนใหญ่เราพยายามจะให้พนักงานของเราได้ผ่านการเรียนรู้ มีใบอนุญาต ซึ่งพนักงานไปเรียนต้องใช้เงิน เราพยายามหาโอกาสให้เค้าแต่เค้าไม่ไปเอง ซึ่งทางโรงแรมก็อยากจะมีใบประกอบอาชีพนวดแผนไทย แต่มันยุ่งยาก ที่จะเข้าข่ายสาธารณสุข มันมีการลงทุนสูง โลเคชั่นของขอนแก่นเหมาะเป็นศูนย์กลางคมนาคม เนื่องจากกฎหมายใหม่ มันจะมาแก้ปัญหาในเรื่องของบุคลากรในการขาดความรู้ความสามารถหรือไม่ยอมพัฒนาตัวเอง ตัวลูกค้าต้องรู้ว่าจะต้องใช้บริการแบบไหน นวดสปาสุขภาพจริงๆจะมีคำว่าคลินิก อีกคำหนึ่ง

ความสามารถของบุคลากรจะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ถ้าแก้อาการควรจะไปคลินิกเพราะเค้า
เรียนการหลายปี อย่างสะบักจมให้ไปคลินิก นวดสปาสุขภาพเค้าเรียกว่าคลายอาการ แต่
เนื่องจากว่า อาชีพนี้เป็นอาชีพที่ไม่ต่งงานและขาดแคลนถ้าอยากเป็นพนักงานของที่ไหน
สามารถเลือกร้านได้เลยเมื่อเกิดความเข้าใจผิดในอาชีพของเค้า จึงไม่พัฒนาตนเอง แต่ถ้า
เค้าเข้าใจถูกเค้าจะมีลูกค้าตลอดชีวิต ถึงแม้จะไม่มีใบอนุญาต แต่มีฝีมือ...”

ผู้จัดการฝ่ายทั่วไปโรงแรมโฆษะ (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)

ด้านโอกาส

- ตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ได้แก่ ตลาดนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงมี
ความสนใจที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากขึ้น ทำให้มีโอกาสที่จะทำให้การ
ท่องเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการขยายตัว ส่งผลต่อความต้องการบุคลากรในอนาคต

- ด้วยทำเลที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหลายจังหวัดสามารถ
เชื่อมโยงนักท่องเที่ยวจากประเทศ สปป.ลาว ได้ รวมถึงการเดินทางและเส้นทางคมนาคมที่สะดวก
ทำให้นักท่องเที่ยวจาก สปป.ลาวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนมาก รวมถึงความ
เจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาลและพื้นที่เมืองสมัยใหม่ อาทิ ห้างสรรพสินค้า ทำให้มีนักท่องเที่ยวจาก
ประเทศ สปป.ลาวกลุ่มกำลังซื้อสูงเดินทางเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้ติดตามก็เดินทางไปท่องเที่ยว
ได้

- สถาบันการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหลายแห่งมีการจัดการเรียนการสอนด้านการ
บริการสปาทำให้มีแหล่งเรียนรู้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านสปาได้อย่างดี

- นโยบายภาครัฐโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา
บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการจ้างงานตามทักษะและขีด
ความสามารถด้วยการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

- ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบอินเทอร์เน็ตทำให้บุคลากรใน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยอาศัยสื่อการเรียนการสอน
แบบออนไลน์ได้

“...เคยได้ยินเค้าพูดกันมา ว่าสปาในขอนแก่นยังไม่ได้มาตรฐาน เรื่องความสะอาดยังไม่ถึง
เราต้องมาช่วยกันแก้ไข แต่มาตรฐานสาธารณสุขตรวจแล้วมันผ่าน ในความเป็นจริงลูกค้ามา

เรียนเยอะมาก มาเรียนทั่วโลก เหตุที่มาเรียนเนื่องจากว่า การวางแผนไทยจะต้องมีองค์ประกอบของวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นพนักงานนวดไทยที่อยู่ต่างประเทศ คือ เรื่องของจิต และ กาย จุดแข็งมันคือศิลปวัฒนธรรมของคนไทย ถ้าพนักงานมีความเข้าใจ และภูมิใจในอาชีพ ของตนเองไม่เข้าใจผิด และระมัดระวังลูกค้าพิการ โดยการโฆษณา ใช้พลังนั้นเป็นการเข้าใจผิด คาดหวังว่านี่คือ วัฒนธรรมไทย เอกลักษณ์ไทย ผู้นำสปาไทยผู้นำสปาโลก จึงอยากให้พนักงานนวดของไทยได้เข้าใจว่ามันคืออะไร...”

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)

ด้านอุปสรรค

- ด้วยบุคลิกภาพและอาภักปกริยา รวมถึงความมุ่งมั่นในการทำงานทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีศักยภาพในการบริการสูง แต่ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเมืองท่องเที่ยวหลักมีสิ่งดึงดูดใจมากกว่าทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเดินทางไปทำงานในเมืองท่องเที่ยวหลัก ๆ เนื่องจากได้ค่าตอบแทนมากกว่าทำให้ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือขาดแรงงานที่มีฝีมือ

- ค่านิยมของชาวไทยต่อการเรียนในระดับปริญญาตรี และปริญญาโททำให้เกิดปัญหาขาดแคลนทางด้านแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับปฏิบัติการ

- ปัญหาด้านราคาผลผลิตการเกษตรนับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญของแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากระบบสังคมไทยเป็นสังคมเกษตร ในเวลาที่ผลผลิตการเกษตรมีราคาดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการได้รับผลตอบแทนจากภาคเกษตรกรรมสูงกว่าก็จะย้ายไปสู่ภาคการเกษตร แต่ยามใดที่ผลผลิตการเกษตรมีราคาตกต่ำก็จะย้ายเข้ามาสู่ภาคการท่องเที่ยวและบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาทางด้านบุคลากรนั้นตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่นได้แสดงความคิดเห็นดังต่อไปนี้

เรื่องบุคลากรในการรับนักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอมีน้อย ไม่ว่าจะเป็นในด้านพนักงานต้อนรับในโรงแรม ก็จะมีปัญหาพอสมควร ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ลาว เข้ามาก็ไม่น่าจะมีปัญหายังคงสื่อสารภาษากันได้ แต่ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีน การสื่อสารลำบากทางจังหวัดขอนแก่นก็ได้ตั้งคณะกรรมการ และเคยเสนอในนามสมาคมต่อจังหวัดว่า ควรจะมี call center อาจจะใช้นามมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อช่วยในด้านภาษา อาจเป็นนักศึกษา อาจารย์ ที่เป็น

คาบสอนในภาษาญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน พร้อมทั้งจะรับโทรศัพท์ มาช่วยทางภาษาเช่น หากคนขับแท็กซี่ แม่ค้า พนักงานโรงแรมคุยกับชาวต่างชาติไม่รู้เรื่องจะได้ โทร Call Center ขอความช่วยเหลือแต่ไม่เกิน 22.00 น.

ทั้งนี้อีกสิ่งหนึ่งที่มองว่าเป็นปัญหาคือนักศึกษาที่จบทางการท่องเที่ยว แต่นักศึกษาจะไม่หางานในพื้นที่แต่จะออกไปหางานตามกรุงเทพฯ พัทยา เชียงใหม่ แต่หากถามมองกลับในส่วน of ค่าแรงที่ได้ก็ไม่ต่างจากพื้นที่ เพราะว่าตอนนี้เรามีค่าแรงขั้นต่ำ แต่สิ่งที่ได้จะต้องพบเจอก็คือความเป็นอยู่ ค่าใช้จ่าย หลายคนไปแล้วอยู่ไม่รอดก็ต้องกลับหรือเบนอาชีพไปเลย AEC มาค่าแรงต่างประเทศสูงกว่าแน่นอน เพราะฉะนั้นเราจะมีสมองไหลออกต่างประเทศมากแน่นอน ทางด้านนี้เรายังไม่สามารถปั้นเด็กขึ้นมาได้ บางโรงแรมใช้ชาวฟิลิปปินส์มากกว่า 80 % เพราะเค้าใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ในอุตสาหกรรมโรงแรมในขอนแก่น มีน้อยที่จะจ้างต่างประเทศ ยังไม่มีโรงแรมไหนที่จ้างต่างประเทศเยอะ นอกจากผู้บริหารจะเป็นคนต่างชาติ แต่ส่วนใหญ่โรงแรมในขอนแก่นเป็นคนขอนแก่น เรื่องไกด์ที่จะดึงมาในขอนแก่น น่าจะอยู่ในแก่นนำมัคคุเทศก์ เครือข่ายเราไกด์มีทั่วประเทศเหมือนกัน แต่จะมีเฉพาะในงานใหญ่ๆ เราก็จะมีหน้าที่แม่งานรวบรวมมัคคุเทศก์ ที่จะต้องมีอยู่ในมือ หรือ Import เข้ามา หากมีการเตรียมการล่วงหน้าไม่กลัว กลัวแต่ว่าไม่มีแผนการเตรียมการล่วงหน้า หากนักท่องเที่ยวชาวจีนทะเลาะเข้ามา เราพร้อมที่จะรับมือแล้วรียังสิ่งที่จะต้องเตรียมพร้อมเรื่องบุคลากร ในช่วง Low season ของแต่ละจังหวัด จะต้องเข้ามาดูแล อาจจะต้องดึงน้องๆที่เป็นไกด์อยู่ตามจังหวัดต่างๆที่ไปทำงานอยู่ข้างนอกเข้ามาช่วยงานในพื้นที่

ธนัท โมชะวิสุทธิ เลขาธิการสมาคมการท่องเที่ยวขอนแก่น (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)

4.1.4 ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้

ผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคใต้ โดยมีตัวแทนจากผู้ประกอบการกลุ่มโรงแรมที่พัก กลุ่มอาหาร กลุ่มสปา และกลุ่มธุรกิจนำเที่ยว โดยสามารถสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ภาคใต้ ได้ดังนี้

โดยภาพรวมแล้วผู้ประกอบการและผู้เข้าร่วมประชุมต่างให้ความสนใจกับโครงการวิจัยและมองว่าประเด็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่เร่งด่วนที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ

“...รู้สึกดีใจมากที่ได้ฟังการอธิบายเกี่ยวกับโครงการวิจัย ในฐานะที่เป็นลูกจ้างรู้สึกว่าการวิจัยจะเป็นการวิจัยที่ตรงประเด็นที่สุด อย่างที่ทำงานมา 20 ปี แต่ไม่สามารถนำมาปรับปรุงได้ ถ้าโครงการนี้ทำได้ก็จะดีมาก จริงๆ แล้วก็เข้ามาอยู่ในระบบนี้จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน บ้าง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพบ้าง ฉะนั้นจึงอยากจะตั้งคำถามว่า มันจะมีประโยชน์ต่อตัวเราในระยะยาวอย่างไรบ้าง โครงการนี้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้มากแค่ไหน เมื่อไหร่ ถ้าทำได้จริงก็จะดีมาก การรับรู้ของคนในโครงการนี้จะมากน้อยแค่ไหนในอนาคต...”

พนักงานภัตตาคาร (การประชุมกลุ่มย่อย, 2560)



ภาพที่ 4.6 การประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในภาคใต้

ทั้งนี้ในที่ประชุมกลุ่มย่อยได้ร่วมกันวิเคราะห์และนำเสนอจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้ดังต่อไปนี้

ด้านจุดแข็ง

- แหล่งท่องเที่ยวในภาคใต้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย เพราะเป็นพื้นที่ที่สามารถสร้างมูลค่าทางการท่องเที่ยวให้กับประเทศไทยได้สูงกว่าภูมิภาคอื่น ๆ มีองค์ประกอบด้าน

การท่องเที่ยวที่ครบถ้วนทั้งทะเล ป่าเขา น้ำพุร้อน วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต อาทิ ภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน เขาหลัก ศิรินัง เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกต้องการมาท่องเที่ยวในภาคใต้ของประเทศไทย ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้ของประเทศไทยจึงมีความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวจำนวนมาก

- ด้วยการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้ทำให้มีธุรกิจโรงแรมที่พัก และธุรกิจขนาดใหญ่อื่น ๆ เข้ามาลงทุนในพื้นที่ภาคใต้ทั้งธุรกิจข้ามชาติ ธุรกิจที่เป็นเครือข่ายของธุรกิจระดับโลก ซึ่งแต่ละแห่งจะมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรของตนเองที่มีศักยภาพทำให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อภาพรวมการท่องเที่ยวของภูมิภาค

- พื้นที่ภาคใต้ประกอบไปด้วยสังคมแบบพหุวัฒนธรรมที่หลากหลายด้วยเหตุนี้จึงมีความอุดมสมบูรณ์ทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอาหารท้องถิ่นจึงทำให้สามารถสร้างสรรค์และนำเสนอความโดดเด่นของอาหารท้องถิ่นในภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สถาบันการศึกษาในภาคใต้หลายแห่งมีการจัดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการทำให้สามารถผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้จำนวนมากในแต่ละปี

- ด้วยความเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจึงทำให้ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวและบริการของภาคใต้มีความสามารถในการจ่ายค่าแรงสูงกว่าภูมิภาคอื่นจึงสามารถดึงดูดแรงงานฝีมือจากภูมิภาคอื่น ๆ เข้ามาทำงานได้

- ปัจจุบัน สนามบินในภาคใต้หลายแห่งมีศักยภาพในการรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวประเภทเช่าเหมาลำ (Charter Flight) ทำให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในภาคใต้ได้สะดวกมากขึ้น

- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคใต้มีบุคลากรในระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวสูงที่มีศักยภาพในการสอนงานหรือถ่ายทอดประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และก่อตั้งเป็นชมรมผู้ประกอบการในการพัฒนาบุคลากรของจังหวัดเป็นต้น

- ด้วยอัตราการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้มีสูงทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในภาคใต้มีศักยภาพในการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงมากกว่าภูมิภาคอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจโรงแรมที่พัก

ด้านจุดอ่อน

- ปัจจุบัน แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคใต้พบกับปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อสารภาษาที่ 3 อาทิ รัสเซีย จีน หรือภาษายุโรปอื่น ๆ ได้ ทำให้เกิดช่องว่างให้กับมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบประกอบอาชีพเข้ามาทำงานในพื้นที่ภาคใต้มากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหามาตรฐานคุณภาพ ตลอดจนความปลอดภัย นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้มัคคุเทศก์ของชาติตนเอง

- ด้วยตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้มีการเติบโตสูงและผู้ประกอบการแต่ละแห่งมีศักยภาพในการจ่ายค่าแรงต่างกัน ทำให้เกิดการแย่งตัวบุคลากรที่มีความสามารถโดยให้ค่าตอบแทนสูงกว่าก่อให้เกิดปัญหาการเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้เกิดความสูญเสียในการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ปัจจุบัน ธุรกิจหลายแห่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบที่ต้องลงทุนมากนัก แต่ใช้ระบบการพัฒนาและฝึกอบรมแบบ On-the-Job Training แทน

- แม้ว่าจะมีเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรจำนวนมากในทิศทางที่สอดคล้องกับจำนวนธุรกิจท่องเที่ยว แต่ด้วยขนาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้ทำให้บุคลากรส่วนหนึ่งไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ประกอบกับการขาดการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามทักษะและประสบการณ์ของบุคลากรทำให้บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการส่วนหนึ่งไม่ก้าวหน้าในอาชีพการงานและต้องโยกย้ายไปประกอบอาชีพอื่น

- ด้วยการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคใต้ก่อให้เกิดการมุ่งพัฒนาตนเอง หรือขยายธุรกิจ รวมไปถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ทำให้ปัจจุบัน ในหลายพื้นที่ของภาคใต้มีการเกิดขึ้นของธุรกิจที่เกี่ยวข้องจำนวนมากที่มีหลายระดับคุณภาพ หลายระดับราคา แต่ขาดการควบคุมมาตรฐานหรือคุณภาพการบริการ ซึ่งหากนักท่องเที่ยวได้ไปใช้บริการธุรกิจที่ไม่ได้มาตรฐานจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวโดยรวม ยกตัวอย่างเช่น ในธุรกิจสปา ผู้ประกอบการบางแห่งมีพนักงานนวดแผนโบราณ ก็ขึ้นป้ายบริการสปา ขณะที่ผู้ให้บริการสปาในโรงแรมระดับ 4 ดาว หรือ 5 ดาวมีบริการด้านสปาที่หลากหลาย เมื่อธุรกิจทั่วไปบริการไม่ได้มาตรฐาน นักท่องเที่ยวอาจจะเหมารวมถึงการบริการของธุรกิจอื่น ๆ ด้วย

- ด้วยจุดอ่อนด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการชาวไทย ทำให้มีการจ้างพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และที่สำคัญมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรชาวไทย

- แม้ว่าจะมีแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจำนวนมากที่ได้รับการพัฒนาผ่านสถาบันการศึกษาต่าง ๆ แต่ด้วยระบบการเรียนการสอนในปัจจุบันทำให้แรงงานที่จบการศึกษาใหม่บางส่วนไม่มีความพร้อมต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทัศนคติและการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงานจริง

ด้านโอกาส

- ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงการกำหนดนโยบายในการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงในสถาบันการศึกษามีการตื่นตัวต่อการพัฒนาบุคลากร

- การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของภาคใต้มีทิศทางการขยายตัวเพิ่มสูงทำให้มีการจัดตั้งธุรกิจใหม่ ๆ ที่มีความต้องการแรงงานในภาคการท่องเที่ยวและบริการสูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อตำแหน่งงานรองรับทั้งผู้ที่จบการศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หรือผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงโอกาสในการดึงดูดแรงงานฝีมือที่มีความพร้อมและศักยภาพที่ทำงานในภูมิภาคอื่นให้เข้ามาทำงานในพื้นที่

- ในประเทศไทยมีสถาบันการฝึกอบรมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและบริการทั้งของภาครัฐและเอกชนได้จัดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลายทั้งหลักสูตรระยะสั้น รวมถึงหลักสูตรระดับปริญญา จึงทำให้มีหลายช่องทางในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

- ปัจจุบันบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยสื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความเจริญก้าวหน้า และมีผู้ที่มีประสบการณ์หลายคนมาแบ่งปันประสบการณ์และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้คนอื่น ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Youtube เป็นต้น

- ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคม ทำให้ปัจจุบันนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียรวมกลุ่มคาราวานรถมอเตอร์ไซด์ขับขี่รถมอเตอร์ไซด์มาท่องเที่ยวที่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เป็นต้น

- นักท่องเที่ยวจากประเทศเมียนมาร์นิยมเดินทางมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคใต้ของประเทศไทยมากขึ้น และมีการเดินทางท่องเที่ยวต่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ทั้งศูนย์การค้าหรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น

- นักท่องเที่ยวทั่วโลกต่างรับรู้ถึงภาพลักษณ์ด้านการบริการของประเทศไทยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อต่าง ๆ ทำให้เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ให้มีความต้องการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้

ด้านอุปสรรค

- ปัจจุบันมีแรงงานชาวต่างชาติที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้ของประเทศไทยมากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 ได้ จึงทำให้มาแข่งขันในตลาดแรงงานกับแรงงานชาวไทยมากขึ้น

- การพัฒนาแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในภาคใต้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในโรงแรมที่พักเป็นหลัก ทำให้แรงงานในธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวอื่น ๆ อาทิ คนขับรถสาธารณะ คนขับเรือ เป็นต้น ไม่ได้มีโอกาสในการพัฒนา

- การบังคับใช้กฎหมายไม่เคร่งครัดทำให้ปัจจุบันมีมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบประกอบวิชาชีพเข้ามาดำเนินการในเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในภาคใต้ อาทิ ภูเก็ต เกาะสมุย เป็นต้น ในจำนวนมากขึ้น ทำให้เกิดการแย่งงานกับมัคคุเทศก์ที่มีใบประกอบวิชาชีพ ประกอบกับการไม่ยึดตามกฎหมายที่ต้องมีมัคคุเทศก์ชาวไทยไปกับคณะทัวร์จากต่างประเทศ ในบางครั้งมีการใช้นักเรียนหรือนักศึกษาฝึกงานเดินทางไปด้วยเพื่อให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยเดินทางไปกับคณะทัวร์

- ค่านิยมของคนท้องถิ่นภาคใต้ต่อการทำงานบริการ เนื่องจากค่านิยมที่สำคัญของคนในภาคใต้คือ การเรียนสูง ๆ ให้จบการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีเพื่อเป็นเจ้าคนนายคน การทำงานใน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเปรียบเสมือนการมาทำงานเป็นลูกจ้าง หรือมารับใช้นักท่องเที่ยว ชาวภาคใต้จึงไม่ค่อยนิยมให้ลูกหลานมาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

- เนื่องจากภาคใต้มีผลผลิตการเกษตรที่สำคัญ 2 ชนิดคือ ยางพารา กับปาล์มน้ำมันที่ทำให้ ชาวภาคใต้มีภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ในบางช่วงเวลามีรายได้จากการเกษตรมากกว่ารายได้จากการ ทำงานในภาคการท่องเที่ยวทำให้ในบางช่วงเวลา ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ บริการในภาคใต้ขาดแคลนแรงงานให้กับภาคการเกษตร

4.1.5 สถานการณ์และความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการด้าน ปริมาณแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ผู้วิจัยทำการสำรวจ ค้นหา รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การพัฒนาและ เพิ่ม ทักษะให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนแนวโน้มความต้องการตำแหน่งงาน ทักษะ ความเป็นเลิศ โดยอาศัยระบบการเก็บข้อมูลจำนวนมาก (Bigdata) บนฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Artificial Intelligent) ข้อมูลที่ได้จึงเป็นการประมวลมาจากหลากหลายแหล่ง เน้นตามพฤติกรรมแรงงานและ ช่องทางการสื่อสารตำแหน่งงาน การสรรหาบุคลากรในปัจจุบันคือผ่านทางแหล่งข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ต่างๆ จากเว็บไซต์หลักจำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง เช่น Thaihotel. jobs, Hoteljobopp, Jobth. com_all, Jobthai, Jobsdb, nationejob, Hoteljob. in. th, careerjet. in. th_all, Thaihotelstaff. com, career. sansiri. com, pattimepantip.com, Thaihoteljob.com, Phuketall.com, Pimjob.com_all

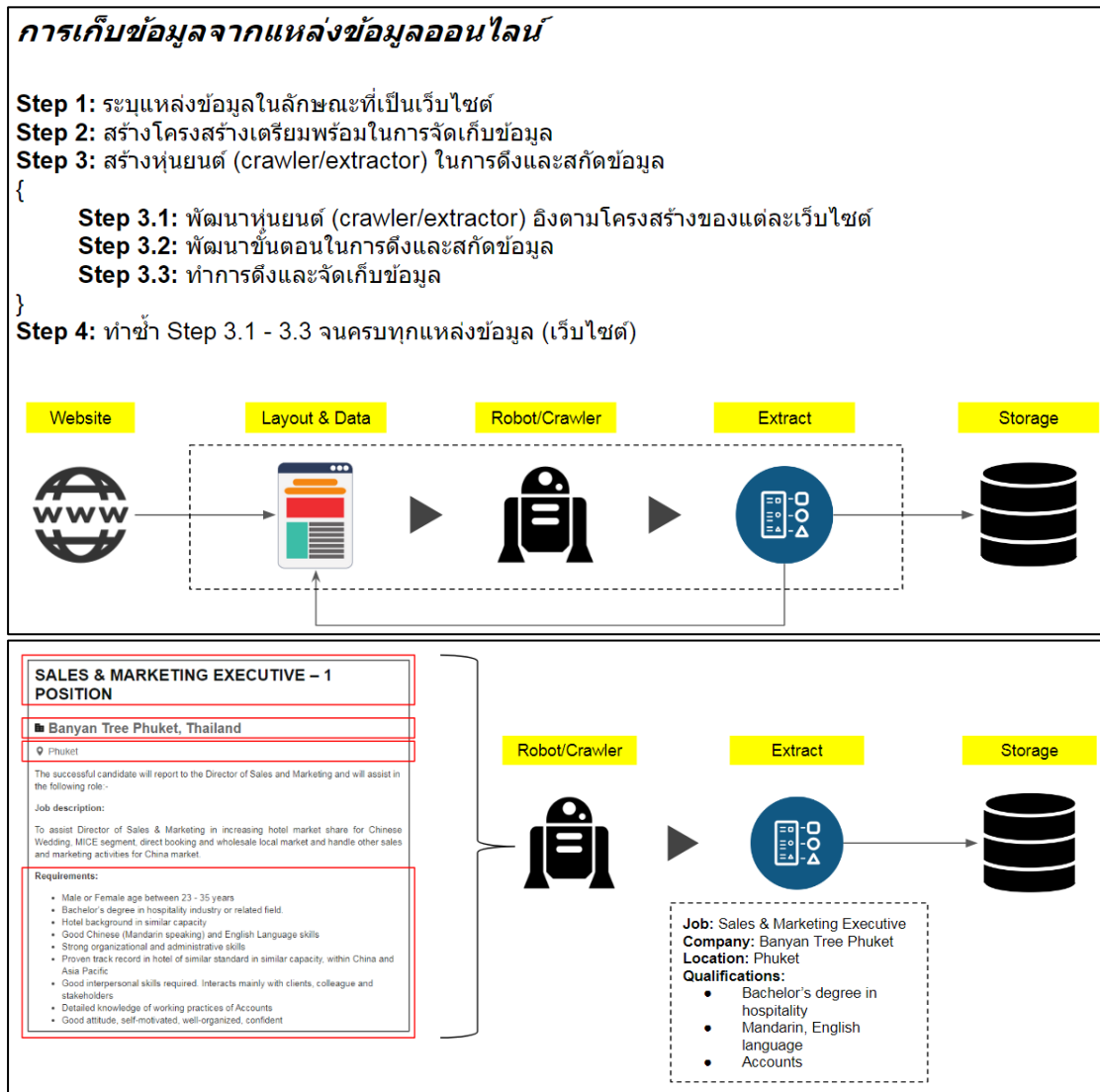
โดยในการดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางาน จะมีการรวบรวมข้อมูลด้วยการ เก็บข้อมูลจำนวนมาก และจัดเก็บเป็นไฟล์ Microsoft Excel โดยข้อมูลที่ดึงมามีดังต่อไปนี้ (Data Points = 4,208,712) (ภาคผนวก) รวมทั้งสิ้น 4,208,712 Data Points โดยการเก็บข้อมูลนั้นมีการ แบ่งเป็นสองช่วง ดังนี้

ช่วงแรก ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลปลายเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 (292,043 Data Points)

ช่วงที่สอง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลปลายเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 (3,916,669 Data Points)

ผู้วิจัยกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลภายใต้เงื่อนไข วันที่ประกาศ บริษัท/สถานประกอบการ ตำแหน่งงาน ที่ตั้ง (จังหวัด) หมวดงาน ประเภทงาน ค่าตอบแทน/เงินเดือน และรายละเอียดภาระ

ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ (Job Description) ข้อมูลในส่วนนี้ได้ถูกนำไปปรับปรุง (Data Cleaning) เพื่อให้เหมาะกับการนำไปวิเคราะห์ในส่วนต่างๆ เพื่อนำไปสรุปผลและนำเสนอต่อไป ทั้งนี้ กระบวนการในการเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ปรากฏดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 ขั้นตอนการพัฒนาการดึงข้อมูลออนไลน์และตัวอย่างการนำเข้าข้อมูล

โดยกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการดึงข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ เป็นการดึงเฉพาะจากแหล่งข้อมูลที่มีการเปิดเผย (Public) และไม่มีการเปิดเผยรายชื่อของเจ้าของบัญชีซึ่งทำการโพสต์หรือเผยแพร่ข้อมูล โดยแหล่งที่มาของข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ที่มีมาจาก Twitter, Facebook และเว็บท่องเที่ยวและเว็บรีวิวต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการให้ดึงข้อมูล โดยหลักการในการดึงข้อมูลนั้นมีการสร้างแบบจำลอง (Model) ในเชิงปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เพื่อให้สามารถดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อท่องเที่ยว โดยเฉพาะปัจจัยหลัก 4 อย่างได้แก่ กลุ่มโรงแรม ร้านอาหาร สปา และบริษัทนำเที่ยว เพื่อนำไปวิเคราะห์ในส่วนต่อไปของ

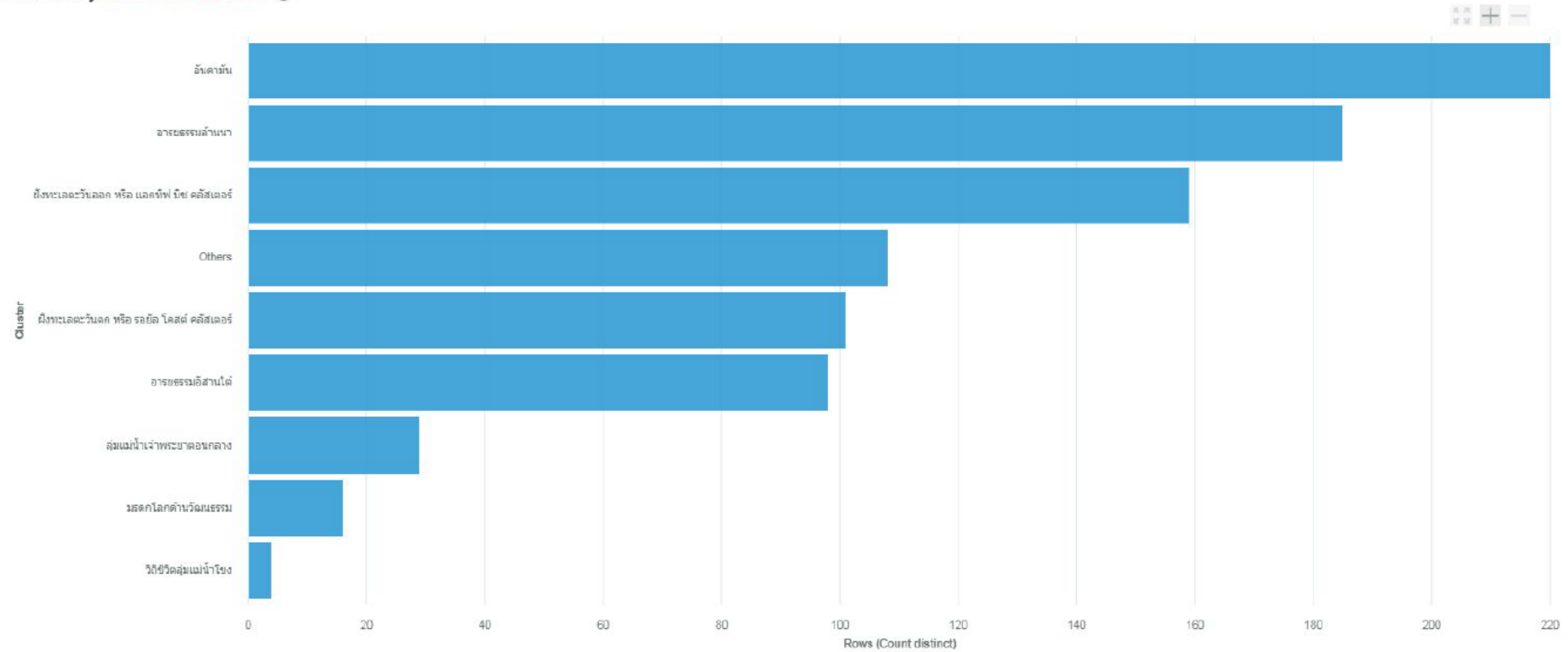
การวิจัย ทั้งนี้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์มีการดึงมาเป็น Data Points ทั้งหมดเป็นจำนวน 75,000 Data Points และเป็นการจัดเก็บเป็นลักษณะในรูปแบบเดิม Native ไม่มีการดัดแปลง เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติเป็นหลัก นอกจากนั้นยังเป็นการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ และเพื่อให้สะดวกกับการวิเคราะห์สรุปผลและนำเสนอต่อไป

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ข้อมูลที่มีการนำไปใช้ในการวิเคราะห์นั้น ส่วนหนึ่งมาจากเว็บหางานต่างๆ ในลักษณะของโพสต์ประกาศรับสมัครงาน และอีกส่วนเป็นการนำข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Big Data) มาใช้ในการวิเคราะห์ในเชิงทัศนคติ (Sentiment Analysis) ผ่านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลหลากหลายมิติ เพื่อนำไปประกอบการสรุปผลและนำเสนอ ดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานและกลุ่มคลัสเตอร์
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานและกลุ่มจังหวัด (แบ่งตามกลุ่มคลัสเตอร์)
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานและฐานเงินเดือน
- การเรียงลำดับจำนวนการโพสต์ประกาศรับสมัครงานของแต่ละบริษัท
- การวิเคราะห์อัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานในแต่ละเดือน
- การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ในการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อกลุ่มอุตสาหกรรมหลักในแต่ละกลุ่มคลัสเตอร์
- การวิเคราะห์จัดอันดับ 10 อาชีพในสายงานท่องเที่ยวที่ต้องการมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในช่วงระยะเวลา 2 เดือนที่ได้ดำเนินการวิจัยจำแนกตามกลุ่มคลัสเตอร์การท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งเมื่อนำอัตราการโพสต์ไปสรุปแบ่งกลุ่มตามกลุ่มคลัสเตอร์ พบว่าความต้องการความต้องการแรงงานในแต่ละคลัสเตอร์แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะ คุณสมบัติและรูปแบบงาน ในแต่ละเขตพื้นที่ท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทั้งนี้กลุ่มคลัสเตอร์อันดามันมีความต้องการแรงงานสูงสุดด้วยอัตราการโพสต์และจำนวนตำแหน่งงานที่ต้องการ รองลงมาคือ คลัสเตอร์อารยธรรมล้านนา และกลุ่มแอททิฟ บีช คลัสเตอร์ (ภาพที่ 4.8) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคลัสเตอร์จะมีผลกับการเข้าไปพัฒนาทุนมนุษย์และบุคลากรให้ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว โดยสามารถเจาะลึกเข้าไปวิเคราะห์เป็นรายจังหวัดและวิเคราะห์ในระดับของลักษณะงานเพื่อภาพที่ชัดเจน

How does the number of **Rows** (x) compare by **Cluster** (x) ?
 Filtered by **Cluster: 9 selected** (x)



ภาพที่ 4.8 แนวโน้มความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยจำแนกตามคลัสเตอร์ท่องเที่ยว

การเปรียบเทียบอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงาน เมื่อเจาะลงไปในแต่ละกลุ่มคลัสเตอร์ จะทำให้เห็นถึงความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในรายจังหวัด โดย จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีความต้องการแรงงานด้านนี้มากที่สุดในคลัสเตอร์อันดามัน ส่วนในกลุ่ม แอวกีฟ ปีช คลัสเตอร์ ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และในกลุ่มอารยธรรมล้านนา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ การที่สามารถระบุลงไปถึงระดับจังหวัด ทำให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะรองรับ ความต้องการในตลาดงานของเมืองหลักในแต่ละคลัสเตอร์ การต่อยอดการวิเคราะห์สามารถเจาะลึก เข้าไปในส่วนตำแหน่งงานและประเภทของกลุ่มธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ เพื่อประกอบ เป็นภาพที่ชัดเจนมากขึ้นในการบูรณาการในระดับคลัสเตอร์ต่อไป (ภาพที่ 4.9) ทั้งนี้ สามารถเห็นได้ อย่างชัดเจนว่าความต้องการแรงงานในเมืองท่องเที่ยวหลัก ไม่ว่าจะเป็นจังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต และ จังหวัดนครราชสีมา มีความต้องการในระดับที่มากกว่าจังหวัดอื่น ๆ

สำหรับแนวโน้มของอัตราค่าตอบแทนหรือรายได้ของแรงงานในช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูล โดยการวิเคราะห์ในมุมมองของอัตราการโพสต์ประกาศรับสมัครงานและฐานเงินเดือนสามารถทำให้ เห็นถึงความต้องการจ้างงานของบุคลากรในแต่ละระดับ โดยความต้องการส่วนใหญ่จะเป็นการ ประกาศรับสมัครงานที่ฐานเงินเดือนที่ 10,000 – 15,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มธุรกิจ ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นมีความต้องการจ้างงานบุคลากรในกลุ่ม Entry Level รองลงมาจะเป็นกลุ่ม ฐานเงินเดือนที่ระดับ 20,000 – 30,000 บาท ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่ใช่ กลุ่มผู้บริหาร (Management & Directors) อีกหนึ่งข้อสังเกตได้แก่การโพสต์ประกาศรับสมัครงาน โดยไม่ระบุฐานเงินเดือนนั้นมีจำนวนสูง แต่เน้นที่ประสบการณ์ในการทำงานเป็นหลัก แสดงถึงการที่ บริษัทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสามารถของทางบุคลากรมากขึ้นและทำให้ บุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์เป็นอำนาจในการต่อรองที่สูงขึ้น ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.10

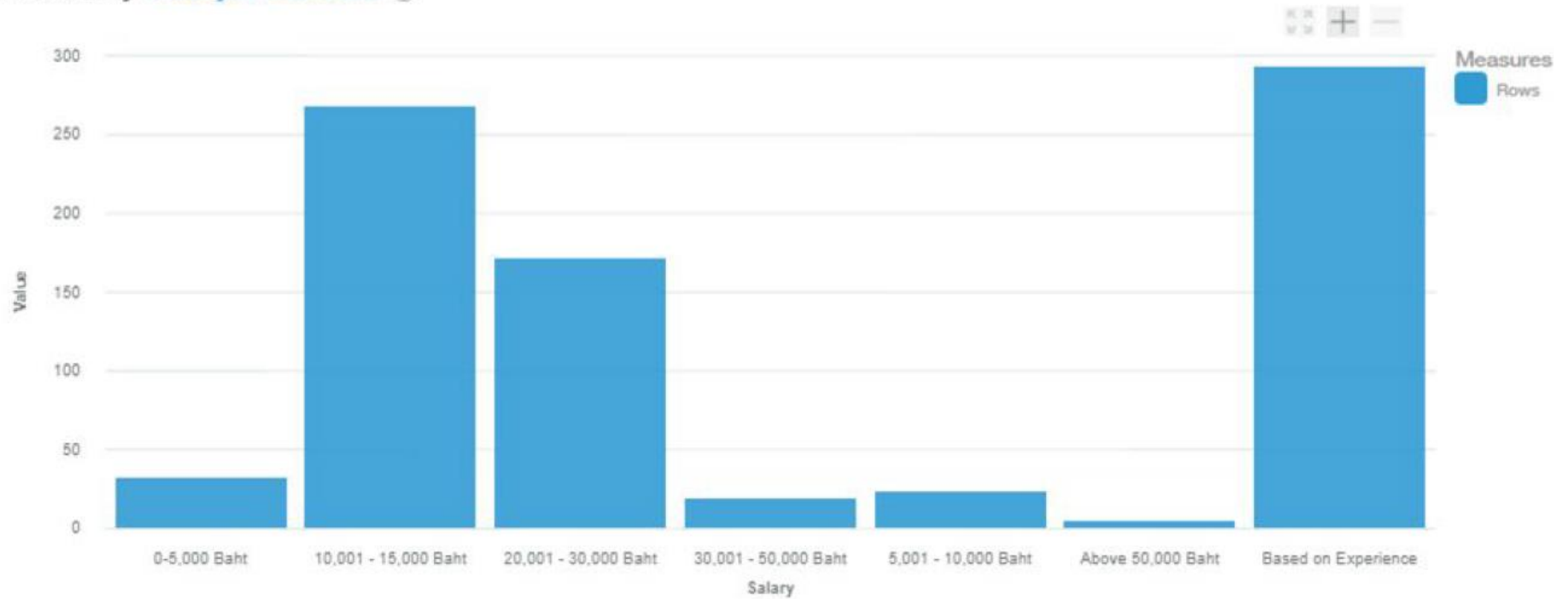
What is the breakdown of Count ⊗ by City ⊗ ?
 Filtered by City: 20 selected ⊗ and Cluster: 10 selected ⊗



ภาพที่ 4.9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการแรงงานทางการท่องเที่ยวแต่ละจังหวัดระหว่างกลุ่มคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในประเทศไทย

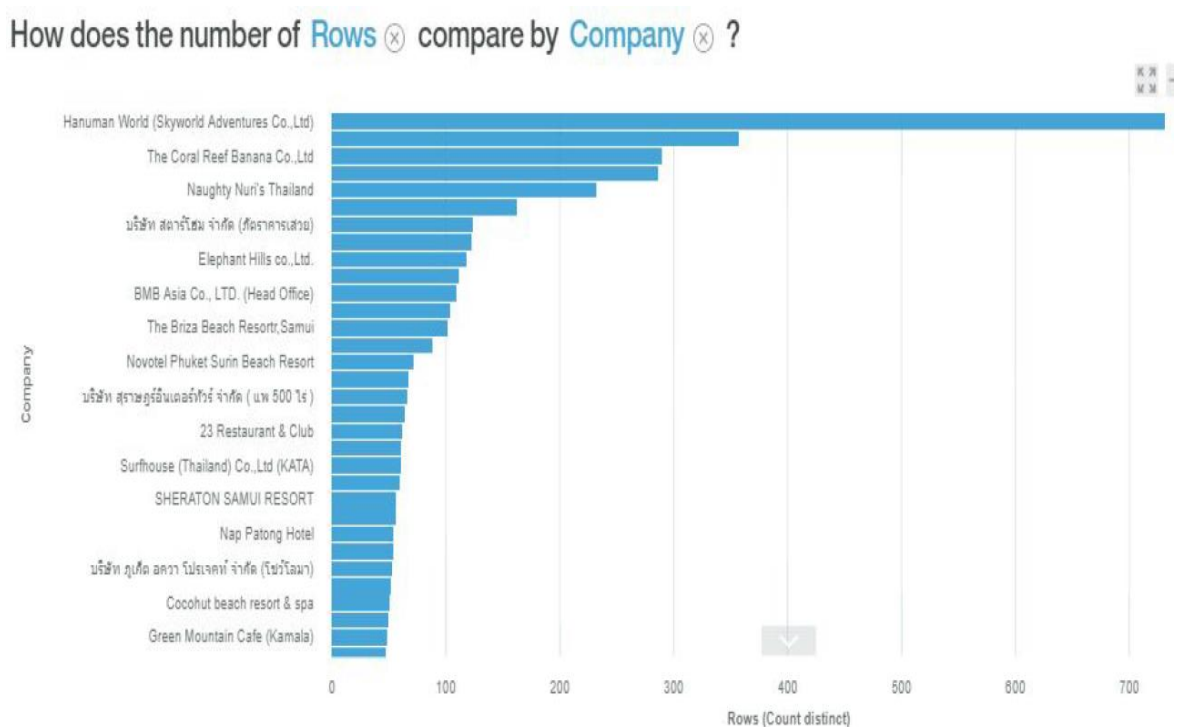
How do the values of Salary ⊗ compare by Rows ⊗ ?

Filtered by Salary: 7 selected ⊗



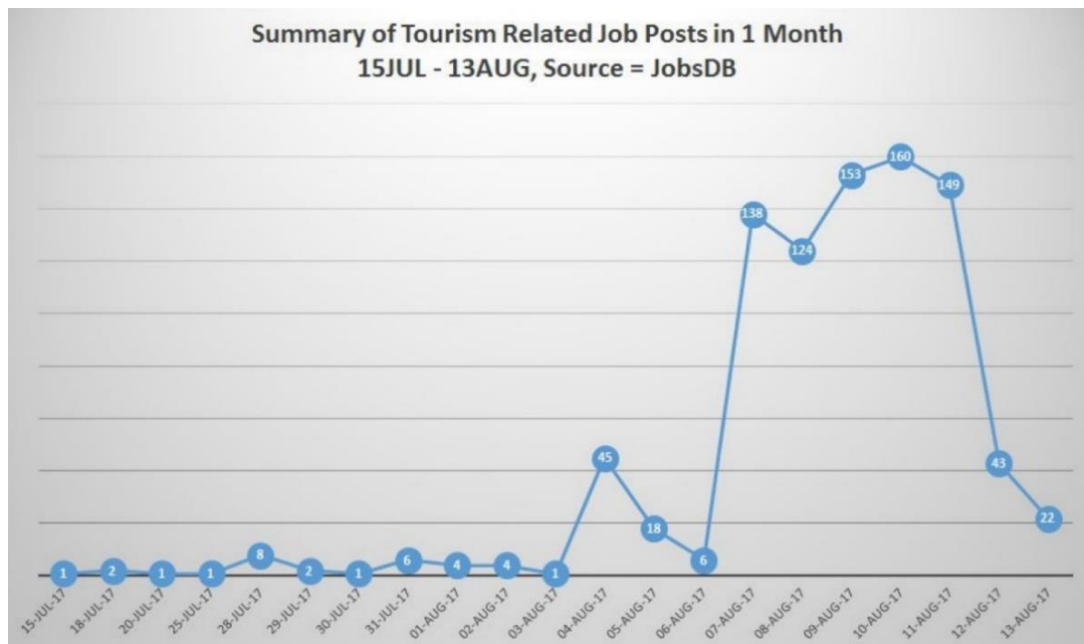
ภาพที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างอัตราค่าจ้างประกาศรับสมัครงานและฐานเงินเดือน

เมื่อทำการวิเคราะห์เรียงลำดับจำนวนการโพสต์ประกาศรับสมัครงานแบ่งเป็นรายบริษัททำให้เห็นถึงความต้องการในภาพที่เจาะลึก ถึงลักษณะและประเภทของงาน รวมไปถึงความต้องการ (Demand) ของทางภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น บริษัท Hanuman World (Skyworld Adventures Co., Ltd.) ประกอบธุรกิจ Zip Line เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 รองลงมาได้แก่บริษัท The Coral Reef Banana Co., Ltd. ประกอบธุรกิจโรงแรมและที่พัก และอันดับ 3 ได้แก่บริษัท Naughty Nuri's Thailand ประกอบธุรกิจร้านอาหาร โดนการโพสต์ประกาศรับสมัครงานของแต่ละบริษัทนั้น นับว่ามีตัวเลขที่สูงแสดงถึงความต้องการของบุคลากรรวมไปถึงโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว ดังภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการแรงงานรายสถานประกอบการ

ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถบอกถึงแนวโน้มของความต้องการแรงงานในแต่ละช่วงเวลา แต่ละฤดูกาลของการท่องเที่ยว โดยการนำจำนวนการโพสต์ประกาศรับสมัครงานของแต่ละวันในช่วงเดือนมาแสดงเป็นกราฟแบบเส้น (Line Graph) จะทำให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในความต้องการ (Trend & Demand) ของตลาดงานในกลุ่มท่องเที่ยว และสามารถสื่อถึงการวางแผนในการจ้างงานในแต่ละช่วงเวลา ยกตัวอย่างในภาพที่ 4.12 เป็นการโพสต์ประกาศรับสมัครงานในช่วงวันหยุดเดือนสิงหาคม โดยตัวเลขมีการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในช่วงวันที่ 7 สิงหาคม ไปถึงช่วง 11 สิงหาคม เป็นต้น



ภาพที่ 4.12 ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มความต้องการแรงงานในแต่ละช่วงเวลา

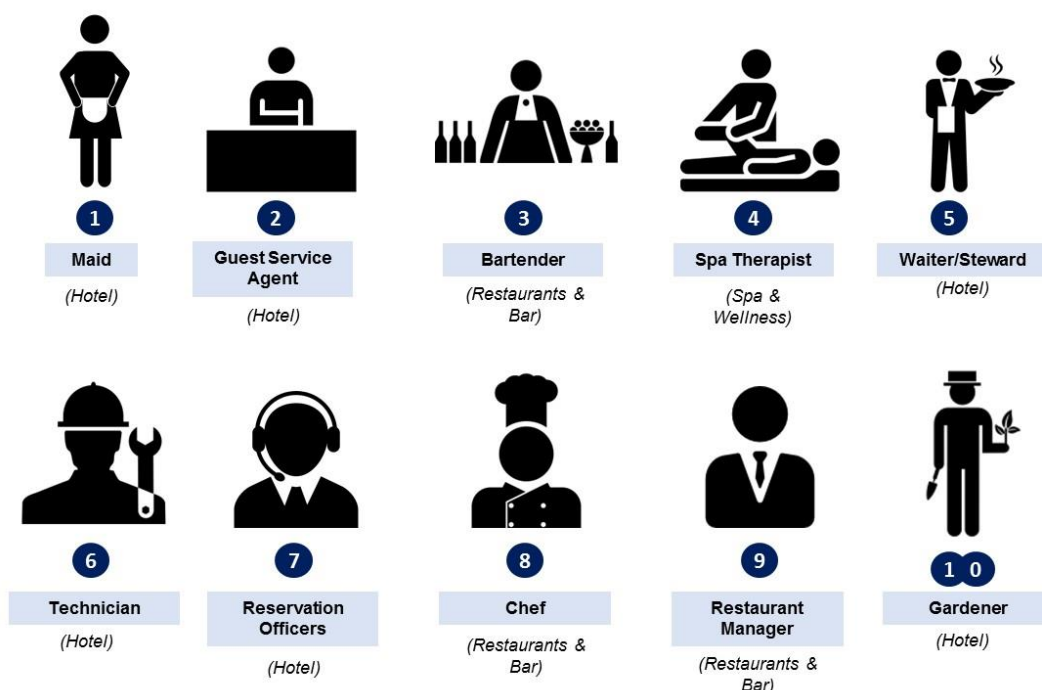
ผลการศึกษาที่เป็นผลมาจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งเป็นระบบที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมตามตัวแปรหรือเงื่อนไขข้อมูลที่ใช้ต้องการ ได้แก่การวิเคราะห์จัดอันดับ 10 อาชีพในสายงานท่องเที่ยวที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากที่สุดโดยยกตัวอย่างผลการวิเคราะห์แนวโน้มอาชีพในช่วงเวลาที่ดำเนินการวิจัยซึ่งมีการประมวลข้อมูลจากเดือนกุมภาพันธ์ไปถึงปลายเดือนกันยายนปี 2560 อันเป็นช่วงสั้นๆ หากต้องการดำเนินการสำรวจต่อเนื่องสามารถนำเสนอผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเป็นรายปีได้ 5 ปี และ10 ปีได้

ทั้งนี้พบว่าโดยภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีความต้องการบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ที่พัก ตำแหน่งแม่บ้าน (Maid) มากที่สุด รองลงมาภายใต้หมวดธุรกิจเดียวกันคือโรงแรมที่พัก ต้องการตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า (Guest Service Agent) ส่วนอันดับสามคือหมวดธุรกิจภัตตาคารและบาร์ ในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์ (Bartender) และอันดับสี่คือกลุ่มธุรกิจสุขภาพและสปา ในตำแหน่งพนักงานนวดสปา โดยตำแหน่งงานบริการในธุรกิจโรงแรม ตามมาเป็นลำดับที่ห้า ดังภาพที่ 4.13

Top 10 most in-demand jobs in Thailand's Tourism Industry

Ranked by demand from highest

Data source: 600,00+ data points from Thailand's top online job sites & portals (FEB-SEP2017)



ภาพที่ 4.13 10 อาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการมากที่สุดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย

ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่าในปี พ.ศ. 2559 มีผู้ที่อยู่ในตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 4,257,821 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ของแรงงานทั้งหมดในประเทศไทย ที่เมื่อดูจากแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยถึงตำแหน่งงาน พบว่า มากกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 51.63 หรือ 2,198,336 คน ทำงานอยู่ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ ด้านการขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 594,042 คน และโรงแรมที่พัก จำนวน 532,616 คน

อย่างไรก็ตาม จากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยยังมีความต้องการแรงงานที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ โดยผลการวิจัยในทุกพื้นที่ของประเทศไทยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.1 จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559
Accommodation for visitors	384,492	404,849	470,371	494,636	503,854	516,100	432,616
Food and beverage serving industry	2,314,475	2,142,755	2,119,879	2,083,304	2,100,865	2,129,419	2,198,336
Railway passenger transport	15,041	16,405	16,585	16,801	17,053	17,104	17,125
Road passenger transport	553,872	526,577	589,902	588,819	584,990	592,857	594,042
Water passenger transport	29,608	31,829	34,630	37,574	40,661	44,127	44,184
Air passenger transport	30,493	35,128	39,618	44,071	47,081	51,094	51,963
Transport equipment rental	5,851	6,468	9,856	8,488	10,580	11,482	11,505
Travel agencies and other reservation services industry	40,016	47,721	57,412	68,223	64,504	70,003	70,843
Cultural industry	69,155	62,938	59,899	52,685	52,645	54,595	54,873
Sports and recreational industry	127,300	164,682	246,650	252,793	258,431	265,367	265,924
Retail trade of country-specific tourism characteristic goods	287,783	291,812	294,362	259,936	240,648	241,851	242,117
Country-specific tourism industry	109,513	122,983	143,275	162,588	168,070	174,084	174,293
Total employed in tourism industries	3,931,599	3,854,147	4,082,439	4,069,378	4,089,382	4,168,083	4,257,821
Total employed (m)	38.04	38.46	38.94	38.91	38.08	38.02	37.68
Total employed in tourism industries/Total employed	10.34	10.02	10.48	10.46	10.74	10.96	11.30

ที่มา: ปรับปรุงจากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)

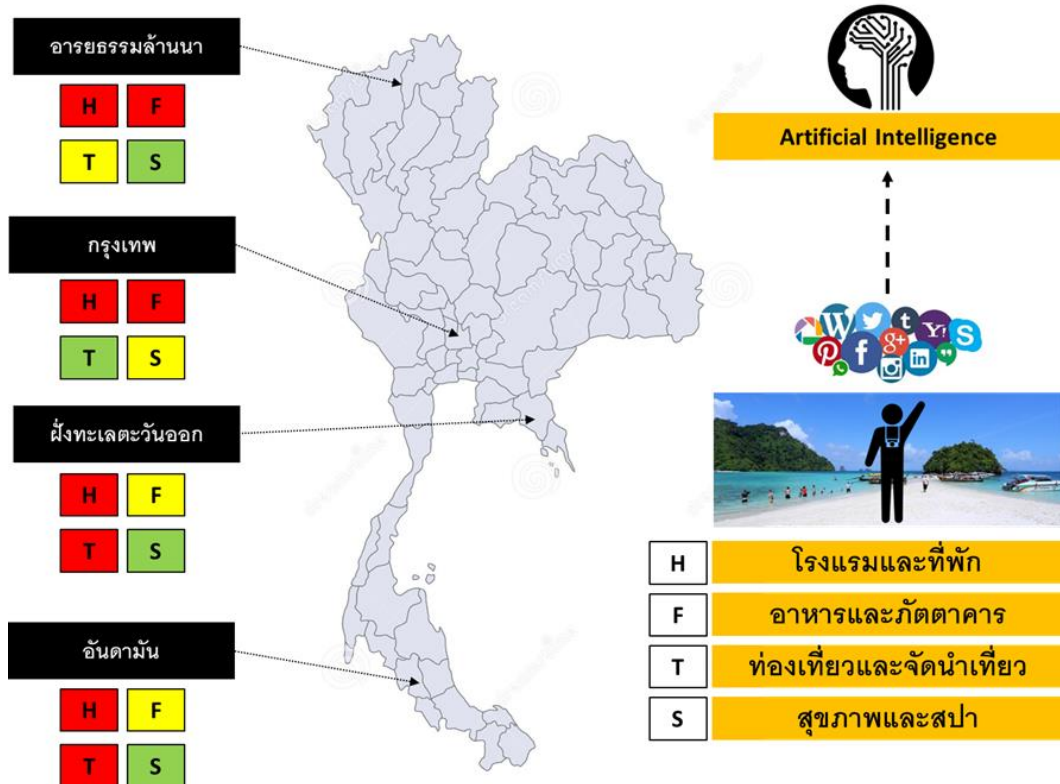
4.2 การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

การศึกษาในส่วนนี้มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการศึกษาคุณภาพการบริการและคุณลักษณะผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง รวมถึงคุณลักษณะของพนักงานหรือบุคลากรทางการท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

4.2.1 คุณภาพการบริการและคุณลักษณะผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว 3 รูปแบบคือ การใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ในการเก็บข้อมูลภาพรวมที่นักท่องเที่ยวสะท้อนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั้งหมดในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ร่วมกับการใช้แบบสอบถามกระจายตามภูมิภาคต่างๆ ในการเจาะประเด็นบ่งชี้ว่านักท่องเที่ยวคาดหวังการบริการอย่างไรจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศไทย ร่วมกับการประเมินคุณภาพการบริการ รวมไปถึงการเลือกนักท่องเที่ยวบางส่วนสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่สืบเนื่องจากข้อมูลเชิงปริมาณ ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและเห็นว่าแรงงานไทยส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศด้วยภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในประเด็นดังกล่าวในเชิงลึกต่อ ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปสู่การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ และนับเป็นข้อมูลที่มาจากการเก็บรวบรวมในหลายมิติ มีปริมาณมากเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบายต่อไป

4.2.1.1 การวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์ ผลการการนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก กระจายแยกตามกลุ่มคลัสเตอร์ ทั้งนี้จากภาพที่ 4.14 ได้แสดงให้เห็นถึงระดับสีของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร โดยสีแดงแสดงถึง Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากร อย่างเร่งด่วนในระดับสูงสุด สีเหลืองแสดงถึง Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรใน ระดับปานกลาง ส่วนสีเขียวนั้นแสดงถึง Sector ที่นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดียังไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนนักในการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากร



ภาพที่ 4.14 ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมหลัก กระจายตามคลัสเตอร์การท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์ภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามคลัสเตอร์การท่องเที่ยวได้แก่ กลุ่มอารยธรรมล้านนา กลุ่มแอทฟ บีช คลัสเตอร์ (ฝั่งทะเลตะวันออก) กลุ่มอันดามัน และกรุงเทพ (เนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่สูงที่สุด) ผลของการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

- อารยธรรมล้านนา: Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาในส่วนของคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ธุรกิจ โรงแรมและร้านอาหาร
- กรุงเทพมหานคร : Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาในส่วนของคุณภาพการบริการมากที่สุดได้แก่ โรงแรมและร้านอาหาร
- ฝั่งทะเลตะวันออก: Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาในส่วนของคุณภาพการบริการมากที่สุดได้แก่ โรงแรมและบริษัทจัดนำเที่ยว
- กลุ่มอันดามัน: Sector ที่ต้องเร่งพัฒนาในส่วนของคุณภาพการบริการได้แก่ โรงแรมและบริษัทจัดนำเที่ยว

4.2.1.2 คุณภาพการบริการและมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย สำหรับข้อมูลทางด้านคุณภาพการบริการ ความต้องการ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยนั้น ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 3 ช่องทาง ได้แก่ การอาศัยข้อมูลจากการใช้ Big data และ AI (Artificial Intelligent) ซึ่งเป็นส่วนที่ได้กำหนดให้ระบบดึงข้อมูลปัจจุบันในสังคมออนไลน์ (Social Media) ในมุมมองของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และช่องทางที่สองคือการอาศัยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการกำหนดคำถามเฉพาะเจาะจงตามระเบียบวิธีวิจัยการศึกษาคุณภาพการบริการ และช่องทางสุดท้ายคือวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถึงประเด็นที่สืบเนื่องจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ขยายความเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือต้องการอันจะนำมาซึ่งการอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณได้มากยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพการบริการและคุณลักษณะผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องการหรือคาดหวังจากการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 385 ราย (ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยใช้รูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายจากระดับคะแนนเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

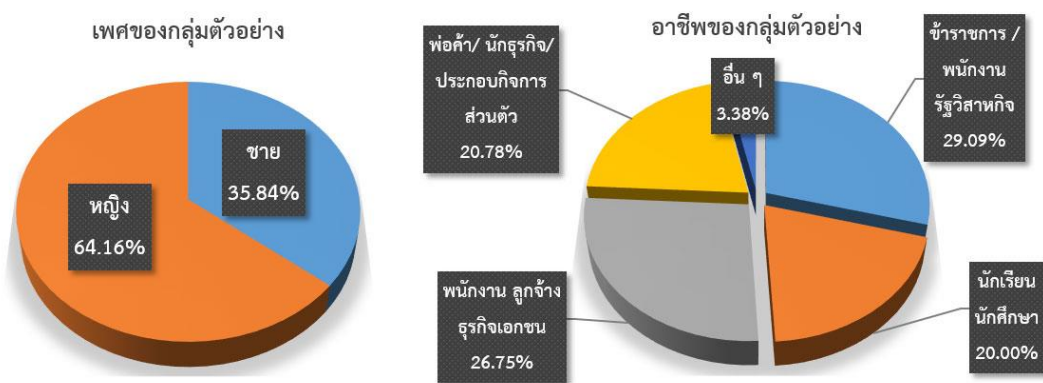
โดยผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 5 อันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต มากเป็นอันดับหนึ่ง ในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.59, S.D. = 0.724) รองลงมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.57, S.D. = 0.651) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.56, S.D. = 0.667) แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.50, S.D. = 0.696) และสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดีในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.46, S.D. = 0.787) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอัธยาศัย รอยยิ้มและการใส่ใจ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย

มาตรฐานการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	4.59	0.724	มากที่สุด
2. ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.57	0.651	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.667	มากที่สุด
4. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า	4.50	0.696	มาก
5. สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดี	4.46	0.787	มาก
6. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่หงุดหงิด อารมณ์เสียใส่ลูกค้า	4.46	0.895	มาก
7. รอยยิ้มอย่างจริงใจ	4.44	0.734	มาก
8. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ	4.43	0.722	มาก
9. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้า	4.43	0.737	มาก
10. มีความสุขในการให้บริการลูกค้า	4.42	0.757	มาก
11. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ	4.42	0.777	มาก
12. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน	4.41	0.716	มาก
13. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.41	0.776	มาก
14. พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน	4.40	0.719	มาก
15. หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ปกติเกิดขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์และบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างดี	4.38	0.775	มาก
16. มีความอดทนต่อภาวะความกดดันและตึงเครียดจากลูกค้าที่	4.38	0.795	มาก

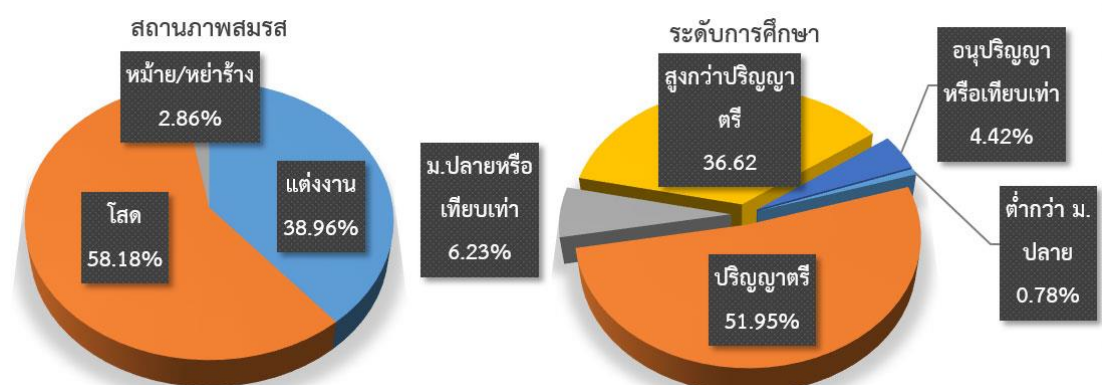
มาตรฐานการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
กำลังมีอารมณ์ฉุนเฉียว			
17. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก	4.37	0.745	มาก
18. ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามารอให้บริการมาก สามารถบริหารจัดการได้อย่างดีและไม่มีอารมณ์เสีย หรือหงุดหงิด	4.37	0.823	มาก
19. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ	4.34	0.757	มาก
20. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างดี	4.32	0.807	มาก
21. ไม่ปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า หรือถ้าจำเป็นต้องปฏิเสธ สามารถชี้แจงและให้ข้อมูลได้ด้วยใจเย็น	4.31	0.757	มาก
22. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท	4.31	0.775	มาก
23. เป็นผู้ที่มิจิตสำนึกสาธารณะ	4.31	0.778	มาก
24. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.761	มาก
25. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน มีความผิดพลาดจากการทำงานน้อย	4.29	0.765	มาก
26. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.26	0.737	มาก
27. สามารถแนะนำธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.26	0.783	มาก
28. สามารถจัดการปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.25	0.811	มาก
29. มีความสามารถในการจดจำลูกค้าประจำได้	4.17	0.813	มาก
30. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	0.898	มาก
31. มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้าทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เกินกว่าความคาดหวังเสมอ	4.14	0.835	มาก
32. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย	4.12	0.847	มาก
33. แม้ว่าจะนอกเวลางาน แต่หากยังบริการลูกค้าไม่เสร็จ ยังคงทุ่มเทอย่างเต็มที่	4.07	0.884	มาก
34. พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	4.04	0.853	มาก
35. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา	3.81	0.912	มาก

สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.16 รองลงมาคือ เพศชายคิดเป็นร้อยละ 35.84 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมาคือ พนักงานลูกจ้างธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.75 พ่อค้า นักธุรกิจ ประกอบกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 20.78 และนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับรายละเอียดดังภาพที่ 4.15



ภาพที่ 4.15 เพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

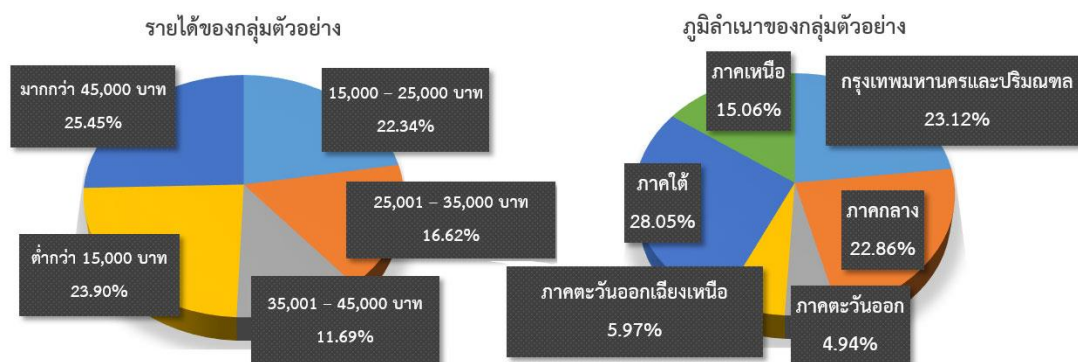
ผลการวิจัยในภาพที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 58.18 มีสถานภาพสมรสโสด รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 38.96 และหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.95 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.62 โดยที่เหลือไม่แตกต่างกันมากนัก



ภาพที่ 4.16 สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยในภาพที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากกว่า 45,000 บาทต่อเดือนเป็นกลุ่มที่พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.45 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.90 รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.34 รายได้ต่อเดือน

25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.62 และรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.69 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนาในภาคใต้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.05 รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 23.12 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.86 และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 15.06 ตามลำดับ โดยที่เหลือไม่แตกต่างกันมากนัก



ภาพที่ 4.17 รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1.2 คุณภาพการบริการและมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 401 ราย ผู้วิจัยใช้รูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายจากระดับคะแนนเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

โดยผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการวิจัยตารางที่ 4.3 พบว่า มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 5 อันดับแรก ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.23, S.D. = 0.754) รองลงมาคือ รอยยิ้มอย่างจริงใจในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.16, S.D. = 0.763) แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.11, S.D. = 0.733) แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.10, S.D. = 0.778) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.724) และมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.07, S.D. = 0.846) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนของภาษาต่างประเทศสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยนักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอัธยาศัย รอยยิ้มและการใส่ใจมากกว่า

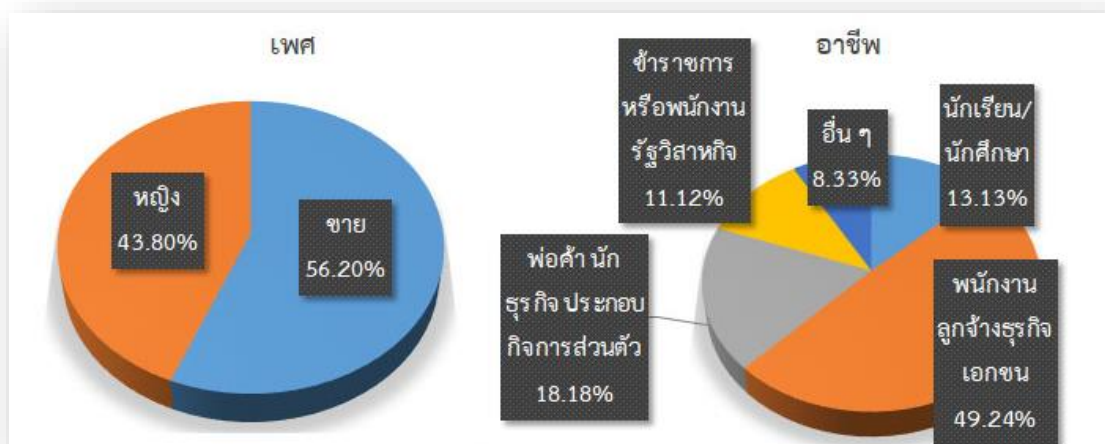
ตารางที่ 4.3 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

มาตรฐานการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.23	0.754	มาก
2. รอยยิ้มอย่างจริงใจ	4.16	0.763	มาก
3. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า	4.11	0.733	มาก
4. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน	4.10	0.778	มาก
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.07	0.724	มาก
6. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	4.07	0.846	มาก
7. มีความสุขในการให้บริการลูกค้า	4.06	0.786	มาก
8. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทาง กิริยาและมารยาท	4.05	0.771	มาก
9. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ	4.04	0.699	มาก
10. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ	4.03	0.755	มาก
11. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.02	0.796	มาก
12. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่หงุดหงิด อารมณ์เสียใส่ลูกค้า	4.01	0.819	มาก
13. พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน	4.01	0.829	มาก

มาตรฐานการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
14. พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ	4.00	0.736	มาก
15. หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ปกติเกิดขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์และบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างดี	3.99	0.810	มาก
16. สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดี	3.98	0.801	มาก
17. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้า	3.96	0.816	มาก
18. สามารถสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก	3.95	0.753	มาก
19. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ	3.93	0.799	มาก
20. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างดี	3.91	0.847	มาก
21. มีความอดทนต่อภาวะความกดดันและตึงเครียดจากลูกค้าที่กำลังมีอารมณ์ฉุนเฉียว	3.90	0.831	มาก
22. ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามารอให้บริการมาก สามารถบริหารจัดการได้อย่างดีและไม่มีอารมณ์เสีย หรือหงุดหงิด	3.89	0.786	มาก
23. ไม่ปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า หรือถ้าจำเป็นต้องปฏิเสธ สามารถชี้แจงและให้ข้อมูลได้ด้วยความใจเย็น	3.89	0.862	มาก
24. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน มีความผิดพลาดจากการทำงานน้อย	3.88	0.773	มาก
25. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.87	0.810	มาก
26. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย	3.86	0.942	มาก
27. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.82	0.873	มาก
28. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ	3.79	0.790	มาก
29. มีความสามารถในการจดจำลูกค้าประจำได้	3.79	0.934	มาก
30. สามารถจัดการปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.78	0.805	มาก
31. สามารถแนะนำธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.76	0.888	มาก
32. มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้าทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เกินกว่าความคาดหวังเสมอ	3.72	0.791	มาก
33. แม้ว่าจะนอกเวลางาน แต่หากยังบริการลูกค้าไม่เสร็จ ยังคงทุ่มเทอย่างเต็มที่	3.72	0.831	มาก

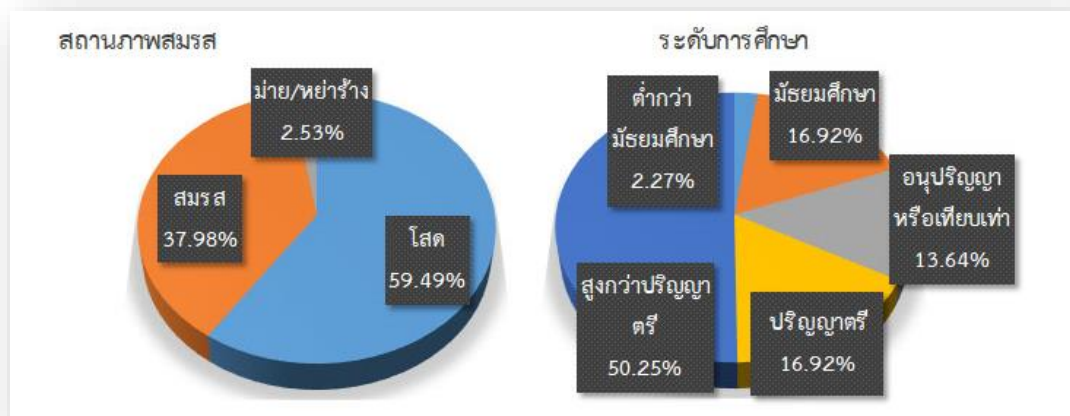
มาตรฐานการบริการที่นักท่องเที่ยวต้องการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
34. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	1.041	มาก
35. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา	3.51	1.025	มาก

ภาพที่ 4.18 แสดงเพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.80 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานลูกจ้างธุรกิจเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.24 รองลงมาคือ พ่อค้า นักธุรกิจ ประกอบกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.18 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.13 และข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.12 ตามลำดับ



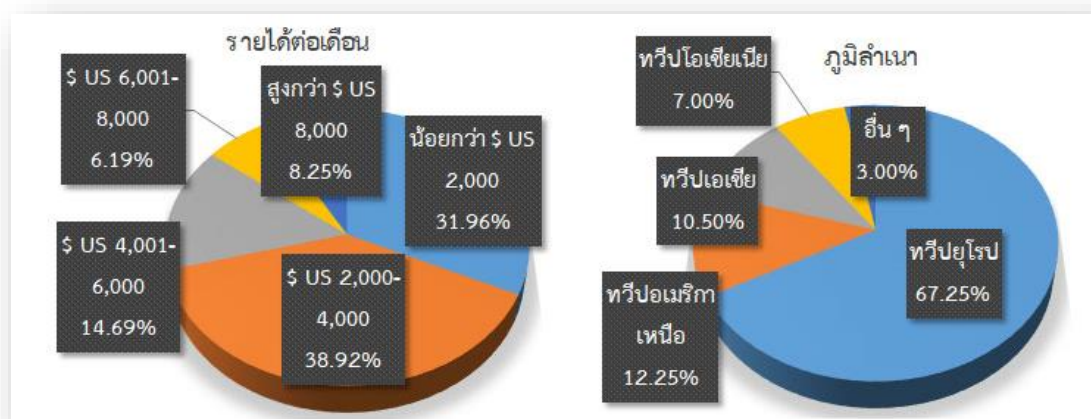
ภาพที่ 4.18 เพศและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผลการวิจัยในภาพที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 59.49 มีสถานภาพสมรสโสด รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 37.98 และหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.53 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ ปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษาในสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.92 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 13.64 และต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.27



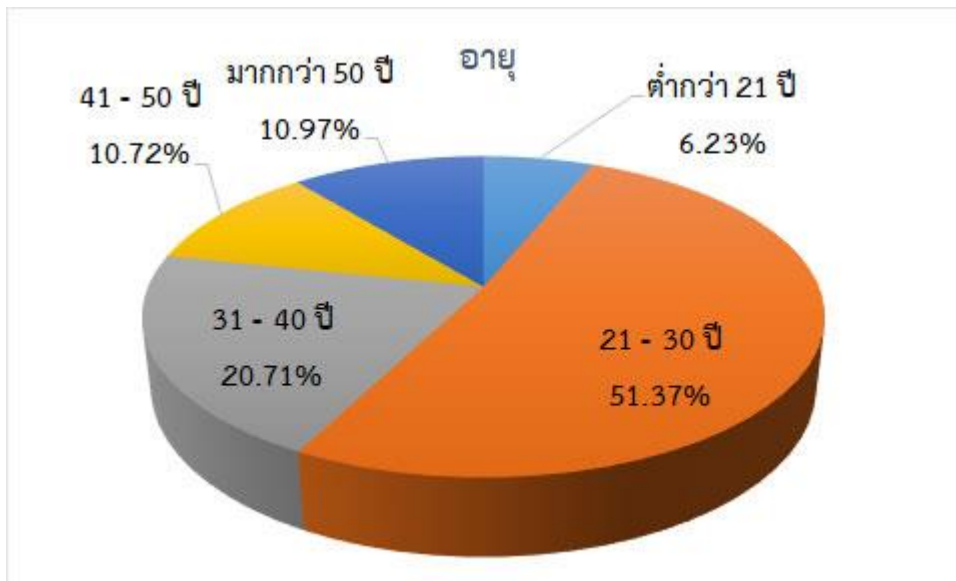
ภาพที่ 4.19 สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผลการวิจัยในภาพที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ตั้งแต่ US \$ 2,000 – 4,000 ต่อเดือนเป็นกลุ่มที่พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.92 รองลงมาคือ ต่ำกว่า US \$ 2,000 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.96 รายได้ต่อเดือน US \$ 4,001 – 6,000 ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.69 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือไม่แตกต่างกันมากนัก โดยกลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนาในทวีปยุโรปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาคือ ทวีปอเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 12.25 ทวีปเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 10.50 และทวีปโอเชียเนีย คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ โดยที่เหลือมีภูมิลำเนาในทวีปอื่น ๆ



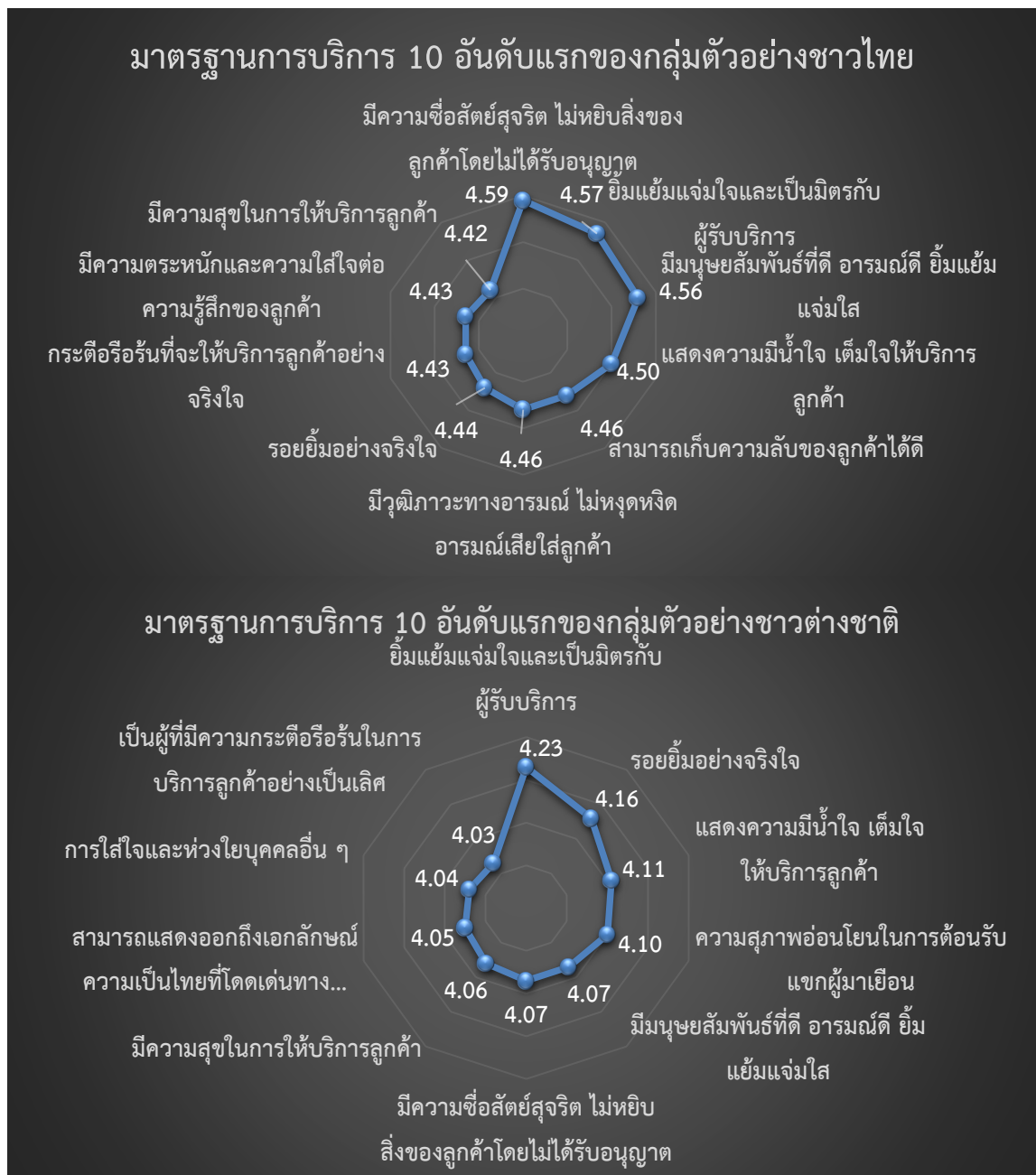
ภาพที่ 4.20 รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผลการวิจัยในภาพที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งมีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.37 % รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.71 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.97 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.72 และอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.72 ตามลำดับ มีอายุเฉลี่ย 32.63 ปี หรือ 32 ปี 7 เดือน 16 วัน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.58



ภาพที่ 4.21 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผลการวิจัยในภาพที่ 4.22 แสดงผลการวิจัยในส่วนของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต้องการ 10 อันดับแรก พบว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศไม่แตกต่างกันมากนัก โดยให้ความสำคัญกับการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน และที่สำคัญกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการมาตรฐานการบริการมีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นไทยใน 10 อันดับแรก ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจะให้ความสำคัญกับการเก็บความประทับใจของลูกค้า การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่หงุดหงิดหรือใส่อารมณ์กับลูกค้า



ภาพที่ 4.22 มาตรฐานการบริการ 10 อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4.2.2 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 269 ราย ผู้วิจัยใช้รูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด

5

คะแนน

มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายจากระดับคะแนนเฉลี่ย มีเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

โดยผลการวิจัยมีดังนี้

ผลการวิจัยตารางที่ 4.4 พบว่า มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว 5 อันดับแรก ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มากเป็นอันดับหนึ่งในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.56, S.D. = 0.600) รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.56, S.D. = 0.624) มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.52, S.D. = 0.596) ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.50, S.D. = 0.639) และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.49, S.D. = 0.627) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

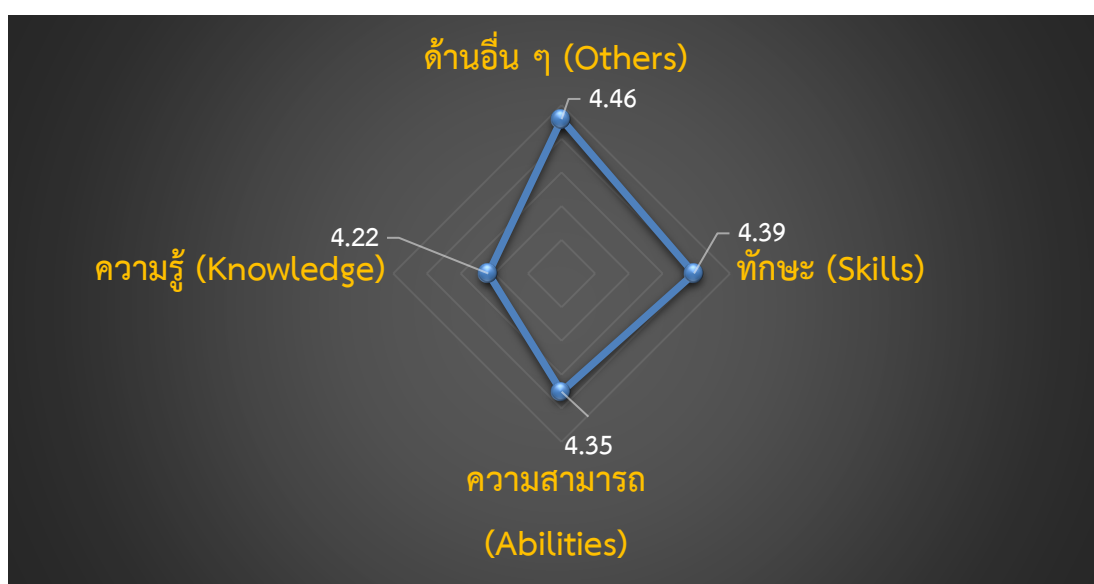
มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	4.56	0.600	มากที่สุด
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.56	0.624	มากที่สุด
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.52	0.596	มากที่สุด
4. ยิ้มแย้มแจ่มใจและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4.50	0.639	มาก
5. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.49	0.627	มาก

มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
6. รอยยิ้มอย่างจริงใจ	4.48	0.621	มาก
7. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน	4.48	0.667	มาก
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	4.47	0.614	มาก
9. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า	4.47	0.621	มาก
10. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ	4.46	0.601	มาก
11. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.45	0.646	มาก
12. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.45	0.660	มาก
13. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี	4.43	0.692	มาก
14. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ	4.42	0.622	มาก
15. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	0.615	มาก
16. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ	4.41	0.665	มาก
17. มีความอดทนต่อภาวะความกดดันและตึงเครียดจากลูกค้าที่กำลังมีอารมณ์ฉุนเฉียว	4.41	0.700	มาก
18. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	0.665	มาก
19. ยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร	4.39	0.697	มาก
20. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา	4.38	0.655	มาก
21. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้	4.38	0.667	มาก
22. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ	4.38	0.683	มาก
23. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน	4.37	0.684	มาก
24. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.37	0.751	มาก
25. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกิริยาและมารยาท	4.35	0.672	มาก
26. เป็นผู้ที่รักษามลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี	4.34	0.659	มาก
27. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.34	0.682	มาก

มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
28. มีความอดทนต่อภาระงานที่มากกว่าปกติ	4.34	0.694	มาก
29. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	4.32	0.664	มาก
30. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ	4.32	0.683	มาก
31. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	4.32	0.689	มาก
32. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา	4.32	0.693	มาก
33. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก	4.30	0.692	มาก
34. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์	4.30	0.775	มาก
35. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย	4.29	0.712	มาก
36. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	0.715	มาก
37. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.28	0.704	มาก
38. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ	4.26	0.674	มาก
39. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.26	0.697	มาก
40. มีความเป็นผู้นำ	4.26	0.701	มาก
41. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล	4.25	0.708	มาก
42. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ	4.23	0.713	มาก
43. สามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.736	มาก
44. มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้าทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เกินกว่าความคาดหวังเสมอ	4.22	0.739	มาก
45. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.675	มาก
46. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี	4.16	0.719	มาก

มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
47. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	0.871	มาก
48. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ	4.12	0.721	มาก
49. เป็นผู้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก	4.10	0.667	มาก
50. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา	3.77	1.107	มาก

ผลการวิจัยภาพที่ 4.23 เกี่ยวกับ องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ตามโมเดล KSAO's พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณสมบัติด้านอื่น ๆ มากเป็นอันดับที่ 1 ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46) ซึ่งประกอบไปด้วยทัศนคติที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ด้านทักษะในการทำงาน ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39) ได้แก่ การปูเตียง การปรุงอาหาร การทำเครื่องดื่ม การเสิร์ฟอาหาร การแกะสลักผลไม้ เป็นต้น ด้านความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35) ได้แก่ อาทิจ การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ การคิดเชิงระบบ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน การแก้ไขปัญหา การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เป็นต้น และด้านความรู้ ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.22) ได้แก่ ความรู้ที่เป็นหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และกระบวนการที่มีหลักการ ตามลำดับ



ภาพที่ 4.23 องค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์

4.2.3 การวิเคราะห์สักรัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis

ในการวิเคราะห์จัดกลุ่มตัวแปร (Cluster Analysis) เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยประยุกต์แนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดที่ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) ได้ดำเนินการด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สักรัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis กำหนดตัวแปรที่จะนำเข้าสู่การวิเคราะห์จัดกลุ่ม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และสักรัดตัวแปรด้วยวิธีการ Factor Analysis ซึ่งในเบื้องต้น ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่า Cronbach มีค่าเท่ากับ 97.0 % ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) โดยมีกระบวนการดังนี้

4.2.3.1 การวิเคราะห์สักรัดตัวแปรมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ในการพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยใช้วิธีการสักรัดตัวแปรด้วย Factor Analysis ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 269 ชุดมาวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) และดำเนินการหมุนแกนองค์ประกอบมุมฉากแบบ Varimax โดยกำหนดให้มีค่า Eigenvalue = 1

4.2.3.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร สิ่งที่สำคัญอันดับแรกในการสักรัดองค์ประกอบคือ การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรว่ามีความเหมาะสมในการนำไปสักรัดองค์ประกอบหรือไม่อย่างไร โดยผู้วิจัยใช้วิธี KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมในการนำข้อมูลไปดำเนินการสักรัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis โดยพิจารณาค่า KMO ที่ได้ซึ่งต้องมากกว่า 0.5 จึงจะสามารถนำไปสักรัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ได้ค่า KMO = 0.918 ซึ่งมากกว่า 0.5 และเข้าสู่ 1 จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 KMO and Bartlett's Test ของตัวแปร 50 ตัวแปร

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.945
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8225.361
	df	1225
	Sig.	.000

4.2.3.3 การสกัดองค์ประกอบ ผู้วิจัยประยุกต์แนวทางการสกัดองค์ประกอบจากงานของศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2557) และศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ซึ่งใช้การสกัดองค์ประกอบเพื่อการลดจำนวนตัวแปร หรือหา Factor ที่สามารถใช้แทนตัวแปรทั้งหมดทุกตัวได้ด้วยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) หรือ PCA ซึ่งกัลยา วานิชย์บัญชา (2553) แนะนำว่าเป็นวิธีการที่จะสามารถลดตัวแปรจากชุดข้อมูลที่มีจำนวนตัวแปรจำนวนมากให้เหลือไม่กี่ปัจจัยที่สามารถลดความซ้ำซ้อนของตัวแปรบางตัวที่สามารถจัดกลุ่มตัวแปรที่สามารถอยู่ในองค์ประกอบได้หลายองค์ประกอบให้เหลือเพียงองค์ประกอบที่เด่นชัด โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีการหมุนแบบ Varimax (เกษรา เกิดมงคล, 2546; ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2557) ซึ่งเป็นวิธีการหมุนแกนปัจจัยไปแล้วยังคงทำให้ Factor ตั้งฉากกัน หรือเป็นอิสระกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่า Total Variance Explained ของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 50 ตัวแปร

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	20.540	41.080	41.080	20.540	41.080	41.080	5.620	11.240	11.240
2	2.629	5.259	46.339	2.629	5.259	46.339	5.328	10.656	21.896
3	1.818	3.636	49.974	1.818	3.636	49.974	4.322	8.644	30.540
4	1.506	3.011	52.986	1.506	3.011	52.986	4.109	8.217	38.757
5	1.366	2.733	55.718	1.366	2.733	55.718	3.397	6.795	45.552
6	1.305	2.610	58.328	1.305	2.610	58.328	3.338	6.676	52.228
7	1.169	2.339	60.667	1.169	2.339	60.667	3.329	6.658	58.886
8	1.078	2.156	62.823	1.078	2.156	62.823	1.968	3.937	62.823

จากตารางที่ 4.6 ดำเนินการลดตัวแปรโดยกำหนดค่า Eigenvalues ไว้ว่ามีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนทั้งหมดในตัวแปรเดิมที่สามารถอธิบายได้โดย Factor ซึ่งเป็นค่าผลบวกของค่า Factor Loading ยกกำลังสองของแต่ละตัวแปรใน Factor หนึ่งๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553) โดยค่า Eigenvalues มากกว่า 1 จะหมายถึงรายละเอียดของข้อมูลที่น้อยกว่าตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมากกว่าหนึ่งตัว และจากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าที่มีค่า Eigenvalues = 1 มีทั้งหมด 8 Factors หรือ 8 องค์ประกอบ (components)

4.2.3.4 การเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ในการสกัดตัวแปรนั้น ในเบื้องต้นต้อง

พิจารณาระดับที่เหมาะสมของการลดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis ที่ต้องมีค่าร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้งหมดที่สามารถอธิบายชุดตัวแปรมากกว่า 60.00 % (แสงหล้า ชัยมงคล , 2554; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2557) ผลการวิจัยในตารางที่ 4.7 พบว่า ได้ค่าองค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบ และมีค่าร้อยละความแปรปรวนขององค์ประกอบทั้งหมดที่สามารถอธิบายชุดตัวแปรได้ (Total Variance Explained) เท่ากับ 62.823 % ซึ่งสูงกว่าระดับที่กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรมีความเหมาะสมในการนำเข้าสู่กระบวนการลดตัวแปร โดยในการจัดกลุ่มองค์ประกอบตัวแปรนั้น มีการกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบได้ตั้งแต่ค่า 0.30 เป็นต้นไป แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการค่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมาก จึงกำหนดเงื่อนไขด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Pimpa, 2008) และประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 3 ค่าขึ้นไปตามแนวทางของโกเซอร์ (สุภาวดี นพจุจินดา, 2553; ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2557) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการการจัดกลุ่มองค์ประกอบว่าตัวแปรที่นำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นควรอยู่ในองค์ประกอบใดจะพิจารณาจากค่า Factor Loading ของตัวแปร โดยค่า Factor Loading ของตัวแปรใน Factor ใดมีค่าตั้งแต่ ± 0.4 ขึ้นไปจะถูกนำมาจัดกลุ่มในองค์ประกอบนั้น ๆ (แสงหล้า ชัยมงคล, 2554; Jindabot and Moschis, 2008) โดยในเบื้องต้นเมื่อพิจารณาค่า Factor Loading พบว่ามีองค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาจำนวนตัวแปรที่ต้องมีตัวแปรตั้งแต่ 3 ค่าขึ้นไป พบว่าองค์ประกอบที่ 8 มีตัวแปรเพียง 2 ตัวแปร ด้วยเหตุนี้ องค์ประกอบของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจึงมีเพียง 7 องค์ประกอบ ซึ่งผลการวิจัยพร้อมคะแนน Loading สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 Rotated Component Matrix ของตัวแปรมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ 50 ตัวแปร

ตัวแปร	องค์ประกอบ						
	1	2	3	4	5	6	7
1. รอยยิ้มอย่างจริงใจ	.752						
2. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ	.692						
3. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน	.672						
4. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า	.670						
5. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย	.635						
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	.535						
7. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ	.485						
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	.441	.477					
9. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท	.419						

ตัวแปร	องค์ประกอบ						
	1	2	3	4	5	6	7
10. ยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร		.709					
11. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี		.690					
12. เป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี		.657					
13. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ		.580					
14. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน		.507					
15. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย		.493					
16. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน		.487					.460
17. มีความซื่อสัตย์สุจริต	.519	.464					
18. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	.429	.443					
19. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ		.435					
20. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา			.821				
21. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ			.764				
22. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี			.561				
23. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี			.504				
24. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ			.478		.422		
25. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี			.477				
26. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีประสิทธิภาพ			.453				
27. เป็นผู้ที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก				.582			
28. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี				.581			
29. มีความเป็นผู้นำ				.545			
30. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ	.425			.577			
31. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ				.526			
32. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ				.473			

ตัวแปร	องค์ประกอบ						
	1	2	3	4	5	6	7
33. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน				.411			
34. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา					.707		
35. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้					.641		
36. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา					.637		
37. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					.548		
38. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง						.709	
39. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์						.610	
40. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน						.528	
41. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี						.431	
42. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี							.565
43. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก							.528
44. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ			.421				.510
45. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ							.401

จากตัวแปรด้านมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศทั้งหมด 50 ตัวแปร สามารถนำมาจัดกลุ่มองค์ประกอบตามค่าคะแนนองค์ประกอบ (factor loading) และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ขีดความสามารถในการบริการ (Service Capability) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 9 ตัวแปร ได้แก่ รอยยิ้มอย่างจริงใจ (ค่า Factor Loading = 0.752) การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ (ค่า Factor Loading = 0.692) ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน (ค่า Factor Loading = 0.672) แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า (ค่า Factor Loading = 0.670) การไหว้ที่สวยงามแบบไทย (ค่า Factor Loading = 0.635) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย (ค่า Factor Loading = 0.535) กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ (ค่า Factor Loading = 0.485) ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ (ค่า Factor Loading = 0.441) และ

สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกิริยาและมารยาท (ค่า Factor Loading = 0.419) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 2 กระบวนการบริการ (Service Process) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 10 ตัวแปร ได้แก่ ยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร (ค่า Factor Loading = 0.709) สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี (ค่า Factor Loading = 0.690) เป็นผู้ที่รักษามลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.657) ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ (ค่า Factor Loading = 0.580) มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน (ค่า Factor Loading = 0.507) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ค่า Factor Loading = 0.493) มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่า Factor Loading = 0.487) มีความซื่อสัตย์สุจริต (ค่า Factor Loading = 0.464) มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (ค่า Factor Loading = 0.443) และสามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.435) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 3 ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่ สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา (ค่า Factor Loading = 0.821) สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.764) สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ดี (ค่า Factor Loading = 0.561) สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.504) สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.48) มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.47) และมีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล (ค่า Factor Loading = 0.453) ตามลำดับ

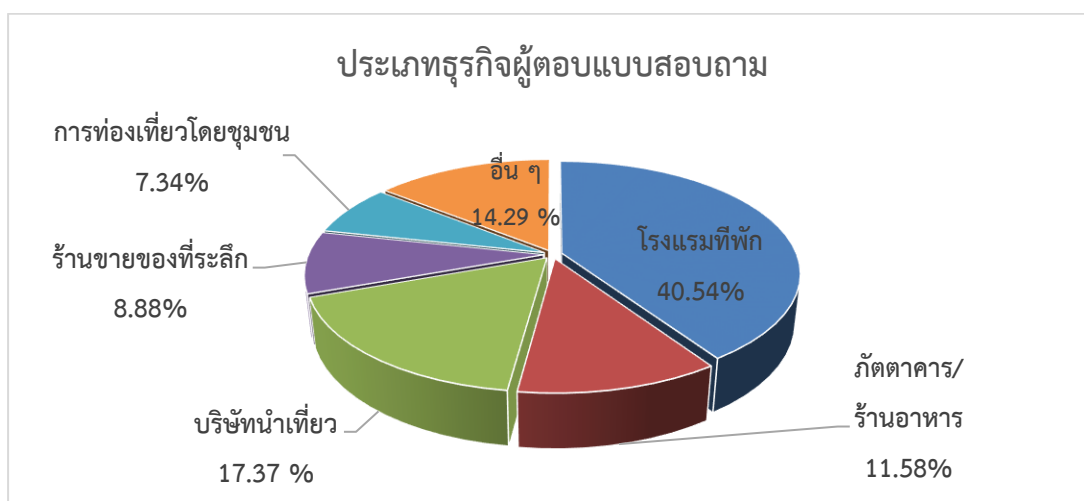
กลุ่มที่ 4 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่ เป็นผู้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก (ค่า Factor Loading = 0.582) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.581) ความเป็นผู้นำ (ค่า Factor Loading = 0.577) เป็นผู้มีจิตสำนึกสาธารณะ (ค่า Factor Loading = 0.545) มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.526) แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ (ค่า Factor Loading = 0.473) และ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (ค่า Factor Loading = 0.411) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา (ค่า Factor Loading = 0.707) ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้ (ค่า Factor Loading = 0.641) เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่า Factor Loading = 0.637) และสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.548) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 6 วุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาดifferent ๆ ได้ด้วยตนเอง (ค่า Factor Loading = 0.709) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (ค่า Factor Loading = 0.610) มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน (ค่า Factor Loading = 0.528) และสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.431) ตามลำดับ

กลุ่มที่ 7 บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere) ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี (ค่า Factor Loading = 0.565) มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก (ค่า Factor Loading = 0.528) มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ (ค่า Factor Loading = 0.510) และมีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่า Factor Loading = 0.401) ตามลำดับ

ภาพที่ 4.24 แสดงข้อมูลประเภทของธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามเป็นธุรกิจโรงแรมที่พักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมาคือ บริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 17.37 ธุรกิจอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 14.29 ร้านขายของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 8.88 และการท่องเที่ยวโดยชุมชน คิดเป็นร้อยละ 7.34 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.24 ประเภทของธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 ขีดความสามารถในการบริการ (Service Capability) ในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการต้องมีการบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

1. นำเสนอรอยยิ้มอย่างจริงใจ
2. ให้ความใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ
3. มีความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน
4. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า
5. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
7. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
9. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท

ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับจิตวิทยาการบริการ (Service Mind) ที่ผู้ให้บริการต้องสามารถปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานนี้ เนื่องจากเป็นสิ่งที่แรกที่จะสร้างความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ให้กับผู้มารับบริการ และจะส่งผลต่อความรู้สึกและคุณภาพการบริการในด้านอื่น โดยมาตรฐานการบริการดังกล่าวสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตได้กล่าวไว้ถึงมาตรฐานด้านนี้ว่าเป็นสิ่งที่ในอดีต ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร แต่ปัจจุบัน ได้รับความสำคัญน้อยลง โดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตกล่าวว่า เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับ “ยิ้มงาม ถามไถ่ หัวใจบริการ” เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความพิเศษที่ได้รับ ในมุมมองนี้ ผู้บริหารโรงแรมเชียงคานริเวอร์เมาเท่น รีสอร์ท อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยได้กำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ ต้องคอยสังเกตรถยนต์หรือยานพาหนะของผู้รับบริการ และกระตือรือร้นออกไปรับผู้รับบริการถึงประตูรถเพื่อแสดงออกถึงความยินดีต้อนรับและความเต็มใจบริการ ผลที่เกิดขึ้นทำให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการค่อนข้างสูง

ด้านที่ 2 กระบวนการบริการ (Service Process) การสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
ด้านที่ 2 เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

1. พนักงานผู้ให้บริการต้องยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร
2. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี
3. เป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี
4. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ
5. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
7. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
8. มีความซื่อสัตย์สุจริต
9. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
10. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

โดยมาตรฐานนี้เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพในการบริการและลดช่องว่างของการบริการ (Service Gap) ที่เป็นปัญหาที่สำคัญของกระบวนการบริการ นั่นคือ การไม่เข้าใจนโยบายหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังนั้น เกณฑ์มาตรฐานข้อแรกของมาตรฐานนี้ คือ ผู้ให้บริการต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กรอย่างเคร่งครัด นั่นหมายความว่า หากไม่เข้าใจต้องศึกษาและทำความเข้าใจ เกณฑ์นี้จะช่วยลดปัญหาความไม่เข้าใจระหว่างองค์กรกับบุคลากร นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงเกณฑ์อื่น ๆ เห็นได้ว่า มาตรฐานด้านกระบวนการบริการนี้เป็นการควบคุมคุณภาพการบริการ ลดความคลาดเคลื่อนจากการบริการ ที่สำคัญให้ความสำคัญกับทัศนคติในการทำงาน (Attitude) ของบุคลากร

ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยจากการประชุมกลุ่มย่อยที่ระบุว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดของการทำงานคือ ทัศนคติในการทำงาน โดยศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) พบว่า ทัศนคติของบุคลากรเป็นประเด็นสำคัญในการสร้างผลสัมฤทธิ์หรือมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ โดยการประชุมร่วมกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกพื้นที่ได้ข้อสรุปไปในทิศทางเดียวกันว่าในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร “ทัศนคติ” จะเป็นองค์ประกอบแรกของผู้ประกอบการต้องพิจารณา เนื่องจากทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญในขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงาน และช่วยลดช่องว่างในการบริการ ดังนั้น มาตรฐานด้านนี้จึงเป็นการควบคุมคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ

กลุ่มที่ 3 ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider) เนื่องจากปัจจุบันเรากำลังอยู่ในยุค Thailand 4.0 ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างผู้คน และระหว่างประเทศกันมากขึ้น ประกอบกับประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวหลายสิบล้านคนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละปีเพิ่มขึ้น ทำให้ทักษะที่

สำคัญในยุคสมัยใหม่นี้คือ ทักษะภาษาและทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องมีมาตรฐานในด้านการเป็นผู้ให้บริการสมัยใหม่ ดังนี้

1. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา
2. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี
4. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
5. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
7. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล

ซึ่งเห็นได้ว่า มาตรฐานของผู้ให้บริการสมัยใหม่ไม่ได้มีเพียงทักษะภาษาและคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่เท่านั้น แต่ด้านการรอบรู้ในการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกหรือให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นในส่วนนี้สอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing) หรือ S-D Logic (Vargo and Lusch, 2008; Pongsakornrunsilp and Schroeder, 2011, ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555) ที่กล่าวถึงบทบาทของผู้ให้บริการในด้านการมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกลูกค้าหรือผู้รับบริการ มากกว่าเป็นผู้สร้างการบริการแบบสำเร็จรูปให้กับผู้มารับบริการ กล่าวคือ ลูกค้า หรือผู้รับบริการในปัจจุบันมีบทบาทเชิงรุกมากขึ้น โดยมีบทบาทเป็นผู้สร้างคุณค่า หรือผลประโยชน์ของตนเองร่วมกับผู้ให้บริการ (Service Provider) ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของผู้ให้บริการ คือ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ รวมถึงความเชี่ยวชาญในการอำนวยความสะดวกลูกค้าหรือผู้มารับบริการในการสร้างคุณค่า สามารถให้ข้อมูลหรือให้คำแนะนำทั้งการใช้บริการ หรือการพักผ่อนในด้านต่าง ๆ ณ แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถให้บริการที่เป็นเลิศแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการได้

กลุ่มที่ 4 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในยุค Thailand 4.0 ไม่ใช่แต่เพียงการมีจิตวิทยาการบริการ ความสามารถในการสื่อสารแต่ต้องเป็นผู้ที่มีนวัตกรรม สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีในการทำงาน ดังนั้น บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องมีมาตรฐานในด้านการคิดเชิงสร้างสรรค์ คิดและพัฒนางานให้สามารถบริการผู้รับบริการได้ หรือกล่าวได้ว่าสามารถทำงาน แก้ไขปัญหา รับมือกับสถานการณ์และสามารถหาแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง โดยมาตรฐานด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบไปด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. การเป็นผู้ที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก
2. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
3. มีความเป็นผู้นำ
4. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ
5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ
7. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เกณฑ์มาตรฐานในด้านความคิดสร้างสรรค์นี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกด้านหนึ่งควบคู่ไปกับเกณฑ์ด้านการเป็นผู้ให้บริการสมัยใหม่ เพราะมาตรฐานด้านความคิดสร้างสรรค์นี้เป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานบริการ หรืองานที่ต้องรับมือกับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นงานที่ไม่สามารถคาดการณ์หรือคาดเดาสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความสามารถในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แนวคิด S-D Logic (Vargo and Lusch, 2008) ความคิดสร้างสรรค์เปรียบเสมือนทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีเพื่อนำไปใช้ในการขับเคลื่อนองค์ความรู้ของตนเองในการให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญมาตรฐานที่สำคัญของประเด็นนี้คือ ความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขนาดองค์กรมีขนาดเล็กลงและมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกมากขึ้น บุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย

กลุ่มที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เกณฑ์มาตรฐานด้านความรับผิดชอบมีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ เพราะหากมีความคิดสร้างสรรค์หรือมีคุณลักษณะการเป็นผู้ให้บริการสมัยใหม่ แต่ขาดความรับผิดชอบหรือความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบนี้ไม่ได้หมายความว่าถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ แต่รวมถึงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับมาตรฐานดังนี้

1. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา
2. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้
3. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

4. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐานด้านความรับผิดชอบนี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกภูมิภาคต่างกล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่าเป็นสิ่งที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการรุ่นใหม่ขาดแคลน ด้วยการเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีทำให้คนรุ่นใหม่ต้องการความสำเร็จอย่างรวดเร็ว และไม่ต้องการรับความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยความรับผิดชอบนี้มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ให้บริการอย่างมาก โดยจากการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า ด้วยทัศนคติของเด็กรุ่นใหม่ทำให้มีความรับผิดชอบมากกว่าคนรุ่นเก่า ทำให้เกิดปัญหาการย้ายงานหรือเปลี่ยนงานบ่อย ส่งผลเสียต่อการบริหารจัดการของธุรกิจท่องเที่ยวที่ไม่ต่อเนื่องต้องเสียทรัพยากรทั้งบุคลากรและเวลา รวมถึงงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ดังนั้น การพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจึงเกี่ยวข้องกับมาตรฐานทางด้านความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับความมุ่งมั่นตั้งใจในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของบุคลากร

กลุ่มที่ 6 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เนื่องจากในการทำงานหรือการให้บริการกับผู้รับบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมมือกับคนจำนวนมากทั้งแผนกเดียวกันและระหว่างแผนก และในบางครั้งต้องทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า การสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจึงมีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานการบริการดังต่อไปนี้

1. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง
2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
4. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

การมีความฉลาดทางอารมณ์แม้ว่าไม่ได้ส่งผลต่อมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตร่วมกับผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือเปรียบได้กับแรงจูงใจใฝ่สัมพันธที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี โดยในการประชุมกลุ่มย่อย ณ จังหวัดภูเก็ต พบว่าสิ่งที่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญคือ การได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่ไม่สามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้เป็นอุปสรรคที่สำคัญของการพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ และหากเป็นไปได้ ต้องการบุคลากรที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจึงเกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากร

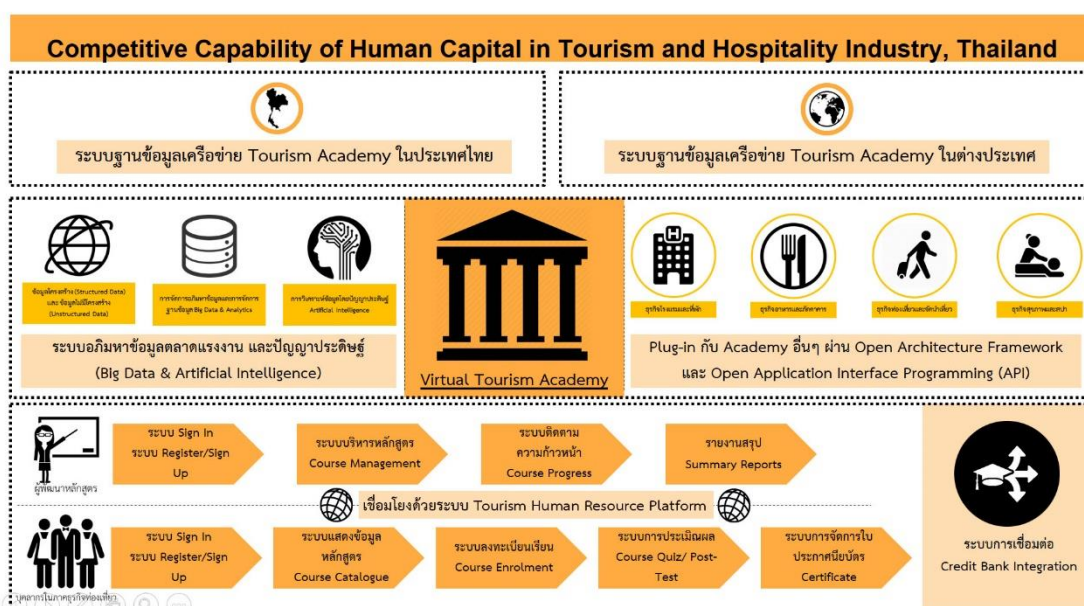
กลุ่มที่ 7 บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere) ในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ เมื่อบุคลากรมีความฉลาดทางอารมณ์แล้วสิ่งสำคัญด้านต่อไปคือ บรรยากาศในการทำงานที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องมียุทธศาสตร์สำคัญในการร่วมสร้างเพื่อก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละคน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
2. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก
3. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ
4. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศในการทำงานที่ดีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ โดยเกณฑ์มาตรฐานนี้ บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการมีบทบาทที่สำคัญในการบรรยากาศในการทำงานที่ดี และเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวเปรียบได้เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ในมิติขององค์กรหรือมิติของธุรกิจท่องเที่ยวที่เมื่อรวมกับเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ จะส่งผลให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Vargo and Lusch, 2008)

4.3 การพัฒนาระบบข้อมูล Big data และฐานข้อมูลอัจฉริยะ สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ สามารถสรุปแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้ดังภาพที่ 4.25 โดยจัดตั้งในรูปแบบ Virtual Tourism Academy ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 4.25 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ด้วย Virtual Tourism Academy

4.3.1 ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ระบบอภิมหาข้อมูล (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.3.1.1 ระบบฐานข้อมูลเครือข่าย Tourism Academy ซึ่งประกอบไปด้วยระบบฐานข้อมูลเครือข่าย Tourism Academy ทั้งในและต่างประเทศ ที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ภายใต้ Virtual Tourism Academy การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเครือข่าย Tourism Academy เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากภายใต้ระบบ Virtual Tourism Academy หน่วยงานบริหารจัดการ Tourism Academy ไม่ได้ทำหน้าที่สถาบันฝึกอบรมแต่ทำหน้าที่หน่วยงานในการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์จนถึงการออกใบประกาศนียบัตรรับรองการผ่านการฝึกอบรมเข้าด้วยกันเพื่อบริหารจัดการการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการแบบองค์รวม

4.3.1.2 ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ (Big Data & Artificial Intelligence) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง การจัดการอภิมหาข้อมูล และการจัดการฐานข้อมูล Big Data & Analytics และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยปัญญาประดิษฐ์ โดย Virtual Tourism Academy จำเป็นต้องใช้ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์

ข้อมูลต่าง ๆ ทั้งความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการ ตำแหน่งงานว่าง คุณสมบัติที่ต้องการ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

4.3.1.3 ระบบการเชื่อมต่อ (Credit Bank Integration) โดยเน้นการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการผ่านระบบ Open Architecture Framework และ Open Application Interface Programming (API) โดยเชื่อมโยงระหว่างผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตร และผู้ที่ต้องการได้รับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ระบบย่อย ดังนี้

- ระบบการสมัครและการเข้าระบบ ภายใต้ระบบนี้ประกอบไปด้วยการสมัครเพื่อบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล วุฒิการศึกษา ที่อยู่ ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญ ประวัติการฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อขอ User Name และ Password ในการเข้าระบบ

- ระบบบริหารหลักสูตร (Course Management) สำหรับการบริหารจัดการหลักสูตร รายวิชาหรือหลักสูตรในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมทั้งโครงสร้างหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การเปิด/ปิดหลักสูตรพัฒนาทุนมนุษย์

- ระบบติดตามความก้าวหน้า (Course Progress) เป็นระบบที่ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรสามารถติดตามผลการพัฒนาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รวมถึงติดตามรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ สามารถเรียกดูรายละเอียดและข้อมูลที่เป็นไปตามต้องการ

- ระบบรายงานสรุป (Summary Report) เป็นระบบที่สามารถเรียกให้สรุปข้อมูลตามความต้องการของผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ เพื่อติดตามและประเมินผล รวมถึงการนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์

- ระบบแสดงข้อมูลหลักสูตร (Course Catalogue) เป็นระบบที่แสดงรายละเอียดหลักสูตรจำแนกตามสาขาวิชาชีพ หรือสาขาวิชาที่เปิดสอนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเข้ารับการพัฒนาในหลักสูตรต่าง ๆ ได้ ซึ่งต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียนได้

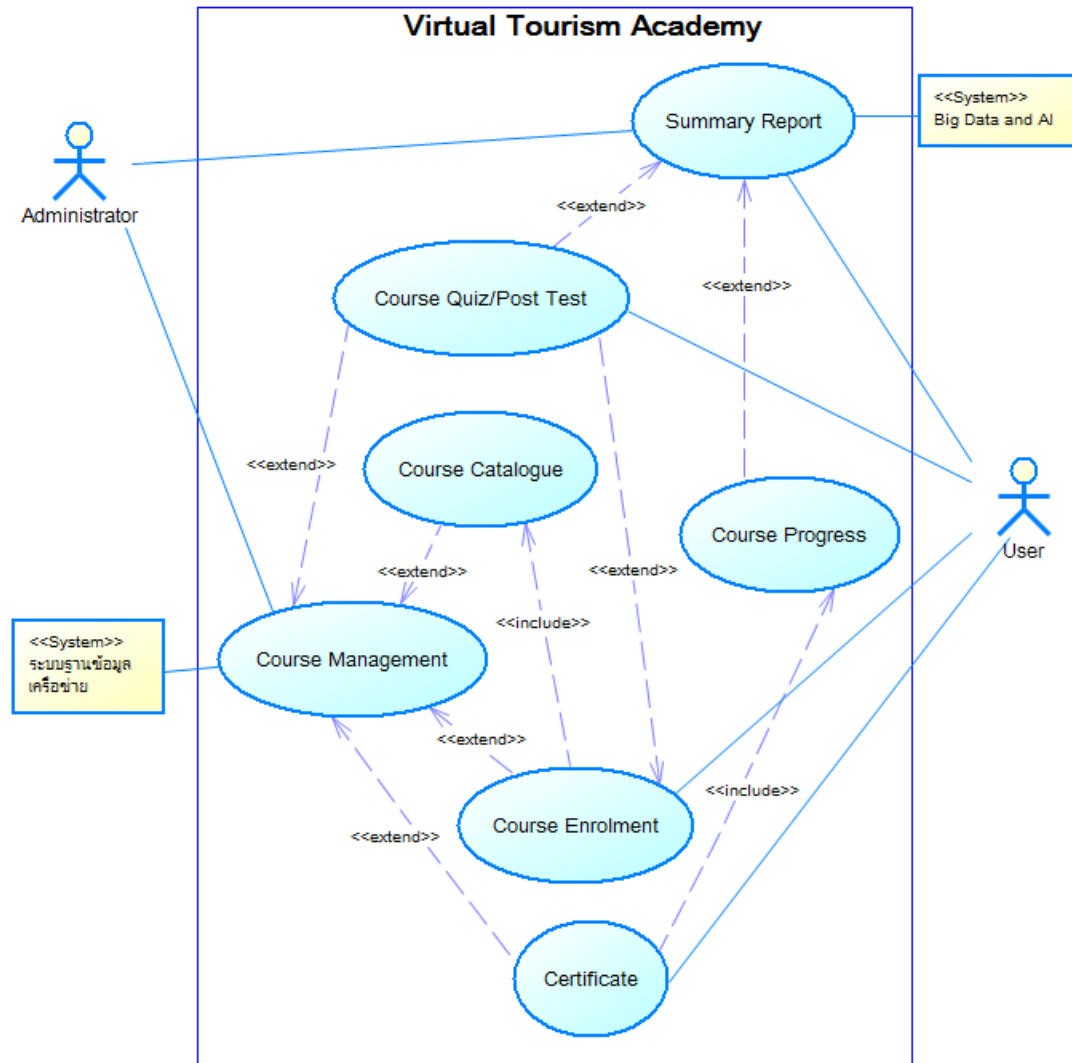
- ระบบลงทะเบียนเรียน (Course Enrolment) เมื่อผู้ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาตัดสินใจเลือกหลักสูตรที่ต้องการเข้าเรียนแล้ว กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียน ซึ่งมีกระบวนการที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วนคือ ต้องการใบประกาศนียบัตรที่อาจจะต้องชำระค่าฝึกอบรม และไม่ต้องการใบประกาศนียบัตรที่ไม่ต้องมีค่าใช้จ่าย รวมถึงการลงทะเบียนในรายวิชาที่สนใจ ซึ่งระบบนี้จะดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้เรียนที่ได้บันทึกอยู่ในฐานข้อมูลของระบบ เพื่อประมวลผล รวมถึงการแนะนำหลักสูตรฝึกอบรมอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง

- ระบบการประเมินผล (Course Quiz/ Post Test) เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของ Virtual Tourism Academy เนื่องจากในปัจจุบันการพัฒนาและฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีค่อนข้างมากแต่ส่วนหนึ่งไม่มีการประเมินผลจึงทำให้ไม่ทราบว่าผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาเป็นอย่างไร แต่ภายใต้จุดมุ่งหมายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มุ่งไปสู่เป้าหมายด้านการจ้างงานเป็นสำคัญ การประเมินผลจึงเป็นส่วนสำคัญของระบบนี้ ซึ่งระบบการประเมินผลต้องเป็นระบบที่ประเมินผลก่อน ระหว่างการฝึกอบรม และหลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยมีเกณฑ์ระดับคะแนนในการผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา

- ระบบการจัดการใบประกาศนียบัตร (Certificate) เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการประเมินผลและมีผลผ่านการประเมิน กระบวนการต่อไปคือ การจัดการใบประกาศนียบัตร โดยการจัดทำใบประกาศนียบัตรผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ในการสมัครงาน หรือการสะสมเครดิตต่อไป

4.3.1.4 การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Tourism Academy

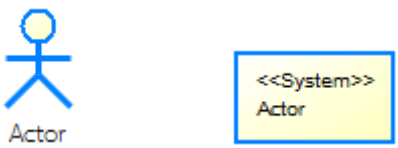
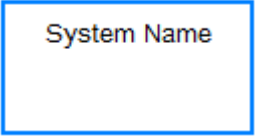
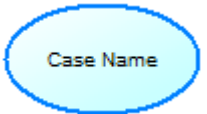
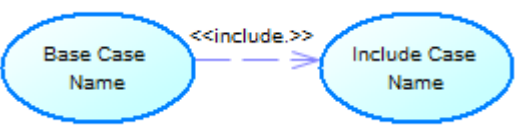
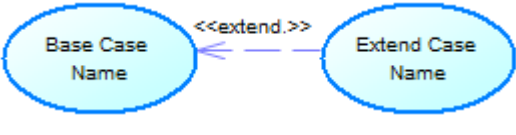
ผู้วิจัยดำเนินการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับนักเขียนโปรแกรมสารสนเทศในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 4.26



ภาพที่ 4.26 ระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ภายใต้ระบบนี้ ผู้วิจัยออกแบบระบบฐานข้อมูลที่กำหนดผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วน ได้แก่ ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล (Administrator) หรือ Admin ที่เป็นผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบ ดูแล จัดการ และตรวจสอบการดำเนินงานของระบบฐานข้อมูล โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องอีกส่วนคือ ผู้ใช้ข้อมูล (User) ในระบบนี้ประกอบไปด้วยผู้ใช้ข้อมูลสองส่วน คือ แรงงานในภาคการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และธุรกิจท่องเที่ยว หรือนายจ้างที่ต้องการบุคลากรมาทำงาน โดยมีรายละเอียดสัญลักษณ์ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องในระบบฐานข้อมูล

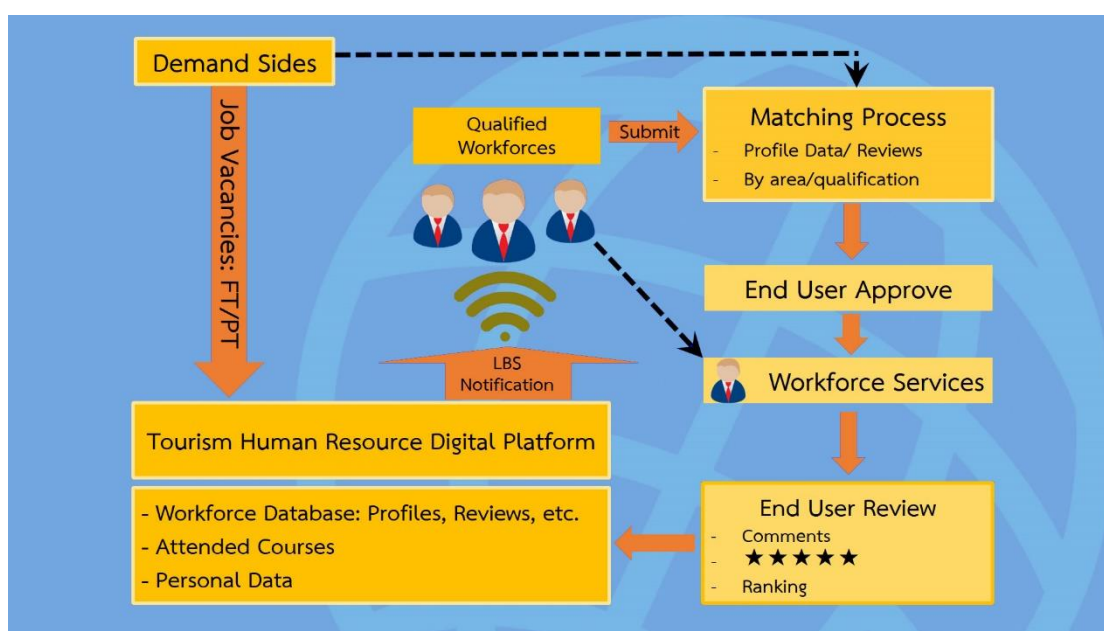
สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	Actor คือผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ทั้งมนุษย์และระบบงานอื่น
	System Boundary คือเส้นแบ่งระบบและผู้เกี่ยวข้อง หรือระบบที่เกี่ยวข้อง ที่มากระทำต่อระบบภายในกรอบ
	Use Case คือหน้าที่ที่ระบบต้องกระทำ
	Connection คือเส้นเชื่อมระหว่าง Actor กับ Use case
Use case relationship	
	Include Relationship คือความสัมพันธ์ที่ Base Use case ต้องไปเรียกกิจกรรมของอีก Use case หนึ่งมาใช้ทุกครั้ง
	Extend Relationship คือ Use case ที่ถูกเรียกใช้จาก Base Use case ตามเงื่อนไขการทำงานในแต่ละกรณี

4.3.2 การบริหารจัดการฐานข้อมูลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว

ในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย สิ่งที่เป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งคือ การก่อให้เกิดการจ้างงานด้วยการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้ Virtual Tourism Academy จะมีการนำระบบเทคโนโลยีระบุตำแหน่ง (Local Based System: LBS) เพื่อให้ผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรบังคับ ของ Virtual Tourism Academy และมีข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ประวัติการฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ในระบบฐานข้อมูลสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้

กระบวนการในระบบตลาดแรงงานเริ่มต้นจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวแจ้งความประสงค์ตำแหน่งงานที่ต้องการเข้าสู่ระบบพื้นที่ดิจิทัลเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการ

ท่องเที่ยว (Tourism Human Resource Digital Platform) ที่มีข้อมูลของแรงงานในระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ประวัติการฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ ระบบจะดำเนินการประมวลผลและส่งข้อมูลความต้องการไปยังแรงงานที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยวด้วยระบบเทคโนโลยีระบุตำแหน่ง (Local Based Service; LBS) แรงงานที่ต้องการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ต้องตอบรับระบบเพื่อแสดงเจตจำนงว่ามีความต้องการทำงานในตำแหน่งดังกล่าว ข้อมูลในฝั่งของนายจ้าง หรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจะพบเห็นรายชื่อของแรงงานที่ประสงค์ทำงานในตำแหน่งดังกล่าว สามารถเข้าไปดูข้อมูล ประวัติการทำงาน ผลการประเมินการทำงานจากงานในอดีตที่ผ่านมา เมื่อนายจ้างตกลงเลือกแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ นายจ้างต้องกดเลือก (Approve) ก่อนที่ระบบจะแจ้งให้แรงงานมาทำงาน หลังจากที่มีการทำงานเสร็จสิ้น หากเป็นงานชั่วคราว ฝั่งนายจ้างต้องประเมินผลการทำงาน (End User Review) ของแรงงาน โดยให้ในรูปแบบดาวตั้งแต่ 1 ดาว – 5 ดาว พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติม



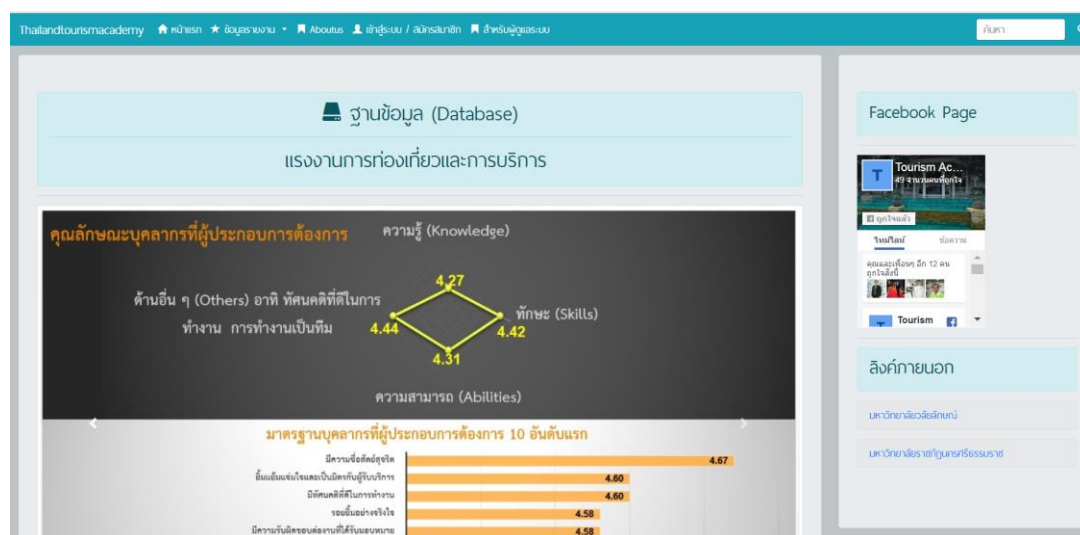
ภาพที่ 4.27 ระบบพื้นที่ดิจิทัลเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว

4.3.3 ระบบ Web Interface สำหรับฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยจะใช้ระบบ Cloud ในการจัดเก็บฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนา Web Interface เพื่อรองรับฐานข้อมูลในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ (User) ทั้งที่

เป็นแรงงานทางการท่องเที่ยวหรือผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในภาคการท่องเที่ยวหรือบริการ และธุรกิจท่องเที่ยวหรือผั้จนายจ้างสามารถบันทึกข้อมูล เรียกดู หรือดำเนินการสรรหาแรงงาน ซึ่งระบบประมวลผลในการจับคู่แรงงานกับตำแหน่งงานว่าจะมีการประมวลผลผ่านระบบ Cloud และระบบต้องสามารถอำนวยความสะดวกผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มในการบันทึกข้อมูลที่ย่าง สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงการสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งข้อมูลผู้สมัคร ข้อมูลตำแหน่งงาน รวมไปถึงระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ การฝึกอบรม การทดสอบประเมินผล และการรับใบประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรม เป็นต้น

ผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์ <https://thailandtourismacademy.com> เพื่อเป็น Web Interface ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและบริหารจัดการข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ซึ่งผู้ใช้จะต้อง Log in เพื่อเข้าสู่ระบบและดำเนินการบันทึกข้อมูล เพิ่มเติม หรือสมัครงาน หรือการสรรหาพนักงาน



ภาพที่ 4.28 เว็บไซต์ Thailand Tourism Academy

4.4 การถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในลักษณะของกรณีศึกษาในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยดำเนินการถอดบทเรียนการบริหารจัดการของหมู่บ้านคีรีวง ชีวาศรม โรงแรมวรบุรี และสวนนงนุช โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.4.1 หมู่บ้านคีรีวง

บทบาทของชุมชนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศนับวันยิ่งมีความสำคัญ เนื่องด้วยการเป็นแหล่งทรัพยากรทั้งทางธรรมชาติ ประเพณี และวัฒนธรรม การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของการท่องเที่ยวในระดับประเทศ โดยองค์ประกอบสำคัญที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการท่องเที่ยวชุมชนก็คือทรัพยากรมนุษย์หรือแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นฟันเฟืองหลักในพื้นที่ ทักษะ ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ความสามารถ จิตวิทยาบริการ ทศนคติ รวมไปถึงจำนวนแรงงานที่จะเข้ามารองรับการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นประเด็นในการพัฒนาและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนในระยะยาว การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทางด้านแรงงาน ความต้องการพัฒนาบุคลากรในอาชีพต่างๆ ทางกาการท่องเที่ยวและบริการ โดยเลือกชุมชนคีรีวง อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นกรณีศึกษาเนื่องจากเป็นชุมชนที่มีความโดดเด่นในระดับประเทศ มีชื่อเสียงทางด้านการท่องเที่ยวชุมชนมายาวนาน

4.4.1.1 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวง ชุมชนคีรีวง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นชุมชนเก่าแก่บริเวณเชิงเขาหลวง และเป็นเส้นทางเดินขึ้นสู่ยอดเขาหลวง ชาวบ้านมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย สงบ สัมคมแบบเครือญาติ อาชีพหลัก คือ การทำสวนผลไม้ผสม เรียกว่า “สวนสมรม” เช่น มังคุด เงาะ ทุเรียน สะตอ เป็นต้น ด้วยทุนทางสิ่งแวดล้อม ทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมที่สมาชิกชุมชนคีรีวงได้สั่งสร้างและสั่งสมมาเป็นระยะเวลานานนับตั้งแต่ภัยพิบัติครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2531 จากวิกฤติเป็นโอกาส สมาชิกชุมชนคีรีวงได้พัฒนาและต่อสู้เพื่อฟื้นฟูชุมชนและทำให้มีความโดดเด่นด้านการเป็นชุมชนพึ่งตนเอง โดยชุมชนคีรีวงได้เป็นชุมชนต้นแบบในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้รับรางวัลยอดเยี่ยม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Thailand Tourism Awards) ประจำปี 2541 ประเภทเมืองและชุมชน เนื่องจากเป็นชุมชนที่มีวิถีชีวิตแบบชาวสวนอยู่กับธรรมชาติ และได้พัฒนาการบริการนักท่องเที่ยวขึ้นมาเป็นธุรกิจใหม่ของชุมชน ประกอบด้วย การนำทาง เดินป่า ลูกหาบ การจัดที่พักแบบโฮมสเตย์ โดยการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นองค์กรกลางของชาวชุมชนจัดแบ่งหน้าที่ไปยังกลุ่มต่าง ๆ ให้เกิดความร่วมมือของชุมชนอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการก่อตัวและพัฒนาของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นฟ้ามด้อยม ทุเรียนกวนห่อกาบหมาก สบู่เปลือกมังคุด ฯลฯ ที่ทำให้ผู้คนจากทั่วประเทศ รวมถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวที่หมู่บ้านคีรีวงนี้ ได้มีโอกาสเรียนรู้และสัมผัสกับประสบการณ์การท่องเที่ยวท่ามกลางสภาพแวดล้อมของธรรมชาติและ ความอุดมสมบูรณ์ของผลไม้นานาพันธุ์ ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น

4.4.1.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวง เนื่องจากชุมชนคีรีวงตั้งอยู่ท่ามกลางเทือกเขา ป่าไม้และสายน้ำ กิจกรรมที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวและได้รับความนิยมคือ การพักค้างโฮมสเตย์ เพลินตาและเพลินอารมณ์กับทัศนียภาพแห่งธรรมชาติ กิจกรรมการปั่นจักรยานชมวิวนสุดอากาศบริสุทธิ์ ซึ่งสามารถหาเช่าจักรยานได้ตามร้านเช่าจักรยานในจุดต่างๆ รอบหมู่บ้าน การลองชิมอาหารพื้นเมือง รวมไปถึงการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในฤดูผลไม้ นักท่องเที่ยวนิยมเข้าไปชมสวน ชิมผลไม้ที่หลากหลาย เพราะคีรีวงเป็นแหล่งเพาะปลูกผลไม้ เช่น ทุเรียน มังคุด เงาะ ลองกอง ชมและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ OTOP 5 ดาว ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ขึ้นชื่อของคีรีวงคือมังคุดภูเขา ผลมีขนาดใหญ่ หวานอร่อย ได้ถูกนำมาแปรรูปเป็นสินค้าที่ระลึก ทั้งนี้ชุมชนคีรีวงได้มีการรวมตัวกันตั้งเป็นกลุ่มอาชีพหลายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผ้ามัดย้อมสีธรรมชาติ ผ้าลายเทียนสีธรรมชาติ กลุ่มแม่บ้านทุเรียนกวน กลุ่มลูกไม้ผ้าไหมสีธรรมชาติ และกลุ่มสับหรือกลุ่มสมุนไพร ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค ผ้ามัดย้อมเป็นผลิตภัณฑ์เด่นของคีรีวงซึ่งมีชื่อเสียงด้านการเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP ได้รับการยอมรับและดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มศึกษาดูงาน และชมการสาธิตเกี่ยวกับการแปรรูปผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ้ามัดย้อม สับเปลือกมังคุด และการแปรรูปผลไม้จากสวนสมรมของคีรีวง การเดินทางไปบ้านคีรีวงจากอำเภอเมือง ตามทางหลวงหมายเลข 4016 จากนั้นเลี้ยวซ้ายเข้าทางหลวงหมายเลข 4015 บริเวณ กิโลเมตรที่ 9 เลี้ยวขวาเข้าหมู่บ้านคีรีวง เข้าไป 9 กิโลเมตร หรือขึ้นรถสองแถวจากตลาดยาว ในอำเภอเมือง มีรถออก ตั้งแต่เวลา 07.00-16.00 น. ราคา 20 บาท เมื่อมาถึงหมู่บ้านหากต้องการเที่ยวชมหมู่บ้านสามารถเช่าจักรยานปั่นได้ โดยจุดเช่าจักรยานที่เป็นที่นิยมคือ ที่ร้านกาแฟบ้านนายทั้ง ตั้งอยู่ใกล้กับสะพานคีรีวง ซึ่งเป็นจุด Landmark สำหรับการถ่ายภาพประสบการณ์การมาเยี่ยมเยือนคีรีวง

4.4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของแรงงานในภาคการท่องเที่ยวชุมชน ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่ เป็นชาวบ้านที่มีถิ่นภูมิลำเนาอยู่ในชุมชนบ้านคีรีวง อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้างทั่วไป มีการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษา จนถึงระดับปริญญาตรี แรงงานในภาคการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้นจำนวน 482 คน เป็นแรงงานทั้งหมดเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนบ้านคีรีวง ซึ่งประกอบด้วย

ตารางที่ 4.9 แรงงานภาคการท่องเที่ยวในหมู่บ้านคีรีวง

ธุรกิจ	จำนวน	จำนวนแรงงาน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
โฮมสเตย์ และรีสอร์ท	96 หลัง	321	66.60
ร้านอาหาร ร้านน้ำชากาแฟ	23 ราย	87	18.05
ของฝาก และกลุ่มสินค้า OTOP	7 กลุ่ม	74	15.35

ในส่วนของปัญหาของแรงงานในภาคการท่องเที่ยวชุมชนบ้านคีรีวง จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสามารถสรุปปัญหาของแรงงานในภาคการท่องเที่ยวได้ดังนี้

- ปัจจุบันแรงงาน ส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านที่มีภูมิลำเนาอยู่ในคีรีวง แรงงานยังขาดทักษะความชำนาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ โดยเฉพาะโฮมสเตย์ และรีสอร์ท ผู้ประกอบการมีที่ดินเป็นของตนเอง และใช้เงินลงทุนในการทำธุรกิจด้านโฮมสเตย์ หรือรีสอร์ท และไม่ทราบมาตรฐานการบริการ การตั้งราคาห้องพัก ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ปัญหาด้านทักษะที่ใช้ในการทำงาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ยังทำตามความเข้าใจของตนเอง ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น มาตรฐานของโฮมสเตย์และรีสอร์ท ไม่มีมาตรฐานเดียวกันในสิ่งอำนวยความสะดวก การกำหนดราคา เป็นต้น

- ปัญหาที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนคีรีวง คือ เรื่องขยะ ส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวจะมาเล่นน้ำ และทิ้งขยะไว้ ทำให้เกิดปัญหาตามมา และเรื่องการจราจร ช่วงที่มีวันหยุดและวันหยุดยาว นักท่องเที่ยวจะมีจำนวนมาก ทำให้เกิดรถติด และใช้เวลานานในการสัญจรภายในหมู่บ้านคีรีวง

4.4.1.4 ความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้านคีรีวง ร้อยละ 99 เป็นคนไทย ประกอบกับโดยส่วนใหญ่แล้วมีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนคีรีวงมีความรู้สำหรับการทำธุรกิจเกี่ยวกับด้านการผลิตเท่านั้น ส่วนด้านการบริการ ควรมีการพัฒนาด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เช่น การต้อนรับ การบริการ การแสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตชุมชน รวมทั้งการจัดระบบการเข้าพัก และเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ยังไม่ดีนัก โดยประเด็นที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนคีรีวงต้องการพัฒนา ได้แก่

- การสร้างจิตสำนึกให้แก่ชาวบ้านในคีรีวง เนื่องจากการท่องเที่ยวลักษณะนี้ มีพื้นที่แหล่งทรัพยากรที่ควรหวงแหน จำเป็นต้องให้ชุมชนมีจิตสำนึกและความภูมิใจในเอกลักษณ์วัฒนธรรม ประเพณีของคนในชุมชนคีรีวง สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ และเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นว่ามีความค่าอย่างไร รวมไปถึงพัฒนาการของวัฒนธรรม จารีตประเพณี ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน

- การจัดการที่ยั่งยืน นั้นหมายถึง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขตจะต้องมีการจัดการที่มีความรับผิดชอบ การกำกวมลพิษ อนุรักษ์ทรัพยากร เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับธรรมชาติในลักษณะเป็นการเกื้อหนุนระหว่างการพัฒนาชุมชนกับการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เข้มแข็ง และเกิดความยั่งยืน

- กระบวนการและการจัดกิจกรรม จำเป็นต้องเน้นการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความตระหนักและการปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องสำหรับนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

- คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการนำเที่ยวเฉพาะทาง การมีข้อมูลการเดินทางหรือเส้นทางให้กับนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรู้ ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง และสามารถสื่อสาร ถ่ายทอดได้อย่างถูกต้อง มีความซื่อสัตย์จริงใจในการให้บริการ มีความรู้ด้านการประกอบการและวางแผนการจัดนำเที่ยว รวมทั้งมีความรู้ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การบันทึกบัญชี การภาษีอากรด้วย

- ความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับการรักษาและเพิ่มคุณภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในการบริการนักท่องเที่ยวนอกจากพนักงานจะต้องสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานการบริหารจัดการแล้ว จำเป็นต้องยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเฉพาะราย เฉพาะกลุ่มได้ด้วย

4.4.2 ชีวาศรม

บริษัท “ชีวาศรม อินเตอร์เนชั่นแนล รีสอร์ท” รีสอร์ทสุขภาพระดับโลก ได้พิสูจน์ให้เห็นตั้งแต่เริ่มต้นว่าธุรกิจรีสอร์ทสุขภาพระดับโลกนั้นต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก จึงได้จัดตั้งชีวาศรมอคาเดมีขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญของพนักงานที่ให้บริการในชีวาศรมรีสอร์ท มีบริการห้องพักทั้งหมด 57 ห้อง ประกอบด้วยห้องพัก และห้องชุดแบบโอเชียนวิวหรือวิวทะเล และ ห้องพักเรือนทรงไทย หรือไทยพาวิลเลียน

“ชีวาศรม” มาจากคำว่า “ที่พักพิงแห่งชีวิต” ถือเป็นรีสอร์ทสุขภาพแห่งแรกในเอเชียและเป็นผู้ริเริ่มในการผสมผสานระหว่างการรักษาแบบตะวันออกกับความรู้ด้านสุขภาพแบบตะวันตกเข้าไว้ด้วยกัน พร้อมให้บริการสปาอย่างครบวงจร และเทคโนโลยีขั้นสูงด้านการแพทย์ที่

สอดคล้องแนวคิดแบบองค์รวมที่เชื่อว่าสุขภาพที่ดีต้องมาจากดุลยภาพของสามสิ่งด้วยกัน คือ ร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ เป็นรีสอร์ทเพื่อการมาพักผ่อนและผ่อนคลายอย่างแท้จริง โดยจำกัดอายุผู้เข้าพักต้องไม่ต่ำกว่า 16 ปี ห้ามใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือภายในรีสอร์ท เพื่อรักษาความสงบ ชีวาศรมยังมีกิจกรรมต่างๆ ครบครันตามหลักปรัชญาของการบำบัดรักษาด้วยน้ำ ไม่ว่าจะเป็นห้องอบเซานา ห้องอบไอน้ำ จากุซซี่ สระน้ำเย็นและบริเวณพักผ่อน โดยแยกบริเวณสำหรับสุขภาพบุรุษและสุขภาพสตรีอย่างเป็นสัดส่วน ลูกค้าสามารถเริ่มต้นวันด้วยการออกกำลังกายแบบยืดกล้ามเนื้อ หรือการทำไทชิที่ศาลาไทชิริมทะเล หรือเลือกโยคะตามด้วยการเดินออกกำลังกายตามชายหาด อาจเลือกเดินขึ้นสู่ตูดิโอซึ่งเป็นห้องออกกำลังกายปรับอากาศ และการแอโรบิกได้น้ำในสระว่ายน้ำในร่ม เป็นต้น มีบริการอาหารสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นอาหารที่มีปริมาณไขมันและแคลอรีต่ำ เพื่อสอดคล้องกับโปรแกรมเพื่อสุขภาพต่างๆ อาหารทุกรายการจะมีปริมาณแคลอรี และไขมันกำกับอยู่รูปแบบของการบำบัดแบบองค์รวมที่ชีวาศรม ได้แก่ การแพทย์แผนจีน อายุรเวชแบบอินเดียโบราณ และการใช้หลักธรรมชาติวิทยาตามแบบตะวันตก

4.4.2.1 ชีวาศรมอคาเดมี่ หลังจากประสบความสำเร็จในการก่อตั้งชีวาศรมอินเตอร์เนชันนอล เฮลท์รีสอร์ท ในปีพ.ศ. 2534 มาจนถึงปัจจุบันนี้ ชีวาศรมตระหนักดีว่า ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวแปรสำคัญในการประสบความสำเร็จคือความรู้ ความสามารถและความชำนาญของพนักงานที่โรงเรียนสอนวิชาชีพความงามและสุขภาพสปา โรงเรียนสอนวิชาชีพ ความงามและสุขภาพสปา ชีวาศรมจึงก่อตั้งขึ้นมาเพื่อต้องการพัฒนาทักษะให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมที่มีใจรักในงานสปาต้องการมีความรู้ ความชำนาญที่แท้จริงในงาน และเป็นการพัฒนาคุณภาพของตนเองเพื่อก้าวเข้าไปสู่สายงานอาชีพธุรกิจสปาและสุขภาพ นับได้ว่าโรงเรียนฯ เตรียมพร้อมรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจสปาที่นับวันจะมีแนวโน้มในการขยายตัวมากขึ้น นั่นหมายถึงว่าสปาที่มีมาตรฐานต้องมาจากพนักงานที่มีคุณภาพ โรงเรียนสอนวิชาชีพความงามและสุขภาพสปาชีวาศรม จัดระบบการเรียนการสอนให้มีความพร้อมในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติโดยเล็งเห็นว่าการเรียนการสอนจะได้ผลดีต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ประกอบกับครูผู้สอนที่มีความรู้ความชำนาญ และมากด้วยประสบการณ์โดยยึดหลักว่านักเรียนที่เรียนจบ ต้องไม่ใช่แค่เพียงได้ความรู้ทางภาคทฤษฎีและทางภาคปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังต้องมีทัศนคติที่ดีในงานอาชีพ มีความกระตือรือร้น และที่สำคัญที่สุดมีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพนี้อย่างแท้จริง

โรงเรียนฯ มีการดูแลผู้เรียนอย่างดี สามารถให้คำปรึกษาเพิ่มเติมแก่นักเรียนได้ ดังนี้
แนะนำสถานที่พักในบริเวณใกล้เคียง ในกรณีที่นักเรียนไม่ได้อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ให้คำแนะนำในการทำบันทึกการประเมินผลของนักเรียน แนะนำหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อ ให้ความช่วยเหลือในด้านรายละเอียด ข้อมูล และโอกาสในการหางานทำ ความก้าวหน้าในอาชีพ นักเรียนที่สำเร็จการศึกษา จะได้รับโอกาสที่ดีในการสมัครเข้าทำงาน ทั้งในสปา เรือท่องเที่ยว ศูนย์สุขภาพ

และสถานเสริมความงามชั้นนำต่างๆ ทั้งนี้โรงเรียนฯ ได้จัดหลักสูตรพิเศษเรื่องการบริหารกิจการสปาเพื่อรองรับความต้องการของนักเรียนที่วางแผนในการทำธุรกิจสปาเป็นของตัวเอง

4.4.2.2 วิธีการจัดการเรียนการสอน ในการจัดการเรียนการสอนของชีวาศรม ภาษาที่ใช้ในการสอนมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โรงเรียนฯ ได้จัดให้มีหลักสูตรการสอนและการสอบทั้งในภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยผู้เรียนต้องระบุภาษาที่ต้องการเรียนก่อนการลงทะเบียน เพื่อทางโรงเรียนฯจะได้จัดเตรียมการสอนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน ในส่วนของวิธีการสอน โรงเรียนฯ จะกำหนดจำนวนผู้เข้าเรียนในแต่ละหลักสูตรไม่ให้มีจำนวนที่มากเกินไป เพื่อควบคุมคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนการสอน ให้นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงนักเรียนจะได้รับการสาธิต และฝึกปฏิบัติโดยมีครูผู้สอนคอยให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอน ทั้งนี้นักเรียนจะต้องเป็นทั้งผู้ฝึกและเป็นผู้ถูกฝึกให้กับเพื่อนร่วมชั้นภายใต้การควบคุมของผู้สอน ในทุกหลักสูตร โรงเรียนฯจะจำลองสถานการณ์เสมือนสปาจริงเพื่อให้นักเรียนได้ฝึกรับลูกค้า เพื่อเพิ่มความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานสปาอีกด้วย

ในการสอบ โรงเรียนฯ จะจัดให้มีการสอบประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เมื่อสิ้นสุดการเรียนในแต่ละหลักสูตร นักเรียนที่สอบไม่ผ่านจะได้รับอนุญาตให้สอบซ้ำได้ 1 ครั้งโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการสอบซ้ำตามอัตราที่โรงเรียนฯ กำหนดไว้เมื่อขอสอบครั้งต่อไป ส่วนการสอบรับรองมาตรฐานจากประเทศอังกฤษ (CIBTAC) นักเรียนจะต้องแสดงความจำนงล่วงหน้าและสมัครตามกำหนดการสอบที่ถูกจัดไว้ ในส่วนของการประเมินผล เมื่อสำเร็จหลักสูตรนักเรียนจะได้รับใบประเมินผลการเรียน ซึ่งผู้สอนจะได้แนะนำถึงจุดเด่นและจุดด้อยที่นักเรียนต้องแก้ไขปรับปรุง พร้อมทั้งคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับนักเรียน เพื่อให้การฝึกฝนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ทางโรงเรียนฯ ยังได้กำหนดนโยบายความเสมอภาคทางโอกาส โดยให้ความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคนโดยไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ชนชาติหรือเพศ นักเรียนจะได้รับการเรียนการสอนตามความต้องการของผู้เรียนและจะได้รับการประเมินหลังคอร์สจบตามความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน

สำหรับผู้สนใจเรียน มีขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ที่สนใจสามารถติดต่อขอระเบียบการได้ทุกวันจันทร์ ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8:30 น. ถึง 6:00 น. ทางโรงเรียนฯ แนะนำให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชมโรงเรียนฯ และปรึกษาเจ้าหน้าที่เรื่องรายละเอียดวิชาเรียนเพื่อประกอบการตัดสินใจ หากไม่สะดวกที่จะมาติดต่อด้วยตนเอง ผู้สนใจสามารถขอรายละเอียดและลงทะเบียนสมัครเรียนได้ทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์ โดยมีเอกสารประกอบการสมัครเรียนดังนี้

- ใบสมัครเรียน
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง1ชุด
- รูปถ่ายขนาด 1 นิ้วครึ่ง 3 ใบ
- ใบรับรองแพทย์เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้เรียนไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงใดๆ
- ในกรณีที่ผู้เรียนเคยผ่านหลักสูตร วิชาชีพทางด้านสปามาก่อน สามารถนำไปรับรองมาเพื่อเป็นการยืนยัน

4.4.3 วรบุระ

วรบุระ บริหารงานโดยคุณฤกษ์ชัย วรนิทัศน์ เริ่มทำธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2525 ดำเนินธุรกิจด้วยดีมาตลอด สามารถฝ่าวิกฤติสำคัญทางเศรษฐกิจต่างๆ มาได้ ทั้งการลอยตัว ของเงินบาท ในปีพ.ศ. 2540 ที่เงินสหรัฐขึ้นจาก 25 บาท ไปถึง 50 บาทโดยไม่ได้ส่งผลต่อธุรกิจ รับเหมาก่อสร้างเนื่องจากกิจการพึ่งพาเงินภายในประเทศ มีงานเข้ามาตลอด มีกำไร และก็มาถึงจุดที่ เริ่มคิดว่าการทำรับเหมาก่อสร้างนั้นไม่มีวันหยุด ถ้าหยุดทำงานก็จะมีรายได้อะไรที่จะทำอะไรที่ สามารถสร้างรายได้ตลอดและมีช่วงให้ได้หยุด เลยสนใจเข้ามาทำเกี่ยวกับงานทางด้านการบริการ อยากทำโรงแรม ซึ่งประจวบเหมาะที่ทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เปิดให้มีการประมูลเช่าพื้นที่ สร้างโรงแรมที่หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่คิดว่าจะได้เพราะเป็นการลงแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นเจ้า ใหญ่ๆ แต่ด้วยเงื่อนไขต่างๆ รวมทั้งจุดแข็งที่มีธุรกิจก่อสร้างเป็นบริษัทของตัวเองอยู่แล้ว จึงได้รับ สัมปทานจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นับเป็นจุดเริ่มต้นของการขยายธุรกิจจากธุรกิจรับ เหมาก่อสร้างมาเป็นธุรกิจการโรงแรม

การดำเนินงานของโรงแรมวรบุระให้ความสำคัญกับการกำหนดธีมตั้งแต่เริ่มต้น โดยต้อง กำหนดว่าธีมของโรงแรมวรบุระควรจะต้องออกแบบมาในลักษณะไหนที่จะสอดคล้องกับความเป็น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากที่สุด และก็เนื่องด้วยความเชื่อมโยงในยุคสมัย จุดกำเนิดมาจากรัชกาลที่ 5 และ 6 ต้องการออกมาในลักษณะของแนวพระราชวังของรัชสมัยนั้น จึงได้ค้นคว้าหาข้อมูลจาก หอสมุดแห่งชาติซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ และได้ข้อสรุปถึง 2 พระที่นั่งและ 1 พระราชวังคือ พระที่นั่งวิมานเมฆ พระที่นั่งมณฑลท้ายวัง และพระราชวังบ้านปืน ทีมสถาปนิกก็ได้ ทำการออกแบบ พร้อมกับทำเรื่องขออนุญาตกับทางเทศบาลหัวหิน ส่วนฝ่ายก่อสร้างก็เป็น inhouse ทั้งนี้ลักษณะของ ห้องมีทั้งหมด 78 ห้อง กำหนดให้แต่ละห้องมีชื่อตามจังหวัดต่างๆ ในประเทศไทย 77 จังหวัด และ ห้องที่ 78 เป็นชื่อ “หัวหิน” ตามอำเภอหัวหินที่ตั้งอยู่ของโรงแรมวรบุระ กำหนดให้ยูนิฟอร์มของ พนักงานเป็นการแต่งกายในยุครัตนโกสินทร์สมัยรัชกาลที่ 5 ให้เป็นสีน้ำตาลซีเปียทองค่อนไปทาง น้ำตาล ดำเนินการออกแบบเสื้อผ้า เครื่องแต่งกายโดยแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ส่วนฝ่าย

บุคคลจะเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับการบริการลูกค้าด้วยความเป็นไทย กำหนดระเบียบ และมาตรฐานในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน เช่น การพูด เจ้าคะขอรับ กับลูกค้า เป็นต้น

กิจกรรมที่ให้บริการลูกค้าในโรงแรมนั้นเชื่อมโยงกับความเป็นไทย มีชุดไทยให้บริการ กิจกรรมนอกเหนือจากการให้บริการที่พักแล้วยังมีการรับจัดงานแต่งงาน การถ่ายภาพพรีเวดดิ้ง เน้น Wedding theme ชายหาดกับความเป็นไทย ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นต่างชาติจากยุโรป ลูกค้าเลือกवरบรูระเพราะครั้งหนึ่งกับการแต่งงานครั้งเดียว ทะเลมีความโรแมนติก ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นต่างชาติ มีฝรั่งที่แต่งงานกับผู้หญิงไทย เมื่อเชิญญาติจากต่างประเทศมาจัดงานที่โรงแรม ในการจัดฉลองสมรส โรงแรมวรบุรีจะให้ความสำคัญกับการจัดงานตามความต้องการลูกค้า เช่นบางรายต้องการให้มีขบวนแห่ขันหมากให้ทางโรงแรมก็จะจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการแห่ มีกลองยาว กิจกรรมอื่น ๆ ประกอบไปด้วยกิจกรรม cooking class ที่ให้ลูกค้าเลือกเมนูอาหารที่ต้องการปรุง โรงแรมวรบุรีมีการสร้างเรื่องราวด้วยการพานักท่องเที่ยวไปซื้อของที่ตลาดหัวหิน เน้น Local experience ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกวัตถุดิบเอง ส่วนใหญ่ชอบทำอาหารไทย ในส่วนของการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่นใน ทุกเทศกาลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทย เช่น ลอยกระทง สงกรานต์

การจ้างงานของโรงแรมวรบุรีเน้นจ้างพนักงานคนไทย 100% เพราะคนไทยเข้าใจ วัฒนธรรมไทยสอนง่ายกว่าต่างชาติ ส่วนภาษาอังกฤษนั้นพนักงานที่นี้ไม่มีปัญหา ไม่เป็นจุดอ่อน อีกเหตุผลหนึ่งคือหากเป็นพนักงานต่างชาติ ต้องดำเนินการเรื่องเอกสาร work permit ที่ยุ่งยาก มีเงื่อนไขขุ่นวาย สิ่งจูงใจพนักงานที่นี้คือการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง หล่อหลอมให้คนรักและผูกพันที่ทำงานด้วยอะไรที่ง่าย ๆ สบาย ๆ ให้มาอยู่แล้วสบายใจ ไม่ค่อยมีพนักงานลาออก นอกจากคนที่ไม่ได้เติบโตขึ้นในสายงาน โรงแรมวรบุรีให้การสนับสนุนและยินดีเพราะแม้จะไปที่อื่น แต่พนักงานที่ลาออกไปไม่เคยลืมวรบุรี

สำหรับความคิดต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและ Tourism Academy คุณฤกษ์ชัย วรนิทัศน์ มีมุมมองว่า

“...บุคลากรควรเน้นทักษะ และไม่เน้นทฤษฎีมากเกินไป...เห็นด้วยกับการรับรองทักษะให้กับบุคลากรการคัดเลือกหรือมองคนแค่ใบปริญญาเป็นการปิดกั้นคนที่มีทักษะ คนมีทักษะส่วนใหญ่ขาดโอกาส ไม่ได้เติบโตตามความสามารถ ทั้งที่มีความเชี่ยวชาญ แผนการศึกษาไทยมันผิด ไปเน้นทฤษฎีต้องเปลี่ยนแผนแนวคิดใหม่ ฝรั่งก็ไม่ได้สอนทฤษฎีเราหลงทางไม่ยอมเปลี่ยน ผাগไปทางรัฐบาล นายกรัฐมนตรีว่าจริง ๆ แล้ว ควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าแต่

กระทรวงควรปรับเปลี่ยนใช้บทเรียนที่มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ประกอบกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ต้องมีวิสัยทัศน์ และต้องเปลี่ยน ทั้งนี้กระทรวงศึกษาธิการไม่ยอมปรับเปลี่ยนทราบดีว่ามันผิดทางก็ยังไม่ยอมทำอยู่ ทั้งนี้ควรต้องกำหนดสัดส่วนภาคปฏิบัติ หรือทักษะเพิ่มประสบการณ์อย่างไรให้เยอะขึ้น วิชาการก็สำคัญไม่ต้องตัดทิ้งแต่ควรแบ่งสัดส่วนให้เหมาะสมไปถูกทางมากขึ้น วิชาการการบ้านไม่ต้องเยอะ ชั่วโมงที่เหลือสามารถนำไปหาประสบการณ์ทักษะเพิ่มทั้งนี้เราควรปรับเปลี่ยนเราจะแข่งหน้าอาเซียนเยอะ หากเราทำได้ดีกว่าใช้แบบเดิมที่ไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริง...”

คุณฤกษ์ชัย วรนิทัศน์ (สัมภาษณ์)

4.4.4 สวนนงนุช

สวนนงนุชพญาได้เปิดบริการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2523 เป็นสวนที่เก็บรวบรวมพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับมากกว่า 18,000 ชนิด และสวนนงนุชยังได้รับการจัดอันดับติด 1 ใน 10 ของสวนพฤกษศาสตร์โลก เนื่องจากนี้สวนนงนุช ยังได้รับรางวัลเหรียญทอง เซลชี ฟลาวเวอร์ ประเทศอังกฤษ ถึง 6 ปีซ้อน คุณกัมพลเล่าจุดเริ่มต้นของสวนนงนุชว่า

“ตอนแรกซื้อเข้าอย่างเดียว ซื้อจนเรามีเยอะพอที่นักเรียนต้นไม้มาขอแลกเปลี่ยนกัน ผมก็ได้ไม้ที่หายากมาเรื่อย ๆ เรามีกว่า 18,000 กว่าชนิด ก็ถือว่าเป็นที่อุปหลาย ๆ อย่างในโลก แต่ผมมองถึงความสวยงาม เราพยายามทำสิ่งนี้ สิ่งที่เกิดขึ้นได้ประการหนึ่ง ทำให้สวนนงนุชพัฒนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน นอกจากมาความหลากหลายของทรัพยากรที่ไม่เคยขาดแคลนแล้ว วิธีคิดเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ที่มาเยี่ยมชม ความพร้อมเกิดจากเราค่อยเป็นค่อยไป คนมาเยอะขึ้นต้องการห้องอาหารมากขึ้น เราก็สร้างเพิ่มขึ้น ทุกอย่างได้รับการพัฒนาเพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ใช่พัฒนาเพื่อหวังจะให้มันเกิดขึ้น จากวิธีคิดที่ไม่ได้ต้องการแค่มีแต่ต้องดีที่สุดในนั้น ทำให้สวนนงนุชได้รับการยอมรับถึงความเป็นที่หนึ่งในหลาย ๆ ส่วน...”

คุณกัมพล ต้นสัจจา (สัมภาษณ์, 2560)

4.4.4.1 สิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว สวนนงนุชตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 1,700 ไร่ของสวนนงนุช มากด้วยคุณค่าแห่งการเรียนรู้ ทุกตารางเมตรได้เนรมิตให้เป็นสวรรค์บนดินมนต์เสน่ห์แห่งธรรมชาติที่โอบล้อมด้วยสวนไม้ดอกไม้ประดับ พันธุ์ไม้หายาก ทั้งในและต่างประเทศ จัดแต่งเป็นสวนสวยหลากหลายสไตล์ ให้คุณเพลิดเพลินในวันพักผ่อนของคุณอย่างแท้จริง โดยสวนนงนุชมีสิ่งดึงดูดทางการท่องเที่ยว ดังนี้

การแสดงผลวัฒนธรรมไทย สวนนงนุชได้นำเสนอความยิ่งใหญ่งดงามของ ศิลปวัฒนธรรมไทยร่วมสมัยลีลาารายรำที่อ่อนช้อยสลักับศิลปะการต่อสู้ที่เข้มแข็งดุคั่นปรากฏอยู่ เบื้องหน้าฉากที่บรรจงสรรค์สร้างมาอย่างดี เครื่องแต่งกายที่ออกแบบอย่างประณีตใส่ใจทุกรายละเอียดการแสดงทุกชุดสะกดทุกสายตา

การแสดงช้างแสนรู้ สวนนงนุชได้นำเสนอพลิดเพลินกับการแสดงช้างแสนรู้ กับ ความสามารถที่คาดไม่ถึงทั้งด้านกีฬาศิลปะการเดินรำ และลานแสดงช้าง

กิจกรรมภายในสวน สวนนงนุชได้นำเสนอในส่วนบริการอื่น ๆ ของสวนนงนุชได้จัด กิจกรรมหลากหลายรูปแบบไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้คุณอย่างครบครัน เช่น นั่งช้างชมสวนสวย ชี จักรยานชมพันธุ์ไม้ เดินสัมผัสความงดงามของดอกไม้อย่างใกล้ชิด บนสกายวอล์ค เพื่อเก็บเกี่ยว ประสบการณ์การพักผ่อนที่แสนประทับใจ ซึ่งคุณจะได้หาจากที่ไหนไม่ได้นอกจากที่สวนนงนุชแห่งนี้

บ้านพักรีสอร์ทในสวนสวย สวนนงนุชมีบ้านพักหลายสไตล์ให้คุณได้เลือกสรร อบอุ่นแบบไทยที่บ้านเรือนไทย บ้านไม้หลังใหญ่ที่ตกแต่งอย่างงดงามโปร่งโล่งสบาย สามารถสัมผัส สายลมธรรมชาติบริเวณชานด้านนอก บ้านริมสวน ที่รายล้อมไปด้วยไม้ประดับและไม้ไทยที่ส่งกลิ่น หอมในเวลากลางคืน สร้างความรู้สึกผ่อนคลายระหว่างการพักผ่อนสดชื่นกับการพักผ่อนใกล้สายน้ำ เหมาะกับการสังสรรค์เป็นหมู่คณะ ณ บ้านริมน้ำ หรือสนุกสนานกับการว่ายน้ำในสระขนาดมาตรฐาน ที่บ้านริมสระ คุณจะได้พักผ่อนอย่างเป็นส่วนตัวและใกล้ชิดธรรมชาติเป็นบรรยากาศที่เลือกได้ตามที่ ใจต้องการ

ศูนย์กลางเรียนรู้สำหรับเยาวชน สวนนงนุชเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ด้าน พฤษศาสตร์สำหรับเยาวชนให้เยาวชนได้มีโอกาสได้เข้ามาสัมผัสกับธรรมชาตินอกห้องเรียน และการ เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง สวนนงนุชมีสิ่งอำนวยความสะดวก ปลอดภัยสำหรับการจัดค่ายเยาวชน มีห้องประชุมสัมมนา ห้องเรียนสามารถรองรับได้ตั้งแต่ 50 ถึง 200 คน มีสถานที่จัดกิจกรรมทั้งในร่ม และกลางแจ้ง รวมทั้งด้านทีมวิชาการและการนันทนาการที่เชี่ยวชาญ

การจัดเลี้ยง/สัมมนา สวนนงนุชยังพร้อมรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการใช้สถานที่ จัดประชุมสัมมนาท่ามกลางธรรมชาติที่สวยงาม โดยมีห้องสัมมนาขนาดใหญ่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถรองรับผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ถึง 300 คน ระบบแสง สี เสียง สำหรับการจัดเลี้ยงกลางสนามที่มี ขนาดใหญ่สามารถรองรับผู้ร่วมงานได้ถึง 3,000 คน เหมาะสำหรับงานจัดเลี้ยงที่ยิ่งใหญ่ได้หลาย

รูปแบบ พร้อมทั้งยังมีบุคลากรที่คอยอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

บริการอื่น ๆ ที่ผู้มาเยือนสามารถสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวได้ ได้แก่ การชมสวนสวย อินเทอร์เน็ต จัดงานแต่งงาน นวดแผนไทย และจำหน่ายของที่ระลึก

4.4.4.2 การพัฒนาบุคลากร สวนนงนุชมีการพัฒนาบุคลากรหรือทุนมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การพัฒนาบุคลากรทางด้านเครื่องปั้นดินเผา เครื่องปั้นดินเผา ก่อนที่จะทำเครื่องปั้นดินเผา ต้องนำดินมาผสมกับทราย ในอัตราส่วน 3:1 ส่วน และจะต้องไม่ทรายกับดินให้เข้ากัน 3 รอบ ที่ต้องทำเช่นนี้เพื่อไม่ให้ตัววัตถุที่ปั้นแตก เพราะถ้าใช้ดินปั้นเพียงอย่างเดียวจะทำให้แตกง่าย ส่วนการปั้นในแต่ละครั้ง ทางสวนนงนุชจะมีการปั้นตามออเดอร์ที่สั่งเข้ามามีหลายรูปแบบ หลายขนาด สวนนงนุชได้คัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์ทางด้านการปั้นมาบ้างแล้ว หรือพนักงานที่มีใจรักในงานด้านการปั้น และช่างปั้นที่มีผลงานทางด้านการปั้นชิ้นงานขนาดใหญ่ มาจากจังหวัดนครสวรรค์ โดยช่างปั้นคนนี้เมื่อก่อนเปิดร้านเครื่องปั้นดินเผามาก่อน และได้มีผลงานการปั้นที่โดดเด่นมากมาย และส่งมายังสินค้างานปั้นมายังสวนนงนุช แต่เนื่องด้วยการขนส่งสินค้าระหว่างทาง เกิดการแตกหักบ่อย จึงทำให้ตัวมูลค่าของสินค้ามีราคาลดลง

ในการพิจารณาพนักงานแผนกปั้น ลำดับแรกต้องดูประสบการณ์ ดูความสามารถ มีความขยันในการทำงาน ตั้งใจทำงานรักในสิ่งที่ทำ พนักงานในแผนกการปั้นส่วนมากเป็นคนมาจากต่างจังหวัดหลากหลายจังหวัด เน้นคุณภาพคนเป็นหลัก ส่วนสวัสดิการทางสวนนงนุชมีที่พักให้อย่างสะดวกสบาย ผลงานการปั้นทุกชนิด ทุกทีมจะต้องมีคุณภาพทางสวนนงนุชจะมีหน่วยตรวจสอบ QC มีมาตรฐานที่ดี งานปั้นชิ้นไหนที่ไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบจะทำการคัดแยกชิ้นงานตัวนั้นออกทันที โดยในโรงปั้นจะมีกลุ่มนักเรียนที่มาทัศนศึกษา ทางสวนนงนุชมีกิจกรรมให้นักเรียนปั้นโดยจัดแบ่งกลุ่ม เป็นกลุ่มละ 10 คน สลับกันทำเพื่อที่จะให้นักเรียนได้ทราบถึงฐานในการผลิตของงานปั้น เมื่อนักเรียนปั้นเสร็จทางสวนนงนุชจะมีการเผาและส่งคืนไปยังเด็ก ๆ เพื่อให้เด็กนักเรียนได้รับผลงานของตัวเองที่ได้ทำไป เมื่อบัณฑิตผลงานเสร็จต้องนำชิ้นงานไปพึ่งแดดไว้ก่อน ถ้าแดดดี 1-2 วันก็สามารถทำการเผาได้ และในเตาเผาต้องใส่ตัวชิ้นงานไปให้เต็มเตาเผา บางเตาจุได้ถึง 1,000 กว่าลูก การเผาใช้เวลาเผา 30 ชั่วโมง โดยการเผาจะควบคุมอุณหภูมิอยู่ที่ 900 องศา เมื่อเผาเสร็จจะทิ้งไว้หนึ่งคืน ถึงจะนำตัวผลิตภัณฑ์ออกมาจากเตาได้ เตาเผามี 2 ขนาดคือ เตาเผากล้นขนาดเล็กและใหญ่

สวนนงนุชมีความต้องการในการใช้กระถาง เป็นจำนวนมากทำให้ต้องผลิตตัวกระถางในปริมาณที่ เยอะ และบางส่วนทางสวนนงนุชก็นำไปจำหน่ายเองด้วย

การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้าน Landscape และการจัดสวน ซึ่ง ประกอบไปด้วยการจัดสวนที่หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- **สวนหิน (Rock Garden) หรือ (Blue Garden)** ไม้จากพลordia ไม้ใบอวบ และอื่นๆ ที่มีสีเงินสวยงามและหายาก

- **สวนเนินลายปีกผีเสื้อ (Butterfly Hill)** เป็นสวนไม้ประดับที่มีสีสันทันในตัวเอง เช่น ไทรยอดทอง ฤาษีผสม ไม้ดอก เช่น เข็ม จัดปลูกบนเนินดิน โดยวางรูปแบบให้คล้ายกับลักษณะ ลวดลายของปีกผีเสื้อ ที่มีความงดงามสบายตาแก่นักท่องเที่ยวพร้อมด้วยน้ำพุด้านหน้าสวนที่พวยพุ่ง อย่างสวยงามให้ความเย็นฉ่ำอยู่ตลอดเวลา

- **สวนปาล์มโลก (Palm Collection Garden)** เป็นสวนที่รวบรวมพันธุ์ปาล์มจาก ทั่วทุกมุมโลกไว้มากกว่า 1,000 ชนิด และพันธุ์ปรังมากกว่า 280 ชนิด ที่สวนนงนุช ใช้เป็นที่แสดง พันธุ์ปาล์มให้กับคณะผู้เข้าร่วมประชุมปาล์มโลก เมื่อเดือน กันยายน พ.ศ. 2541ซึ่งทำให้สวนนงนุช เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายไปทั่วโลก

- **สวนตะบองเพชร และไม้ใบอวบ (Cactus and Succulent Garden)** ชม ความงดงามของตะบองเพชรและไม้ใบอวบพันธุ์ต่างๆ มากกว่า 300 ชนิด จากทั่วทุกมุมโลกที่มีทั้ง ขนาดเล็ก ใหญ่ และเสน่ห์ของดอกตะบองเพชรที่สวยงาม ตามช่วงเวลาและฤดูกาล ที่มีอายุมากกว่า 20 ปี

- **สวนฝรั่งเศส (French Garden)** เป็นการจัดสวนแบบฝรั่งเศสจำลองแบบมาจาก พระราชวังแวร์ซายด์ ประเทศฝรั่งเศส ในพื้นที่เกือบ 10 ไร่ จัดเรียงหินไว้บนหินก้อนรายล้อมสวน รูปทรงเรขาคณิต ใช้เข็มญี่ปุ่นเป็นลายเส้นหลัก ผักเป็ดแดงขน เป็นสีตัดลาย ต้นข่อย ไทร นีโอฮ และ ชาฮกเกี้ยน เป็นองค์ประกอบ ที่ผสมกลมกลืนกันอย่างลงตัว จรดเนินหินที่สร้างศาลาไทยไว้สำหรับ พักผ่อนและเป็นจุดชมวิวกว้างด้านบนของสวน เน้นความพิถีพิถันในการตัดแต่งเป็นพิเศษ เพื่อให้คง ความสวยงามอยู่เสมอ พร้อมทั้งจัดวางรูปปั้นจากเรื่องราวในวรรณคดีไทย จำนวน 11 เรื่องไว้อย่าง กลมกลืน สร้างขึ้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2541

- **สโตนเฮนจ์ (Stonehenge)** เป็นการนำเอาหินวางเรียงกันเป็นวงกลม ที่สวนนง นุช ได้จำลองแบบมาจากประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติสร้างขึ้นมา แต่สวนนงนุช ได้ จัดทำขึ้นมาเนื่องจากได้พบหินชุดหนึ่งจากปราจีนบุรี และได้นำมาจัดวางไว้ที่สวนเพื่อเป็นประโยชน์ ทางการศึกษาแก่นุชนรุ่นหลัง และได้ลดความแข็งของหินเพิ่มความสวยงาม โดยได้ปลูกไม้ดอกไม้ ประดับ ที่มีสีสันทันเข้าไ้ ทำให้ตื่นตาตื่นใจสำหรับผู้ได้พบเห็น สร้างเสร็จเมื่อต้นปี พ.ศ. 2543

- **สวนยุโรป (European garden)** เป็นการจัดสวนในแบบสไตล์ยุโรป ประกอบด้วยไม้ตัดพุ่ม รูปทรงต่างๆ เช่น ทรงกรวย ทรงกลม ทรงเหลี่ยม ทรงแท่ง ซึ่งตัดตกแต่งให้ดูสวยงาม และผสมผสานกับการจัดวางรูปปั้นต่างๆ อย่างกลมกลืน

- **สวนตุ๊กตากระถาง (Pottery Garden)** เป็นสวนที่นำกระถางรูปร่างและขนาดต่างๆ กัน มาเรียงร้อยเป็นรูปทรงต่างๆ ตามจินตนาการของผู้ออกแบบ จัดทำ ซึ่งมีรูปร่างหลากหลายจากจำนวนกระถางนับ 5หมื่นใบ กระถางที่นำมาใช้เป็นกระถางที่สวนนงนุช ผลิตขึ้นมาเอง นับเป็นภูมิปัญญาของคนไทย ที่น่าทึ่งและน่าประทับใจเป็นอย่างยิ่ง สร้างขึ้นตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2541

- **สวนสับปะรดสี (Bromeliad House)** ชมความงามของสับปะรดสีมากกว่า 300 ชนิด ทั้งพันธุ์แท้ของประเทศไทยและนำเข้าจากต่างประเทศ เช่น ประเทศเนเธอร์แลนด์ ในเรือนที่จัดไว้ให้ใกล้เคียงกับธรรมชาติ ซึ่งจัดตกแต่งอย่างสวยงามด้วยสับปะรดสี ที่โชว์ความงามของดอกและใบ

- **สวนกล้วยไม้ (Orchid Garden)** ชมกล้วยไม้พันธุ์ต่างๆ เช่น แคทลียา แวนด้า หวาย กล้วยไม้ตระกูลช้าง กล้วยไม้ป่าจากแหล่งต่างๆ ทั่วโลก และกล้วยไม้ลูกผสม โดยเฉพาะพันธุ์แคทลียา สายพันธุ์ใหม่ ที่สวนนงนุช ได้ทำการผสมพันธุ์ขึ้นเอง ลักษณะดอกขนาดใหญ่ และมีกลิ่นหอม

- **สวนโมก (Wrightia tomentosa Garden)** เป็นสวนโมกที่มีการนำยอดโมกลายหรือโมกบ้าน มาเสียบกับต้นโมกป่า (โมกมัน) ด้วยวิธีการใหม่ และการตัดแต่งที่พิถีพิถัน ทำให้รูปลักษณะของต้นที่มีพุ่มสวยงาม แปลกตา ดอกมีกลิ่นหอม

- **สวนมะพร้าวทะเลหรือมะพร้าวกันสาว** เป็นมะพร้าวที่ คุณกัมพล ต้นสัจจา นำเข้ามาจากประเทศอเมริกา ปัจจุบันในสวนนงนุชมี 25 ต้นเท่านั้น และจะต้องปลูก 30 ปีขึ้นไปถึงจะมีผลให้ได้ชิม รสชาติเนื้อ นุ่ม หวาน หอมและมัน น้ำหนักผลโดยประมาณ 20 กิโลกรัมขึ้นไป โดยความเชื่อของคนโบราณเชื่อว่าเป็นผลไม้จากสวรรค์ และเป็นผลไม้แห่งความอมตะเพราะว่าอายุของมันยาวนาน

- **สวนตะโก** ต้นตะโกเป็นพันธุ์ไม้เก่าแก่ที่นิยมปลูกในพระราชวัง

ในการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในสวนนงนุช สิ่งที่ผู้บริหารเน้นมาก ๆ คือ การสร้างพลังในการทำงานให้เกิดความสำเร็จของสวนนงนุชพญา ทำงานภายใต้ความศรัทธาและความเชื่อมั่น ใน 2 สิ่ง คือ

1) **ศรัทธาในความเป็นผู้นำของเจ้าของ** ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศรัทธาในความคิดที่ไม่เคยหยุดนิ่งอยู่เสมอ คิดสร้างสรรค์ คิดเชิงบวก และคิดเพื่อส่วนรวมก่อนเสมอ และศรัทธาในกาปฏิบัติ ทำงานจริงจัง ถึงลูกถึงคน ไม่รอเวลาแต่มีแบบแผนไม่ทอดทิ้งไม่สำเร็จไม่เลิก ทำงานจริงจังถึงลูกถึงคนไม่รอเวลาแต่มีแบบแผนไม่ทอดทิ้งไม่สำเร็จไม่เลิก ศรัทธาในการวางตน เป็นผู้นำที่มีความ

เรียบง่ายมีความเป็นมิตรเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ให้คิดต่อคนอื่นในแง่ดีเสมอ และศรัทธาในอุดมการณ์และความมุ่งมั่น ทุ่มเทกำลังใจ กำลังใจ กำลังทรัพย์ เพื่อสร้างสวนนงนุชพัทยา ให้เป็นสวนแห่งความสุข เพื่อมวลชนมนุษยชาติ

2) ศรัทธาในงานที่ทำ คนของสวนนงนุชพัทยาทุกคน ทำงานภายใต้ความเชื่อ งานที่ทำนั้น เป็นงานที่มีคุณค่า มีประโยชน์ แม้ว่าจะยากกว่างานอื่น ๆ แต่เป็นงานที่สร้างความสุข สนุกสนาน ให้แก่ผู้คนที่เข้ามาชม มีความสำคัญต่อตัวบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม ประเทศชาติ และมวลมนุษยชาติ

4.4.4.3 การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านอาหาร อาหารทางสวนนงนุชจะมีทั้งหมด 6 ห้องอาหาร โดยนำวัตถุดิบทั้งหมดที่ทางสวนนงนุชปลูกมาทำเป็นอาหารบริการนักท่องเที่ยว และจะมีแผนกเตรียมวัตถุดิบ เช่น หั่นผัก หั่นเนื้อ ตามรายการที่แต่ละห้อง อาหารออเดอร์มา โดยมีห้องอาหารบุฟเฟต์ผลไม้ โดยคิดราคาเป็นรายหัว หัวละ 300 บาท สามารถเติมผลไม้ได้ ยกเว้นทุเรียน ห้องครัวจะเน้นความสะอาดเป็นหลักโดยแยกอุปกรณ์ไว้เป็นส่วน การวางแก้วจะมีชั้นเปล่าวางด้านล่างอีกชั้นและน้ำขึ้น ส่วนตู้เก็บของแห้งจะแยกประเภทโดยมีป้ายบอกในการหยิบจับ อุปกรณ์เพื่อความสะอาดและดูแล วันหมดอายุของวัตถุดิบนั้น ๆ หากวัตถุดิบ ใกล้หมดอายุจะหมุนไปให้ห้องครัวอื่นที่ใช้เยอะกว่าเพื่อไม่ให้วัตถุดิบนั้นทิ้งไปโดยเปล่าประโยชน์ และสวนนงนุชยังมีเตาหูปูอัดถั่ว ที่สามารถทำเองได้และจะทำในปริมาณน้อยที่สามารถใช้ได้ 4-5 วันทางห้องครัวจะรักษาความสะอาดเป็นพิเศษ เช่น เชียงที่เราใช้งานแล้วเมื่อเราไม่ใช้เราก็จะใช้ผ้าคลุมทุกครั้ง ห้องครัวของสวนนงนุชมีทั้งหมด 6 ห้องครัว และ 6 ห้องอาหาร จะแบ่งแยกห้องอาหารดังนี้

1. ห้องอาหารแคทลียาจะรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีน
2. ห้องอาหารพลับพลึง จะรองรับนักท่องเที่ยว ชาวไทย ชาวรัสเซีย และชาวเกาหลี
3. ห้องอาหารซีฟู้ดจะรองรับนักท่องเที่ยวเวียดนาม
4. ห้องอาหารวิวัฒน์ จะรองรับนักท่องเที่ยวชาวอินโดนีเซีย
5. ห้องอาหารอินเดียฟลามิงโก จะรับรองรับนักท่องเที่ยวชาวอินเดีย
6. ครัวอัสสร

ซึ่งหากมีงานเลี้ยงขนาดใหญ่ ทางห้องครัวทั้ง 6 ห้องจะมาประชุมรวมตัวกันและนัดแนะ ว่าห้องอาหารใด ถนัดทำอาหารประเภทไหน เพื่อให้รู้ว่าห้องอาหารนั้น ๆ จะรับผิดชอบในอาหารส่วนไหน และสามารถทำงานกันเป็นทีมได้อย่างดี

4.4.5 การถอดบทเรียน การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

โดยในการถอดบทเรียน หลังจากวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ได้ดังนี้

4.4.5.1 ผู้นำ (Leadership) จากบทเรียนการพัฒนาทุนมนุษย์ของหน่วยงานทั้ง 4 แห่งเห็นได้ว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เกิดผลสำเร็จเกิดจากการมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน และมีวิสัยทัศน์ ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาที่วาระบุรีรัมย์ ที่ผู้นำมีความชัดเจนในการกำหนดทิศทางที่ดีขององค์กรและพนักงานคนอื่น ๆ ปฏิบัติตาม หรือในกรณีของสวนนกฯ ที่การพัฒนาเกิดขึ้นภายใต้การนำของผู้นำที่มีการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ใ้บุคลากรได้ยอมรับความสามารถและปฏิบัติตามผู้นำ

4.4.5.2 มาตรฐาน (Standard) ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้นจากมาตรฐานขององค์กรนั้น ๆ ที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ดังเช่นกรณีของชีวาธรรม ที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้วยการกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างชัดเจนและมีการประเมินตามแต่ละระดับ ซึ่งผู้บริหารองค์กรมีบทบาทสำคัญในการกำหนดเกณฑ์ ตัวชี้วัด หรือมาตรฐานที่ชัดเจนสำหรับการประเมิน

4.4.5.3 หลักสูตร (Course) ความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาทุนมนุษย์ต้องอาศัยหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์รูปแบบนี้เป็นการพัฒนาทุนมนุษย์ภายในที่องค์กรจะรู้ดีที่สุดว่าต้องมีการพัฒนาอะไร และนำมาพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาการทุนมนุษย์ ซึ่งอาศัยทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาในรูปแบบที่เป็นทางการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภายใน รวมถึงการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (On the Job Training) ดังเช่นกรณีของสวนนกฯ หรือวาระบุรีรัมย์

4.4.5.4 วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยต้องอาศัยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร และการดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการดำเนินการตามทิศทางขององค์กรอย่างเช่นกรณีของวาระบุรีรัมย์ ที่มีการปลูกฝังและพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นไทยแท้และพูดจาตามอัตลักษณ์ความเป็นไทย

4.4.5.5 การประเมินผล (Assessment) การประเมินผลคือกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนา Tourism Academy เนื่องจากเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมและพัฒนา และศักยภาพของบุคลากรที่เข้าฝึกอบรม ซึ่งชี้ว่ากรมได้ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบและผู้ที่ผ่านการประเมินผล สามารถได้รับค่าตอบแทนจากการดำเนินงาน

4.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูลและพัฒนานโยบายการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ และนำมากำหนดแนวทางในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ด้วยแนวทาง TOWS Matrix เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค โดยมีผลการวิจัยดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

เนื่องจากในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละภูมิภาค ซึ่งเป็นมุมมองในระดับภูมิภาค จุดอ่อนของภูมิภาคหนึ่งอาจเป็นจุดแข็งของอีกภูมิภาคหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องมีการนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมระดับประเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย เนื่องจากการกำหนดแนวทางการจัดตั้ง Tourism Academy ต้องสามารถดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

S1 ด้วยระบบการบริการและการพัฒนาแนวทางการให้บริการกับนักท่องเที่ยวของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านการมีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind) ที่มีความพร้อมในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวและผู้มาใช้บริการ

S2 ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจอย่างมาก ดังเห็นได้จากผู้ประกอบการในหลายพื้นที่ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ของตนเอง อาทิ โรงแรมซาเทรียม หรือ ภูเก็ต ลาгуน่า เป็นต้น ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ทำงานในธุรกิจเหล่านี้สามารถได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและเพิ่มพูนทักษะและขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง

S3 บุคลากรผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยในทุกภูมิภาคสามารถนำเสนอความโดดเด่นของการบริการภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย (Thainess) ที่มีความอ่อนช้อย สวยงาม และน่าประทับใจทำให้การบริการของประเทศไทยเหนือกว่าคู่แข่งอื่น ๆ ในภูมิภาค

S4 แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสวยงาม โดดเด่น และหลากหลายสามารถนำเสนอประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน เมื่อนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมเยือนประเทศไทยสามารถเลือกไปท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ภูเขา น้ำตก ป่าเขา ทะเล แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตท้องถิ่น ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจำนวนมาก

S5 ความโดดเด่นอีกด้านหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยคือการมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทยที่สามารถสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในกระบวนการสร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมืออาชีพที่สามารถรักษาความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

S6 ด้วยระบบการบริการ ตลอดจนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยในแต่ละภูมิภาคมีความโดดเด่นและมีศักยภาพที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นไทย อ่อนช้อย งดงามตามวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของแต่ละภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วัฒนธรรมด้านอาหาร สปา การบริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เปรียบเสมือนทุนทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

S7 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีการบริการที่หลากหลายทั้งรูปแบบ และระดับราคาสามารถรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มตามความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ประสบการณ์และคุณภาพการบริการ ตลอดจนราคา ประกอบกับความ

เจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น

S8 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยวสูงเนื่องจากปัจจุบันมีการบริหารจัดการสนามบินหลายแห่งให้เป็นสนามบินศุลกากรที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้เพิ่มมากขึ้น

จุดอ่อน (Weaknesses)

W1 แม้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี แต่ในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง การสื่อสารภาษาอังกฤษยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญ นอกจากนี้ ปัญหาด้านภาษาที่สำคัญในทุกภูมิภาคคือ การสื่อสารด้วยภาษาที่ 3 อาทิ ภาษาจีน ภาษารัสเซีย เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดปัญหาที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยว อาทิ การปฏิบัติหน้าที่ของนักท่องเที่ยว การสร้างปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ หรือการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือหรือดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำรวจท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้

W2 เนื่องด้วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีศักยภาพและขีดความสามารถที่แตกต่างกันในการพัฒนาบุคลากรทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมจำนวนมากขาดโอกาสในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์การบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยโดยรวม

W3 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศไทยขาดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเนื่องจากปัญหาความแตกต่างทางทรัพยากรทั้งงบประมาณ ความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหาร โอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรหรือการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการประยุกต์ใช้แนวคิดในการบริหารจัดการ และระบบบริการที่แตกต่างกัน หรือได้รับการถ่ายทอดจากสถาบันการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้เมื่อมาปฏิบัติงานไม่สามารถประยุกต์ร่วมกันได้ แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่สำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์อีกประการหนึ่งคือ ทักษะด้านการปรับตัวกับสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

W4 ระบบการบริหารด้านค่าตอบแทนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีการกำหนดค่าตอบแทนตามคุณวุฒิมากกว่าคุณสมบัติ หรือขีดความสามารถในการดำเนินงาน

ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแต่ขาดโอกาสในการปรับปรุงวุฒิ

W5 บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้รับการพัฒนาทางด้านการบริการ และคุณสมบัติที่จำเป็นในการทำงาน แต่ขาดการพัฒนาหรือส่งเสริมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเทคนิคการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเทคโนโลยีและแหล่งความรู้ที่สำคัญได้

W6 ปัญหาที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกกังวลระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว คือ ปัญหาด้านการเอารถเช่า เปรียบันท์ท่องเที่ยว หรือการหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยว ซึ่งเกิดมาจากเหตุผลที่สำคัญคือ การขาดจริยธรรมทางธุรกิจ และโดยส่วนใหญ่เกิดปัญหากับธุรกิจรถเช่า เรือโดยสาร หรือยานพาหนะในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้นที่คิดค่าบริการเกินจริง ซึ่งเนื่องจากมาจากการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจสนับสนุนเหล่านี้ เนื่องจากการพัฒนาแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในโรงแรมที่พักเป็นหลัก ทำให้แรงงานในธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวอื่น ๆ อาทิ คนขับรถสาธารณะ คนขับเรือ เป็นต้น ไม่ได้มีโอกาสในการพัฒนา

W7 ปัญหาที่สำคัญของธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยคือ การมีธุรกิจที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายแต่ขาดมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของธุรกิจต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจสปา ในบางแหล่งท่องเที่ยว มีการให้บริการนวดแผนโบราณ แต่ขึ้นภาษาอังกฤษว่า “Spa” ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจผิด เมื่อเข้าไปใช้บริการก่อให้เกิดการไม่ประทับใจและการรับรู้ที่คลาดเคลื่อนต่อภาพลักษณ์การบริการโดยรวมของประเทศไทย

W8 แม้ว่าในปัจจุบันจะมีบุคลากรที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านการท่องเที่ยวและบริการจำนวนมาก แต่พบว่าปัญหาที่สำคัญคือ การขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการที่จบการศึกษาใหม่ขาดทัศนคติและความพร้อมในการทำงาน ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการทำงานจริงได้ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต้องใช้เวลา งบประมาณและทรัพยากรในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่ และที่สำคัญ แรงงานกลุ่มนี้มีการเปลี่ยนงานบ่อย ไม่อดทนต่อสภาพการทำงานที่กดดันและเร่งรีบ รวมถึงการต้องบริการกับนักท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานที่หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากการมุ่งเน้นแต่พัฒนาคนดีและคนเก่งที่เน้นทฤษฎี

มากกว่าการปฏิบัติ รวมถึงการมองข้ามความสำคัญด้านอื่น ๆ ในการพัฒนาบุคลากร อาทิ ทักษะ ความสามารถในการปรับตัว เป็นต้น

W9 ปัญหาที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยคือ การเปลี่ยนงานบ่อยอันเนื่องมาจากการถูกดึงตัวจากธุรกิจอื่น ๆ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อดึงดูดให้ได้บุคลากรไปทำงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาการขาดมาตรฐานด้านวิชาชีพในการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นมาตรฐาน และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ซึ่งปัญหานี้ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต้องสูญเสียทั้งงบประมาณ ทรัพยากร และเวลาในการพัฒนาบุคลากร ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวหลายแห่งลดความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และดำเนินการเพียงการฝึกอบรมและพัฒนาแบบ On-the-Job Training

โอกาส (Opportunities)

O1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของโลกมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยไปยังตลาดต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น โรงแรมในเครือชาเทียมขยายตัวไปเปิดในประเทศพม่า หรือ เครือ BTS ขยายตัวมาซื้อธุรกิจโรงแรมในเครือ Diplomat ทำให้มีเครือข่ายหลายแห่งในทวีปยุโรป ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พัก อาหารและสปา มีการศึกษาที่เป็นแนวทางในการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยได้ นอกจากนี้ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยยังส่งผลต่อความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเพิ่มขึ้น

O2 ปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาจำนวนมากทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่มีองค์ความรู้และหลักสูตรในการพัฒนาทุนมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้ ภายใต้ระบบสหกิจศึกษาทำให้ผู้เรียนได้รับโอกาสในการเตรียมความพร้อมในการทำงาน การเรียนรู้การใช้ชีวิตในสถานประกอบการ รวมถึงการได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติในงานต่าง ๆ อาทิ งานโรงแรม อาหารและเครื่องดื่ม และสปา เป็นต้น ซึ่งยังรวมถึงการพัฒนาด้านภาษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

O3 ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างมาก ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ได้ และมีผู้ที่มีประสบการณ์หลายคนมาแบ่งปันประสบการณ์และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้คน

อื่น ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Youtube เป็นต้น นอกจากยังรวมทั้งการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการทำงานและการบริการลูกค้า ยังรวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการแปลภาษากับนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรณีที่ไม่สามารถสื่อสารกันได้

O4 นโยบายภาครัฐโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการจ้างงานตามทักษะและขีดความสามารถด้วยการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลหรือสอบถามข้อมูล ตลอดจนการทำความเข้าใจกับแนวทางการปฏิบัติตัว และวิธีการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่าง ๆ ได้

O5 ด้วยนักท่องเที่ยวจากประเทศในกลุ่ม CLMV เดินทางมาในประเทศไทยเพราะเชื่อมั่นในระบบการบริการทางสุขภาพของประเทศไทย โดยเฉพาะเมืองท่องเที่ยวใหญ่ที่มีโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียง และมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ อาทิ นักท่องเที่ยวจากประเทศเมียนมาร์เดินทางมาจังหวัดภูเก็ตเพื่อใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพภูเก็ต และญาติพี่น้องไปช้อปปิ้งที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เช่นเดียวกันกับนักท่องเที่ยวจากประเทศ สปป.ลาวเดินทางเข้ามาจังหวัดขอนแก่น หรืออุดรธานีด้วยเหตุผลนี้เช่นเดียวกัน

O6 ในประเทศไทยมีสถาบันการฝึกอบรมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและบริการทั้งของภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลายทั้งหลักสูตรระยะสั้น รวมถึงหลักสูตรระดับปริญญา จึงทำให้มีหลายช่องทางในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งภาคเอกชนเหล่านี้มีความพร้อมทั้งด้านสถานที่บุคลากรและองค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

O7 ปัจจุบัน นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้การยอมรับการบริการภายใต้อัตลักษณ์ไทย (Thainess) ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นชาวต่างชาติมีความต้องการฝึกอบรมและพัฒนาการบริการภายใต้อัตลักษณ์ไทย และมีบุคลากรชาวต่างชาติได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านเอกลักษณ์ความเป็นไทย แสดงให้เห็นว่ามีโอกาสที่สำคัญในการพัฒนาเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาบุคลากรภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทยในระดับนานาชาติได้

อุปสรรค (Threats)

T1 ด้วยปัญหาด้านการบังคับใช้กฎหมายในด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาจีนที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามานำเที่ยวกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้มัคคุเทศก์ชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจท่องเที่ยวจากประเทศจีนไม่สนใจวัฒนธรรมไทย ไม่สนใจการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ แต่มุ่งเน้นในเรื่องการซื้อสินค้าและถ่ายรูป จึงไม่สนใจมัคคุเทศก์ชาวไทยที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดปัญหามัคคุเทศก์ภาษาจีนเถื่อนมากขึ้น ประกอบกับการไม่ยึดตามกฎหมายที่ต้องมีมัคคุเทศก์ชาวไทยไปกับคณะทัวร์จากต่างประเทศ ในบางครั้งมีการใช้นักเรียนหรือนักศึกษาฝึกงานเดินทางไปด้วยเพื่อให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยเดินทางไปกับคณะทัวร์ โดยปัญหานี้รวมไปถึงการที่มีมิชชันนารีชาวต่างชาติแฝงตัวเข้ามาก่อคดีในเมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ แต่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยโดยรวมเพราะไม่ได้มีการจัดการ หรือการลงโทษอย่างเข้มงวดกับชาวต่างชาติเหล่านี้

T2 เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายตามเชื้อชาติหรือภูมิภาคนาของนักท่องเที่ยว การกระทำ กิริยาท่าทาง หรือการใช้ภาษาร่างกายที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเข้าใจที่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการไม่เข้าใจต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงอาจจะมีบริการที่ละเมิดหรือทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิดได้

T3 ขาดการประสานและร่วมมือกันของภาคเอกชน ไม่สามารถรวมกันเพื่อพัฒนาบุคลากรได้ ทำให้ขาดเอกภาพในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการร่วมมือกันจ่ายค่าตอบแทนตามมาตรฐานใหม่ไปในทิศทางเดียวกัน และที่สำคัญยังขาดการประสานงานร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ แม้ว่าจะมีหลายสถาบันการศึกษาดำเนินการจัดทำระบบการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา แต่การออกแบบหลักสูตรยังขาดการวางเป้าหมายและระบบการเรียนการสอนในสถานประกอบการร่วมกัน

T4 ปัจจุบัน มีแรงงานต่างชาติเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันของคนไทย เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่สื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้เพราะแรงงานต่างชาติสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี และที่สำคัญแรงงานต่างชาติมีความมุ่งมั่นในการเข้ามาทำงานและไม่เกี่ยงงานทำให้แรงงานต่างชาติได้รับความสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ

บริการในประเทศไทย เพราะธุรกิจท่องเที่ยวสามารถฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางด้านการบริการ ภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทยได้ แต่ตัวตนหรือความเป็นไทยไม่สามารถสร้างได้ภายในตัวบุคลากร ส่งผลให้นักท่องเที่ยวพบกับปัญหารอยยิ้มจระเข้ (Crocodile Smile) นั่นคือ ยิ้มแบบแกล้มฝืนปากให้เห็นฟัน ไม่ได้ยิ้มจากภายในใจ

T5 ค่านิยมของคนไทยในบางพื้นที่ต่อการทำงานบริการ ยกตัวอย่างเช่น ค่านิยมที่สำคัญของคนในภาคใต้คือ การเรียนสูง ๆ ให้จบการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีเพื่อเป็นเจ้าคนนายคน การทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเปรียบเสมือนการมาทำงานเป็นลูกจ้าง หรือมารับใช้นักท่องเที่ยว ชาวภาคใต้จึงไม่ค่อยนิยมให้ลูกหลานมาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

T6 เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคการเกษตรพึ่งพาแรงงานกลุ่มเดียวกัน นั่นคือ เมื่อรายได้จากภาคใดดีกว่า แรงงานจะหันไปทำงานในภาคนั้นทันที ยกตัวอย่างเช่น ภาคใต้มีผลผลิตการเกษตรที่สำคัญ 2 ชนิดคือ ยางพารา กับปาล์มน้ำมันที่ทำให้ชาวภาคใต้มีภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน ในบางช่วงเวลามีรายได้จากการเกษตรมากกว่ารายได้จากการทำงานในภาคการท่องเที่ยวทำให้แรงงานจากภาคการท่องเที่ยวและบริหารหันไปทำการเกษตร ขณะที่ช่วงเวลาที่ภาคการท่องเที่ยวและบริการมีรายได้และค่าตอบแทนดีกว่า แรงงานจะโยกย้ายจากภาคการเกษตรไปภาคการท่องเที่ยวและบริการ ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในบางช่วงเวลา

4.5.2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยด้วย TOWS Matrix

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคมากำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วย TOWS Matrix ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

S1 บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านการมีจิตวิทยาในการบริการ (Service Mind)	SO 1. การจัดตั้งสถาบันในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการออนไลน์ (Virtual Tourism Academy) ภายใต้ความร่วมมือของ	O1 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของโลกมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยไปยังตลาดต่างประเทศ O2 ปี จ จ บั น มี
S2 ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุน		

มนุษย์ในธุรกิจอย่างมาก S3 บุคลากรผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยสามารถนำเสนอความโดดเด่นของการบริการภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย (Thainess) S4 แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสวยงามโดดเด่นและหลากหลายสามารถนำเสนอประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน S5 การมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศไทย S6 วัฒนธรรมที่โดดเด่นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน S7 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีการบริการที่หลากหลายทั้งรูปแบบและระดับราคาสามารถรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม S8 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยวสูงเนื่องจากปัจจุบันมีการบริหารจัดการสนามบินหลายแห่งให้เป็นสนามบินศุลกากรที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้เพิ่มมากขึ้น	สถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาคธุรกิจที่มีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลัก เน้นการพัฒนาหลักสูตรที่มีเอกลักษณ์ ได้แก่ จิตวิทยาการบริการ การบริการแบบไทย เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นไทย ภาษาเพื่อการสื่อสาร และการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นมาตรฐาน 2. พัฒนาระบบออนไลน์ในการจ้างงานแรงงานชั่วคราวของธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา พนักงานนวด คนขับรถ เป็นต้น โดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ช่างต้นหากผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรพื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริการหรือการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวสามารถขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นแรงงานที่พร้อมจะถูกเรียกใช้งาน โดยเมื่อธุรกิจท่องเที่ยวต้องการแรงงานจะต้องเข้าระบบเพื่อค้นหาบุคลากรใกล้เคียงระบบจะคำนวณค่าใช้จ่าย โดยแรงงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดจะกดตอบรับเพื่อเป็นทางเลือกให้กับธุรกิจท่องเที่ยวเมื่อมาใช้บริการแล้วธุรกิจท่องเที่ยวจะให้คะแนนการบริการเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลต่อไป	สถาบันการศึกษาจำนวนมากทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ O3 ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ได้ O4 นโยบายภาครัฐโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการจ้างงานตามทักษะและขีดความสามารถด้วยการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ O5 ด้วยนักท่องเที่ยวจากประเทศในกลุ่ม CLMV เดินทางมาในประเทศไทยเพราะเชื่อมั่นในระบบการบริการทางสุขภาพของประเทศไทย O6 ในประเทศไทยมีสถาบันการฝึกอบรมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและบริการทั้งของภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย
--	---	--

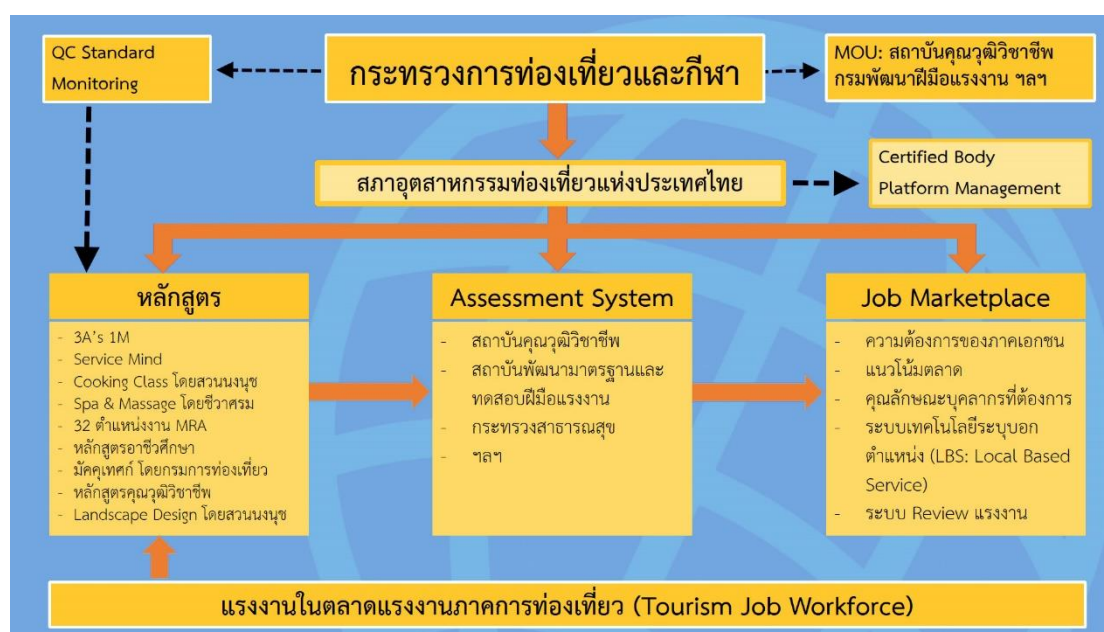
		07 บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นชาวต่างชาติมีความต้องการฝึกอบรมและพัฒนาการบริการภายใต้อัตลักษณ์ไทย และมีบุคลากรชาวต่างชาติได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาด้านเอกลักษณ์ความเป็นไทย
WO 1. การกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและการจัดการค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะและความสามารถ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักดำเนินการทั้งการฝึกอบรมภาคทฤษฎีด้วยระบบออนไลน์ ฝึกปฏิบัติในการทำงานประจำ หรือมาฝึกปฏิบัติในศูนย์การพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศไทย การจัดการด้านการทดสอบวัดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อเทียบรับใบประกาศนียบัตรที่ใช้ในการสมัครงานและการกำหนดค่าตอบแทน โดยมีตัวแทนภาคเอกชนของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยร่วมเป็นภาคีในการออกใบรับรอง 3 ฝ่าย ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (เนื่องจากมีตัวแทนของธุรกิจท่องเที่ยวที่หลากหลาย) และสถาบันฝึกอบรม ทั้งนี้สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องให้การรับรองและ		ST การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนการร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรชาวไทยให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาที่ 3 รวมถึงความโดดเด่นด้านอัตลักษณ์ความเป็นไทยของบุคลากรชาวไทย

รองรับใบประกาศนียบัตรและจ่ายค่าตอบแทนตามใบประกาศ โดยต้องเก็บค่าเข้ารับการฝึกอบรมในราคาไม่แพงเพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่มีความตั้งใจจริงสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณวุฒิวิชาชีพได้ และหากไม่ต้องการใบประกาศอาจจะไม่มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 2. การกำหนดมาตรฐานของบุคลากรภายใต้ Virtual Tourism Academy โดยกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และกำหนดหลักสูตรขั้นพื้นฐานที่บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต้องเข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ รวมถึงภาษาที่ 3 ความรู้ในการเข้าถึงช่องทางออนไลน์เบื้องต้น		
W1 ในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง การสื่อสารภาษาด้วยภาษาอังกฤษยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญ W2 เนื่องด้วยผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีศักยภาพและขีดความสามารถที่แตกต่างกันในการพัฒนาบุคลากรทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมจำนวนมากขาดโอกาสในการพัฒนาบุคลากร W3 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศไทยขาดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร W4 ระบบการบริหารด้าน	WT 1. การบังคับใช้กฎหมายให้เข้มงวดทั้งในการกวดขันแรงงานผิดกฎหมาย เพื่อลดปัญหาการแย่งงานของบุคลากรชาวไทย การกวดขันผู้กระทำผิดในแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการควบคุมมาตรฐานการบริการของธุรกิจต่างๆ 2. การประชาสัมพันธ์ Virtual Tourism Academy ให้กับสาธารณชน เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจต่อแนวทางการดำเนินงานของ Virtual Tourism	T1 มัคคุเทศก์ชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานมัคคุเทศก์ท้องถิ่น T2 เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายตามเชื้อชาติ หรือภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยว T3 ขาดการประสานและร่วมมือกันของภาคเอกชน ไม่สามารถรวมกันเพื่อพัฒนาบุคลากรได้ ทำให้ขาดเอกภาพในการพัฒนาบุคลากร T4 ปัจจุบัน มีแรงงานต่างชาติเดินทางเข้ามาทำงานใน

ค่าตอบแทนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีการกำหนดค่าตอบแทนตามคุณวุฒิมากกว่าคุณ สมบัติ หรือขีดความสามารถในการดำเนินงาน W5 บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการขาดการพัฒนาหรือส่งเสริมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ W6 ปัญหาด้านการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว หรือการหาประโยชน์จากนักท่องเที่ยว W7 ขาดมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของธุรกิจต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจสปา ในบางแหล่งท่องเที่ยว มีการให้บริการนวดแผนโบราณ แต่ขึ้นภาษาอังกฤษว่า “Spa” ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจผิด W8 การขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการที่จบการศึกษาใหม่ขาดทัศนคติและความพร้อมในการทำงาน W9 การเปลี่ยนงาน บ่อย อันเนื่องมาจากการถูกดึงตัวจากธุรกิจอื่น ๆ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อดึงดูดให้ได้บุคลากรไปทำงานเพียงการฝึกอบรมและพัฒนาแบบ On-the-Job Training	Academy ซึ่งเป็นการดึงดูดให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเข้ามาร่วมในเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการสร้างค่านิยมในการทำงานและได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ	ประเทศไทยมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาการแย่งงานของคนไทย T5 ค่านิยมของคนไทยในบางพื้นที่ต่อการทำงานบริการ ยกตัวอย่างเช่น ค่านิยมที่สำคัญของคนในภาคใต้คือการเรียนสูง ๆ ให้จบการศึกษาอย่างน้อยปริญญาตรีเพื่อเป็นเจ้าคนนายคน T6 เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคการเกษตรพึ่งพาแรงงานกลุ่มเดียวกัน นั่นคือ เมื่อรายได้จากภาคใดดีกว่า แรงงานจะหันไปทำงานในภาคนั้นทันที
---	---	---

4.5.3 โครงสร้างและองค์ประกอบการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy

จากการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในทุกภูมิภาค โดยได้ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และนำมากำหนดร่างโครงสร้างและองค์ประกอบของการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญในการพัฒนาแรงงานทั้งในและนอกระบบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาในระบบ จากการประชุมกลุ่มย่อยและการสังเคราะห์ร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนำมากำหนดร่างโครงสร้างและองค์ประกอบการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy และผ่านการนำเสนอร่างดังกล่าวให้กับพลเอก ธนะศักดิ์ ปฏิมาประกร และ พลอากาศเอกประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรี และนางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมถึงผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และได้รับคำแนะนำจากที่ประชุม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 4.29 โครงสร้างการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy

4.5.3.1 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบทั้งเชิงนโยบาย บริหารจัดการ กำกับติดตามในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ และที่สำคัญเป็นองค์กรสูงสุดของอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ดังนั้น ในการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy จึงจำเป็นต้องมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อน เพื่อทำหน้าที่ทั้งการติดตามและควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการการพัฒนาทุนมนุษย์ของเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ซึ่งต้องมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข หรือองค์กรที่มีหน้าที่ด้านการบริหารจัดการหลักสูตรและการควบคุมประเมินผลหลักสูตร โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการ

ทั้งนี้ในการบริหารจัดการควมมีการสร้างร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อร่วมเป็นเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งด้านการท่องเที่ยว โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นรับผิดชอบหลัก แต่สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา

4.5.3.2 สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เนื่องจากเหตุผลสำคัญ 2 ประการ ประการแรก สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหนึ่งในสามของภาคที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในการพัฒนาและขับเคลื่อนงานเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้นำเสนอประเด็นปัญหาในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ต้องอาศัยกระบวนการวิจัยค้นหาทางแก้ไขปัญหา ประการที่สอง สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีสมาชิกเป็นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทั่วประเทศ ด้วยจากปัญหาด้านค่านิยมของธุรกิจต่อแรงงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และต้องมีใบปริญญาถึงจะสมัครเข้าทำงานได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาด้านคุณภาพของแรงงานในปัจจุบัน ดังนั้น การที่จะทำให้ค่านิยมต้องเรียนจบระดับปริญญาตรีต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชน จึงทำให้สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสามารถลดอุปสรรคในส่วนนี้ได้ นั่นคือ แรงงานที่ผ่านการพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy สามารถนำไปประกาศนียบัตรที่ได้รับจากการฝึกอบรมและพัฒนามาใช้สมัครงานได้ ซึ่งสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รับผิดชอบในการออกใบประกาศนียบัตร และเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา

4.5.3.3 หลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในทุกภูมิภาค และได้สรุปปัญหาด้านการพัฒนาทุน

มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย รวมถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค และสามารถสรุปแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตร ได้ดังนี้

- หลักสูตรภาคบังคับของ Virtual Tourism Academy ได้แก่หลักสูตร 3A's 1M เพื่อปลูกฝังคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี “ยิ้มงาม ถามไถ่ ใส่ใจบริการ” ที่ประกอบไปด้วย *ด้านการแสดงออก (Appearance)* ที่ประกอบไปด้วยด้านการแต่งกายและบุคลิกภาพของบุคลากร การไหว้ การยิ้ม การแต่งกายภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย (Thainess Identity) *ด้านความใส่ใจนักท่องเที่ยว (Attention)* ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดูแลและใส่ใจนักท่องเที่ยวตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงและออกจากพื้นที่บริการ ด้านต่อไปคือ *ด้านทัศนคติ (Attitude)* ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ให้บริการต่องานบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจในการให้บริการ นักท่องเที่ยว และ *ด้านธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นสากล (International Mannerism)* ที่เกี่ยวข้องกับความรู้และความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม อากัปกิริยาที่ควรและไม่ควรดำเนินการกับ นักท่องเที่ยวในแต่ละเชื้อชาติที่อาจมีความแตกต่างทางศาสนา ความเชื่อ และการแสดงออก โดยผู้ที่เข้ารับการพัฒนามนุษย์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการภายใต้ Virtual Tourism Academy ทุกคนต้องได้ผ่านหลักสูตรขั้นพื้นฐาน 3A's 1M นี้ก่อนที่จะสมัครเข้ารับการอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ต่อไป

- หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาภายใต้เครือข่ายการพัฒนามนุษย์ของ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายของ Virtual Tourism Academy โดยในการดำเนินการในเบื้องต้นได้ประสานงานในการร่วมเป็นเครือข่ายการพัฒนามนุษย์ของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ประกอบไปด้วย

- (1) หลักสูตรการทำอาหาร (Cooking Class) โดยสวนนงนุช พัทยา จังหวัดชลบุรี
- (2) หลักสูตรการจัดการภูมิทัศน์ (Landscape Management Class) โดยสวนนงนุช พัทยา จังหวัดชลบุรี
- (3) หลักสูตรสปาและการนวด (Spa and Massage Class) โดยชีวาธรรม กรุงเทพฯ
- (4) หลักสูตรของสถาบันการอาชีวศึกษา
- (5) หลักสูตรของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
- (6) หลักสูตรมัคคุเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- (7) หลักสูตรนวดแผนไทย โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

โดยยังรวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาอื่น ๆ ที่ดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ ทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งเมื่อ Virtual Tourism Academy ได้รับการจัดตั้งสามารถเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาได้

4.5.3.4 การประเมินผลการฝึกอบรม โดย Virtual Tourism Academy ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งจากการประชุมร่วมกับสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ถึงแนวทางการประเมินผล สิ่งที่สำคัญของการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy คือ การต่อยอดและเชื่อมโยงองค์กรหรือหน่วยงานที่ได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว และไม่เน้นการจัดตั้งหรือเพิ่มเติมภาระให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการอยู่ แต่เน้นการสร้างความร่วมมือ บูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือและประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด ซึ่งปัจจุบัน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพมีองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคลากรตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำหน้าที่ประเมินผล ตรวจสอบและรับรองสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

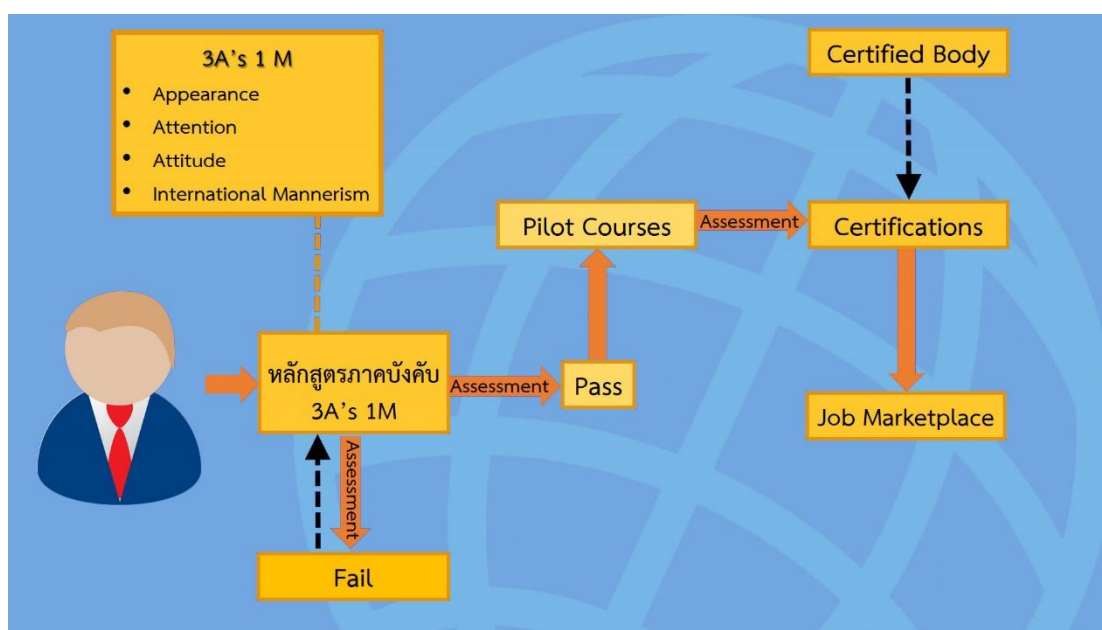
นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุขที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการทดสอบและประเมินผลสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายใต้การฝึกอบรมและพัฒนาของ Virtual Tourism Academy ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาจะต้องเข้ารับการประเมินผลและรับรองสมรรถนะฝีมือแรงงานจากองค์กรรับรองเหล่านี้เพื่อรับใบประกาศนียบัตร

4.5.3.5 ระบบการตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว แนวโน้มของการตลาดการท่องเที่ยว แนวโน้มความต้องการบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งระบบต้องสามารถประมวลผลถึงคุณลักษณะของบุคลากรที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยต้องการ เพื่อสร้างโอกาสการมีงานทำให้กับแรงงานในอุตสาหกรรมทางการท่องเที่ยวและบริการสามารถสมัครเข้าทำงานได้ ภายใต้ระบบนี้ต้องสามารถนำเสนอประกาศนียบัตรที่แสดงว่าผู้สมัครผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาในหัวข้อต่าง ๆ ได้ สิ่งที่สำคัญภายใต้ระบบนี้คือ ระบบเทคโนโลยีระบุบอกตำแหน่ง (Local Based Service) ที่สามารถเชื่อมโยงแรงงานนอกระบบที่ต้องการเข้าถึงภาคการท่องเที่ยว หรือแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องการหางาน โดยระบบต้องสามารถเชื่อมโยงให้แรงงานสามารถบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา ทักษะและความสามารถ ประสบการณ์ ตลอดจนประวัติการฝึกอบรม

และพัฒนา เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งานทำ และที่สำคัญต้องพัฒนาระบบรีวิว (Review) ที่ผู้ใช้บริการสามารถประเมินผลได้

4.5.4 กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Virtual Tourism Academy

จากการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในทุกภูมิภาค โดยได้ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการพัฒนาระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ดังแสดงในภาพที่ 4.30 ที่แสดงให้เห็นกระบวนการที่แรงงานที่ต้องการพัฒนาศักยภาพสามารถเข้าสู่กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Virtual Tourism Academy ที่ต้องผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตร 3A's 1M ซึ่งเป็นหลักสูตรพื้นฐานของ Virtual Tourism Academy เมื่อผ่านในหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับจะได้รับประกาศนียบัตรของหลักสูตร 3A's 1M เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการสมัครอบรมหลักสูตรอื่น ๆ โดยระบบจะบันทึกข้อมูลการผ่านการฝึกอบรมโดยอัตโนมัติ เมื่อมีการสมัครในหลักสูตรใหม่ฐานข้อมูลจะถูกดึงขึ้นมาเพื่อตรวจสอบความสามารถในการสมัครในหลักสูตรอื่น ๆ ต่อไปหลังจากที่แรงงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรอื่น ๆ และผ่านการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา หน่วยงานที่รับผิดชอบในการออกใบประกาศนียบัตรจะออกประกาศนียบัตรให้กับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเพื่อนำใบประกาศนียบัตรนั้นไปประกอบการสมัครงานในระบบพื้นที่ดิจิทัลเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Human Resource Digital Platform)



ภาพที่ 4.30 กระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ใน Virtual Tourism Academy

4.5.5 แนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ทั้งนี้ สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยได้ดังนี้

4.5.5.1 การจัดตั้งสถาบันในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการออนไลน์ (Virtual Tourism Academy) ภายใต้ความร่วมมือของสถาบันการศึกษา และหน่วยงานภาครัฐที่มีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลัก เน้นการพัฒนาหลักสูตรที่มีเอกลักษณ์ ได้แก่ จิตวิทยาการบริการ การบริการแบบไทย เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ความเป็นไทย ภาษาเพื่อการสื่อสาร และการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นมาตรฐาน

4.5.5.2 พัฒนาระบบออนไลน์ในการจ้างงานแรงงานชั่วคราวของธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา พนักงานนวด คนขับรถ เป็นต้น โดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ข้างต้นหากผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรพื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริการหรือการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวสามารถขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นแรงงานที่พร้อมจะถูกเรียกใช้งาน โดยเมื่อธุรกิจท่องเที่ยวต้องการแรงงานจะต้องเข้าระบบเพื่อค้นหาบุคลากรใกล้เคียง ระบบจะคำนวณค่าใช้จ่าย โดยแรงงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดจะกดตอบรับเพื่อเป็นทางเลือกให้กับธุรกิจท่องเที่ยว เมื่อมาใช้บริการแล้วธุรกิจท่องเที่ยวจะให้คะแนนการบริการเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลต่อไป

4.5.5.3 การกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและการจัดการค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะและความสามารถ โดยมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลัก ดำเนินการทั้งการฝึกอบรมภาคทฤษฎีด้วยระบบออนไลน์ ฝึกปฏิบัติในการทำงานประจำ หรือมาฝึกปฏิบัติในศูนย์การพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศไทย การจัดการด้านการทดสอบวัดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อเทียบรับใบประกาศนียบัตรที่ใช้ในการสมัครงานและการกำหนดค่าตอบแทน โดยมีตัวแทนภาคเอกชนของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยร่วมเป็นภาคีในการออกใบรับรอง 3 ฝ่าย ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (เนื่องจากมีตัวแทนของธุรกิจท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีสมาชิกจำนวนมาก) และสถาบันฝึกอบรม ทั้งนี้สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องให้การรับรองและรองรับใบประกาศนียบัตร และจ่ายค่าตอบแทนตามใบประกาศ โดยต้องเก็บค่าเข้ารับการฝึกอบรมในราคาไม่แพงเพื่อส่งเสริมให้

ผู้ที่มีความตั้งใจจริงสามารถพัฒนาตนเองให้มีคุณวุฒิวิชาชีพได้ และหากไม่ต้องการใบประกาศนียบัตรจะไม่มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

4.5.5.4 การกำหนดมาตรฐานของบุคลากรภายใต้ Virtual Tourism Academy โดยกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และกำหนดหลักสูตรขั้นพื้นฐานที่บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการต้องเข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษรวมถึงภาษาที่ 3 ความรู้ในการเข้าถึงช่องทางออนไลน์เบื้องต้น

4.5.5.5 การสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน การร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรชาวไทยให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาที่ 3 รวมถึงความโดดเด่นด้านอัตลักษณ์ความเป็นไทยของบุคลากรชาวไทย

4.5.5.6 การบังคับใช้กฎหมายให้เข้มงวด ทั้งในการกวาดล้างแรงงานผิดกฎหมาย เพื่อลดปัญหาการแย่งงานของบุคลากรชาวไทย การกวาดล้างผู้กระทำผิดในแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการควบคุมมาตรฐานการบริการของธุรกิจต่าง ๆ

4.5.5.7 การประชาสัมพันธ์ Virtual Tourism Academy ให้กับสาธารณชน เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจต่อแนวทางการดำเนินงานของ Virtual Tourism Academy ซึ่งเป็นการดึงดูดให้ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเข้ามาร่วมในเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการสร้างค่านิยมในการทำงานและได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลพื้นฐานทางด้านปริมาณ คุณภาพและความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาระบบข้อมูล Big data และฐานข้อมูลอัจฉริยะ สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
4. พัฒนาถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในลักษณะของกรณีศึกษาในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
5. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ

ผู้วิจัยดำเนินการตามวัตถุประสงค์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปริมาณ คุณภาพและความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการตำแหน่งงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการ คุณลักษณะของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว รวมไปถึงข้อมูลคุณภาพแรงงานในการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากมุมมองของนักท่องเที่ยว อาศัยทั้งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปริมาณ คุณภาพและความต้องการความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ศึกษามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการตำแหน่งงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ คุณลักษณะของแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว รวมไปถึงข้อมูลคุณภาพแรงงานในการให้บริการ โดยวิเคราะห์จากมุมมองของนักท่องเที่ยว อาศัยทั้งแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย โดยมีผลการศึกษาโดยสรุปมีดังต่อไปนี้

5.1.1 ความต้องการคุณลักษณะแรงงานทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงโครงการวิจัยและการประชุมกลุ่มย่อย ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพมหานคร วันที่ 8 สิงหาคม 2560 โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ผลการประชุมกลุ่มย่อยและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าประเทศไทยมีจุดแข็งทางการบริการด้วยความจริงใจ มี Service Mind มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย และการมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางด้านวัฒนธรรม และธรรมชาติ รวมทั้งผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมีจุดอ่อนทางการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษ จีน และอื่นๆ การขาดทักษะการให้บริการที่ดี ผู้บริหารระดับสูงขาดการพัฒนาตัวเองไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างรุ่น ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในโรงแรม ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ตามไม่ทันเหตุการณ์ในปัจจุบัน ความรู้ที่เรียนมาไม่ตรงกับระบบที่โรงแรมใช้ทำงานจริง บางโรงแรมไม่มีระบบการบริหารจัดการที่เรียนมา การวางระบบเงินเดือนเป็นไปตามคุณวุฒิมากกว่าคุณสมบัติ รวมไปถึงการขาดใบรับรองคุณวุฒิที่ใช้สำหรับเทียบประสบการณ์ในแต่ละตำแหน่งอาชีพ ทำให้ไม่สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ ในขณะที่ บริหารระดับ Super ไม่พร้อมพัฒนาตนเอง และไม่เท่าทันกระแสโลกส่งผลต่อระบบการทำงาน รวมทั้งไม่มีความสามารถประจำตำแหน่งหรือสมรรถนะ ศักยภาพ ความรับผิดชอบ ทั้งนี้ทำให้โรงแรมพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรโดยการรับพนักงานต่างชาติมาแทนก่อให้เกิดการแย่งงานจากชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น

ส่วนอุปสรรคส่วนใหญ่เห็นว่าแรงงานในระบบที่เข้ามาสู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขาดใจรักในการประกอบอาชีพบริการ รวมไปถึงความรู้สึกไม่มั่นคงในวิชาชีพ เช่น สวัสดิการ ค่าแรง นโยบายของภาครัฐที่ควบคุมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ (ในสถานการณ์ปัจจุบัน/เร่งด่วน) แรงงานในระบบที่จบใหม่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติจริง รวมไปถึงปัญหาการมีมิชชันต่างชาติแฝงตัวเป็นมักท่องเที่ยวเข้ามาก่อคดี โดยส่วนที่เป็นอุปสรรคของกลุ่มธุรกิจภาคนี้คือ การจัดมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น เมื่อผ่านมาตรฐานแล้วแต่ไม่ได้รับการยอมรับ การมีมิชชันต่างชาติ (ภาษาที่3) เข้ามาแย่งตลาดไถ่ทองถิ่น ผู้ประกอบการไม่เปิดโอกาสให้เด็กใหม่ที่จบมาทำงาน ขาดการส่งเสริมการพัฒนาภาษาที่ 3 จากภาครัฐ (มีน้อยไปไม่เพียงพอ)

ในส่วนของการจัดการและความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยทำการสำรวจ ค้นหา รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การพัฒนาและ เพิ่มทักษะให้กับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนแนวโน้มความต้องการตำแหน่งงาน ทักษะความเป็นเลิศ โดยอาศัยระบบการเก็บข้อมูลจำนวนมาก (Bigdata) บนฐานข้อมูลอัจฉริยะ (Artificial Intelligent) ผ่านทางแหล่งข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ต่างๆ จากเว็บไซต์หลักจำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง พบว่าความต้องการแรงงานในแต่ละคลัสเตอร์แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะ คุณสมบัติและรูปแบบงาน ในแต่ละเขตพื้นที่ท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทั้งนี้กลุ่มคลัสเตอร์อันดามันมีความต้องการแรงงานสูงสุดด้วยอัตราการโศกและจำนวนตำแหน่งงานที่ต้องการ รองลงมาคือ คลัสเตอร์อารยธรรมล้านนา และกลุ่มแอทฟิ ปีช คลัสเตอร์จังหวัด โดยจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีความต้องการแรงงานด้านนี้มากที่สุดในคลัสเตอร์อันดามัน ส่วนในกลุ่มแอทฟิ ปีช คลัสเตอร์ ได้แก่ จังหวัดชลบุรี และในกลุ่มอารยธรรมล้านนา ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับแนวโน้มของอัตราค่าตอบแทนหรือรายได้ของแรงงาน ส่วนใหญ่มีฐานเงินเดือนที่ 10,000 – 15,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นมีความต้องการจ้างงานบุคลากรในกลุ่ม Entry Level รองลงมาจะเป็นกลุ่มฐานเงินเดือนที่ระดับ 20,000 – 30,000 บาท ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ไม่ใช่กลุ่มผู้บริหาร (Management & Directors) นอกจากนี้โดยภาพรวมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ที่พัก ตำแหน่งแม่บ้าน (Maid) มากที่สุด รองลงมาภายใต้หมวดธุรกิจเดียวกันคือโรงแรม ที่พัก ต้องการตำแหน่งพนักงานให้บริการลูกค้า (Guest Service Agent) ส่วนอันดับสามคือหมวดธุรกิจภัตตาคารและบาร์ ในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์ (Bartender) และอันดับสี่คือกลุ่มธุรกิจสุขภาพและสปา ในตำแหน่งพนักงานนวดสปา โดยตำแหน่งงานบริการในธุรกิจโรงแรม ตามลำดับ ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) พบว่า ในปี พ.ศ. 2559 มีผู้ที่อยู่ในตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 4,257,821 คน

5.1.2 การพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความเป็นเลิศของทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาคุณภาพการบริการและคุณลักษณะผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการคาดหวัง ในส่วนแรก ผลการการนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการของบุคลากรจำแนกตามคัสเตอร์การท่องเที่ยวพบว่า คัสเตอร์อารยธรรมล้านนา ต้องเร่งพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารมากที่สุดเช่นเดียวกันกับในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในขณะที่ ผังทะเลตะวันออก ต้องเร่งพัฒนาบุคลากรทางด้าน โรงแรมและบริษัทจัดนำเที่ยว เช่นเดียวกันกับกลุ่มอันดามัน

ส่วนผลการศึกษาคุณภาพการบริการและคุณลักษณะผู้ให้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องการหรือคาดหวังจากการมาท่องเที่ยวประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 385 ราย พบว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 5 อันดับแรก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต มากเป็นอันดับหนึ่งในระดับมาก รองลงมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมากที่สุด มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมากที่สุด แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก และสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดีในระดับมาก ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอัธยาศัย รอยยิ้มและการใส่ใจ

ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 401 ชุด พบว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 5 อันดับแรก ได้แก่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมาก รองลงมาคือ รอยยิ้มอย่างจริงใจในระดับมาก แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้าในระดับมาก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมาก และมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต ในระดับมาก ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนของภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยนักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศเป็นอันดับท้าย ๆ แต่กลุ่มตัวอย่างให้

ความสำคัญกับด้านการบริการของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งด้านอรรถาธิบาย รอยยิ้ม และการใส่ใจมากกว่า

ทั้งนี้ ในส่วนของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 269 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีมุมมองเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศว่าต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากเป็นอันดับที่หนึ่งในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในระดับมากที่สุด มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในระดับมากที่สุด ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการในระดับมาก และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาษาต่างประเทศเป็นลำดับสุดท้าย รวมถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ และความรู้รอบตัวในลำดับเกือบสุดท้าย และเมื่อวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่า คุณสมบัติด้านอื่น ๆ ประกอบไปด้วย ทัศนคติที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ และความรู้เป็นอันดับสุดท้าย

ผู้วิจัยดำเนินการสกัดตัวแปรด้วยวิธี Factor Analysis เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ สามารถสรุปผลมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ซึ่งจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 ชีตความสามารถในการบริการ (Service Capability) ในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ผู้ให้บริการต้องมีการบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

1. นำเสนอรอยยิ้มอย่างจริงใจ
2. ให้ความใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ
3. มีความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน
4. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า
5. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย
7. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

9. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท

ด้านที่ 2 กระบวนการบริการ (Service Process) การสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
ด้านที่ 2 เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานดังนี้

1. พนักงานผู้ให้บริการต้องยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร
2. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี
3. เป็นผู้ที่รักษาลoyalpraxayของธุรกิจเป็นอย่างดี
4. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ
5. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
7. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
8. มีความซื่อสัตย์สุจริต
9. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
10. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มที่ 3 ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider) เนื่องจากปัจจุบัน เรากำลังอยู่ในยุค Thailand 4.0 ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างผู้คน และระหว่างประเทศกันมากขึ้น ประกอบกับประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวหลายสิบล้านคนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละปีเพิ่มขึ้น ทำให้ทักษะที่สำคัญในยุคสมัยใหม่นี้คือ ทักษะภาษาและทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องมีมาตรฐานในด้านการเป็นผู้ให้บริการสมัยใหม่ ดังนี้

1. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา
2. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี
4. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
5. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี
7. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล

กลุ่มที่ 4 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในยุค Thailand 4.0 ไม่ใช่แค่เพียงการมีจิตวิทยาการ

บริการ ความสามารถในการสื่อสารแต่ต้องเป็นผู้ที่มีนวัตกรรม สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีในการทำงาน ดังนั้น บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องมีมาตรฐานในด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ คิดและพัฒนางานให้สามารถบริการผู้รับบริการได้ หรือกล่าวได้ว่าสามารถทำงาน แก้ไขปัญหา รับมือกับสถานการณ์และสามารถหาแนวทางในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง โดยมาตรฐานด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบไปด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. การเป็นผู้ที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก
2. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
3. มีความเป็นผู้นำ
4. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ
5. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ
7. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กลุ่มที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เกณฑ์มาตรฐานด้านความรับผิดชอบมีความเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ เพราะหากมีความคิดสร้างสรรค์หรือมีคุณลักษณะการเป็นผู้ให้บริการสมัยใหม่ แต่ขาดความรับผิดชอบหรือความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบนี้ไม่ได้หมายความว่าความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ แต่รวมถึงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับมาตรฐานดังนี้

1. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา
2. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้
3. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา
4. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มที่ 6 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เนื่องจากในการทำงานหรือการให้บริการกับผู้รับบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมมือกับคนจำนวนมากทั้งแผนกเดียวกันและระหว่างแผนก และในบางครั้งต้องทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า การสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศจึงมีความเกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานการบริการดังต่อไปนี้

1. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
4. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

กลุ่มที่ 7 บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere) ในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ เมื่อบุคลากรมีความฉลาดทางอารมณ์แล้วสิ่งสำคัญด้านต่อไปคือ บรรยากาศในการทำงานที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องมีบทบาทสำคัญในการร่วมสร้างเพื่อก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละคน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
2. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก
3. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ
4. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การพัฒนาระบบข้อมูล Big data และฐานข้อมูลอัจฉริยะ สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยโดยใช้ระบบอภิมหาข้อมูล (Big Data) และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่าย Tourism Academy ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่ง Virtual Tourism Academy ต้องสามารถเชื่อมโยงและเชื่อมต่อ (Plug in) เครือข่ายเหล่านี้เข้าด้วยกัน ซึ่งภายใต้ระบบนี้ มีการประยุกต์ใช้ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ที่ประกอบไปด้วยข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง และใช้ระบบอภิมหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ และจัดหมวดหมู่ นำไปใช้ในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ในส่วนของการเชื่อมต่อเป็นส่วนที่สำคัญในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ประกอบไปด้วย 8 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการสมัครและการเข้าระบบ ระบบการบริหารหลักสูตร ระบบติดตามความก้าวหน้า ระบบรายงานสรุป ระบบแสดงข้อมูลหลักสูตร ระบบลงทะเบียนเรียน ระบบประเมินผล และระบบการจัดการใบประกาศนียบัตร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นไปออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Tourism Academy ที่มีการกำหนดผู้ที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูล หรือ Admin และผู้ใช้ข้อมูล (User) ที่ประกอบไปด้วยทั้งแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และฝั่งนายจ้าง หรือผู้ประกอบการ

ธุรกิจท่องเที่ยว และมีการใช้ฐานข้อมูลระบบ Cloud เพื่อจัดเก็บข้อมูลและนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลต่อไป

ทั้งนี้ ในการพัฒนาระบบพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย จะมีการนำระบบเทคโนโลยีระบุตำแหน่ง (Local Based System: LBS) มาเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่ระบบ ระบบนี้จะเชื่อมโยงให้นายจ้างหรือธุรกิจท่องเที่ยวสามารถแสดงความจำนงค์ในการต้องการแรงงานมาทำงาน ระบบจะประมวลผลและส่งข้อมูลไปยังแรงงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เมื่อระบบจับคู่ (Matching) และมีการปฏิบัติหน้าที่จริง ๆ นายจ้างต้องประเมินประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเป็นระบบในการอ้างอิงเพื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งระบบนี้ต้องพัฒนาระบบ Web Interface เพื่อให้ผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มเข้ามาใช้งานระบบฐานข้อมูล ระบบประมวลผลบนระบบ Cloud จะอำนวยความสะดวกในการจับคู่ (Matching) ระหว่างแรงงานและนายจ้าง โดยผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์ <https://thailandtourismacademy.com> เป็นช่องทางในการเชื่อมต่อ

5.1.4 บทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ในลักษณะของกรณีศึกษาในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการถอดบทเรียนการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากชุมชนคีรีวง ชีวาศรม โรงแรมวรบุรี และสวนนงนุช ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบที่แตกต่างกันในด้านการบริหารจัดการ โดยชุมชนคีรีวง มีจำนวนแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 482 คน ทั้งหมดเป็นสมาชิกชุมชนคีรีวง ซึ่งจำนวนแรงงานร้อยละ 66.60 อยู่ในกลุ่มโฮมสเตย์ และรีสอร์ท ร้อยละ 18.05 อยู่ที่ร้านอาหาร และร้านน้ำชา กาแฟ และที่เหล็กร้อยละ 15.35 เป็นแรงงานในร้านของฝากและร้านของที่ระลึก โดยปัญหาด้านแรงงานในชุมชนคีรีวงจะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องการให้มีการพัฒนาด้านจิตสำนึกการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การบริหารจัดการการท่องเที่ยวและความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ

ชีวาศรม รีสอร์ทสุขภาพพระดั่งโลกมีความเชื่อมั่นว่าคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศต้องมาจากคุณภาพของบุคลากรที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก ด้วยเหตุนี้ ชีวาศรมอคาเดมี่จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญของพนักงาน ด้วยการที่ชีวาศรมเป็นรีสอร์ทสุขภาพแห่งแรกในเอเชีย และเป็นผู้ริเริ่มในการผสมผสานระหว่างการรักษาแบบตะวันออกกับตะวันตก มุ่งเน้นการสร้างการผ่อนคลายให้กับผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง กิจกรรม

ภายในชีวศรมเน้นการบำบัดและการสร้างบรรยากาศการพักผ่อนและหย่อนใจ การบริหารจัดการ การเรียนการสอนภายในชีวศรมอคาเดมีมีการวางแผนการบริหารจัดการที่เป็น มีการใช้ภาษาในการเรียนการสอนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้เรียนจะต้องแจ้งให้กับโรงเรียนตั้งแต่ตอนที่สมัครชีวศรมอคาเดมีมีการควบคุมจำนวนนักเรียนในแต่ละห้องไม่ให้มากเกินไป ซึ่งผู้เรียนต้องประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ หากมีการสอบตกสามารถสอบซ้ำได้อีก 1 ครั้งไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการสอบซ้ำ

วรบุระ รีสอร์ทที่สร้างขึ้นริมหาดหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีการกำหนดธีมในการออกแบบและบริหารจัดการแบบไทย ๆ สมัยรัชกาลที่ 5 – 6 โดยนำต้นแบบในการออกแบบมาจาก พระที่นั่งวิมานเมฆ พระที่นั่งมณฑลท้ายวัง และพระราชวังบ้านปืน มีการตั้งชื่อห้องตาม 77 จังหวัดของประเทศไทย มีห้องสุดท้ายตั้งชื่อว่า “หัวหิน” อาคารสถาปัตยกรรมและเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายออกไปทางยุครัตนโกสินทร์ ด้วยเหตุนี้ สิ่งที่วรบุระให้ความสำคัญในการจัดการคือ การฝึกให้พนักงานสามารถพูดคำเจ้าคะ ขอรับ เจ้าคะ เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่เน้นคือ หัวใจสำคัญของการบริการของวรบุระที่ทำให้วรบุระมีความโดดเด่นเหนือคู่แข่งเพราะมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากที่อื่นอย่างชัดเจน

ในขณะที่สวนนงนุชจากจุดเริ่มต้นของคนรักต้นไม้ กลายเป็นสวนขนาดใหญ่ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวนานาชาติให้เข้ามาเยี่ยมชม มีสวนนานาชาติ อาทิ สวนหิน สวนปาล์มโลก สวนชวนชม เป็นต้น มีลานเครื่องปั้นดินเผาเป็นตุ๊กตารูปแบบต่าง ๆ รวมถึงศูนย์ประชุมนานาชาติ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้สวนนงนุชสามารถพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ภายในสวนนงนุชที่มีความยิ่งใหญ่อยู่หลังการเกิดขึ้นจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยเน้นความศรัทธาที่มีต่อผู้นำเจ้าของ และความศรัทธาในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นจุดเริ่มต้นทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ในการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนานโยบายในการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย พบว่า ประเทศไทยมีความโดดเด่นทางด้านจิตวิทยาในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และที่สำคัญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทยค่อนข้างให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ในธุรกิจของตนเอง

ซึ่งความโดดเด่นของการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ อัตลักษณ์ความเป็นไทย (Thainess) ที่มีความอ่อนช้อย สวยงาม การมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถ โดยความโดดเด่นเหล่านี้สามารถพบเจอได้ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย อย่างไรก็ตามในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไทยมีจุดอ่อนเช่นเดียวกัน จุดอ่อนที่สำคัญของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญคือ ทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาที่ 3 เช่น จีน ญี่ปุ่น รัสเซีย แม้ว่าจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะด้านภาษาเป็นลำดับสุดท้าย นอกจากนี้ จุดอ่อนอีกด้านคือ การที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมีศักยภาพที่แตกต่างกันทำให้ระบบพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยขาดมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร ที่สำคัญ เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาแล้ว แต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนตามประสิทธิภาพเนื่องจากในประเทศไทย ค่านิยมให้ค่าตอบแทนตามคุณวุฒิมากกว่าตลอดจนปัญหาด้านการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพซึ่งเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องมาจากค่านิยมจบปริญญาตรีทำให้ขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปลี่ยนงานบ่อยทั้งจากตัวของบุคลากรที่ไม่อดทน ไม่สู้งาน ยังรวมไปถึงการซื้อตัวจากคู่แข่ง

ในส่วนของโอกาสพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของโลกมีการขยายตัวมากขึ้นทำให้มีการขยายตัวของผู้ประกอบการไทยไปยังตลาดโลกมากขึ้น รวมถึงการมีจำนวนสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น ในส่วนของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการสามารถเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองได้มากขึ้น อีกทั้งนักท่องเที่ยวจากกลุ่ม CLMV เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการสุขภาพในประเทศไทยมากขึ้น ที่สำคัญ นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกยอมรับและชื่นชอบการบริการแบบไทย หรือ Thainess ที่มีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์ ทั้งนี้ การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยมีอุปสรรคจากกฎหมายด้านการควบคุมมัคคุเทศก์ในประเทศไทยที่มีการกวดขันอย่างเข้มงวดทำให้มีมัคคุเทศก์ต่างชาติเข้ามาแย่งงานมัคคุเทศก์ชาวไทยมากขึ้น เนื่องจากเป็นการเดินทางมาพร้อมกับนักท่องเที่ยว ประกอบกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างบุคลากรชาวไทย กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความแตกต่างกันทำให้เกิดผลกระทบในด้านการบริการ รวมถึงการขาดการประสานงานร่วมมือกันของภาคเอกชนในด้านการจ่ายค่าตอบแทนตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนาบุคลากรทำให้ขาดการร่วมมือและดำเนินการในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมีแรงงานต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาที่ 3 ได้เข้ามาแย่งงานแรงงานชาวไทย อีกทั้งในบางภูมิภาค เช่นภาคใต้ ค่านิยมการทำงานในโรงแรมหรือธุรกิจบริการจึงเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยได้รับความนิยมจากบุคลากรที่เป็นคนภาคใต้มากนัก นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการกับภาคการเกษตรพึ่งพาแรงงานกลุ่มเดียวกัน เมื่อผลผลิตการเกษตรได้ราคาดี แรงงานจะโยกย้ายไปทำงานภาคการเกษตร แต่เมื่อผลผลิตการเกษตรตกต่ำ แรงงานก็จะโยกย้ายไปทำงานใน

ภาคการท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยในบางช่วงเวลา โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวทาง TOWS Matrix ในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

จากการประชุมกลุ่มย่อยและการสังเคราะห์ร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และนำมากำหนดร่างโครงสร้างและองค์ประกอบการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy และผ่านการนำเสนอร่างดังกล่าวให้กับพลเอกธนะศักดิ์ ปฏิมาประกร และ พลอากาศเอกประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรี และนางกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมถึงผู้บริหารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และผู้ทรงคุณวุฒิของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และได้ข้อสรุปว่ากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบทั้งเชิงนโยบาย บริหารจัดการ กำกับติดตามในด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมทั้งการเชื่อมโยงกับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในฐานะภาคีผู้เริ่มต้นพัฒนาโจทย์วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นและมีสมาชิกทั่วประเทศ จะมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้รับรองหลักสูตรและใบประกาศนียบัตรมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และดำเนินการนำร่องในการรับบุคลากรจากมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในฐานะภาคเอกชนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ในด้านหลักสูตรของ Virtual Tourism Academy สิ่งที่สำคัญคือ หลักสูตรบังคับ 3A's 1M เพื่อปลูกฝังคุณสมบัติที่ดีให้กับบุคลากรนั้นคือ “ยิ้มงาม ถามไถ่ ใส่ใจบริการ” ที่ประกอบไปด้วยการแสดงออก (Appearance) การแต่งกาย บุคลิกภาพ การไหว้ การยิ้ม ภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย ด้านที่สองคือ ด้านการใส่ใจนักท่องเที่ยว (Attention) ตั้งแต่นักท่องเที่ยวเดินทางถึงและเดินทางกลับด้านทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ให้บริการต่องานบริการ และตัวสุดท้ายคือ ด้านธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นสากล (International Mannerism) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรอื่น ๆ อาทิ หลักสูตรการทำอาหาร หลักสูตรการจัดการภูมิทัศน์ หลักสูตรสปาและการนวด หลักสูตรของสถาบันการอาชีวศึกษา หลักสูตรของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

โดยในแง่ของการประเมินผลการฝึกอบรม Virtual Tourism Academy จะต่อยอดและเชื่อมโยงกับองค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการประเมินผลอยู่แล้ว อาทิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตลอดจนกระทรวงสาธารณสุข เมื่อแรงงานผ่านการประเมินผลการฝึกอบรม Virtual Tourism

Academy ได้พัฒนาระบบตลาดแรงงาน (Job Market System) โดยใช้เทคโนโลยีระบบตำแหน่ง (Local Based System) เพื่อเชื่อมโยงให้แรงงานสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงต้องมีการดำเนินการจัดตั้งสถาบันในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการออนไลน์ (Virtual Tourism Academy) ภายใต้ความร่วมมือของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาคเอกชนที่ดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ และต้องดำเนินการพัฒนาระบบออนไลน์ในการจ้างแรงงานชั่วคราวขอธุรกิจท่องเที่ยว และที่สำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาการจ่ายค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับประสบการณ์ ต้องมีการกำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและการจัดการค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับทักษะและความสามารถ รวมถึงมาตรฐานของบุคลากรภายใต้ Virtual Tourism Academy ที่ต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชน และในส่วนของการบริหารจัดการจำเป็นต้องมีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด และการประชาสัมพันธ์ Virtual Tourism Academy ให้กับสาธารณชนเพื่อให้ผู้คนทราบถึงแนวทางการดำเนินงานต่อไป

5.2 อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

งานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ซึ่ง Vargo and Lusch (2004; 2008) ได้กล่าวถึงการเป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) แม้ว่า Vargo and Lusch จะกล่าวถึงประเด็นในมิติขององค์กร แต่ท้ายที่สุดก็มีข้อสรุปว่าการขับเคลื่อนองค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจต้องขึ้นอยู่กับแรงงานที่ Vargo and Lusch (2008) สรุปว่าเป็น แรงงานทางอ้อมขององค์กร (Indirected Labors) นั่นคือ พนักงานในธุรกิจนั่นเอง และสิ่งที่องค์กรต้องทำเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรคือ การสร้างทักษะ ความสามารถ และความชำนาญของธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ด้วยเหตุนี้ งานนี้จึงนำเสนอผลการวิจัยที่ตอบสนองต่อแนวคิดกระบวนทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing หรือ S-D logic) โดยกล่าวถึงแนวทางการจัดตั้งหรือพัฒนา Virtual Tourism Academy อันเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยในงานวิจัยนี้มีกรอบมุมมองในการวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดทฤษฎีด้านทรัพยากร (Resource-Based Theory) ที่สอดคล้องกับสิ่งที่ Lepak and Snell (1999) ได้เสนอแนะ

ว่าองค์กรต้องอาศัยแนวคิดนี้ในการวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาบุคลากร และภายใต้แนวคิด S-D logic ที่ Vargo and Lusch (2004) ได้นำเสนอมีแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีด้านทรัพยากร เช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยจากการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการทุกภูมิภาคของประเทศไทยได้กล่าวถึงความโดดเด่นของบุคลากรไทยในด้าน ความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และการบริการที่โดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ ประกอบกับผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทัศนคติและบุคลิกภาพ ตลอดจนการยิ้มแย้ม แจ่มใสมากกว่าความรู้ ความสามารถ หรือทักษะในการทำงาน และเป็นที่ต้องให้ความสำคัญในการ พัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่อรรณ บัณฑิตกุล และคณะ (2547) และสุปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) ได้กล่าวถึงสิ่งที่โรงแรมโอเรียลเต็ลให้ความสำคัญในการ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของโรงแรมด้านการสร้างหัวใจของงานบริการและสร้างวัฒนธรรมแบบ โอเรียลเต็ลเพื่อสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพของโรงแรม ซึ่งในประเด็นนี้ พชรินทร์ กิรติวินิจกุลและคณะ (2551) ได้สรุปว่าการพัฒนาบุคลากรด้านทัศนคติมีส่วนสำคัญต่อการสร้างการบริการที่มีคุณภาพ เพราะเกี่ยวข้องกับการสร้างความสุขในการทำงาน โดยวรวิชัย จันทรฉาย และอรุณทัย พงษ์วาท (2556) ได้สนับสนุนในประเด็นนี้จากการศึกษาวิจัยและสัมภาษณ์แรงงานได้ข้อสรุปว่าทัศนคติและ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวก การมีใจเปิดกว้างและมีความเป็นมือ อาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญลำดับต้น ๆ ที่ต้องได้รับการให้ความสำคัญและนำไปพัฒนาทุนมนุษย์

ในงานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงอิทธิพลของวัฒนธรรม (Culture) ของแรงงานในทุกภูมิภาค ของประเทศไทย นั่นคือ ในภาคใต้มีค่านิยมของการทำงานราชการเนื่องจากมีคำสอนจากครอบครัวใน เรื่องของการเป็นเจ้าคนนายคน ด้วยเหตุนี้ แรงงานรุ่นใหม่ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ บริการในภาคใต้ที่มีภูมิลำเนาในภาคใต้จึงไม่ค่อยให้ความสนใจและนิยมเข้ามาทำงานในภาคการ ท่องเที่ยวและบริการมากนักเนื่องจากคำสอนและค่านิยมที่ต้องเป็นเจ้าคนนายคน ขณะที่แรงงานที่มี ภูมิลำเนาในภาคเหนือหรือภาคอีสานไม่ได้มีค่านิยมในส่วนนี้แต่มองว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ บริการมีโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิวฤทธิ์ พงศกร รั้งศิลป์ และคณะ (2558) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และพบปัญหาจากทัศนคติการทำงานเพื่อเป็นเจ้าคนนายคนทำให้เกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานใน ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการวิจัยด้านความต้องการแรงงานนั้นพบว่า มี ความต้องการแรงงานด้านการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามันมากที่สุด เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ในเขตอารยธรรม ล้านนา ซึ่งการวิเคราะห์จากระบบภูมิหาข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงข้อมูลความ

ต้องการแรงงานในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุดเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน และจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการแรงงานมากที่สุดในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา นอกจากนี้ยังแสดงถึงผลการวิจัยในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวต้องปรับปรุง ยกตัวอย่างเช่น ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาต้องปรับปรุงคือ ด้านโรงแรมและร้านอาหาร เช่นเดียวกันกับในกรุงเทพมหานครต้องปรับปรุงด้านโรงแรมและร้านอาหาร ขณะที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก และเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามันต้องปรับปรุงในด้านโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว

ทั้งนี้ผลการวิจัยในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเห็นว่ามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 5 อันดับแรกที่สอดคล้องกันคือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ แสดงความมีน้ำใจเต็มใจให้บริการลูกค้า และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกันถึง 3 อันดับ โดยสิ่งที่ไม่เหมือนกันคือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมองว่าเกี่ยวข้องกับรอยยิ้มอย่างจริงจัง และความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยจะมองเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และการเก็บความลับของลูกค้าที่ดี จึงเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ความสำคัญกับความเป็นมิตรและการบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องความรู้สึกที่ประทับใจอันเกิดขึ้นมาจากการบริการที่มีประสิทธิภาพ แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์มากกว่า ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวไทยกังวลถึงโอกาสในการถูกหลอกลวง อย่างไรก็ตามในส่วนของผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับมาตรฐานในด้านที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของบุคลากร โดยมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำมากเป็นอันดับหนึ่ง และมีเรื่องบุคลิกภาพในด้านการยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยโดยส่วนใหญ่ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถในการแข่งขันในประเด็นอื่น ๆ อาทิ สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร การพัฒนาพนักงานให้มีทักษะการทำงานหลายด้านได้ ทวีเกียรติ ประพฤทธิ์ตระกูลและยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554) ที่มุ่งเน้นที่ผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี บุคลากร การจัดการความรู้ การสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กรและภาพลักษณ์องค์กร แม้ว่าจะให้ความสำคัญกับบุคลากรแต่เป็นเพียงประเด็นย่อยจากภาพรวมทั้งหมด 9 ด้าน ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรในโรงแรมโอเรียลเต็ลที่อรวรรณ บัณฑิตกุล และคณะ (2547) และสุปราณี คงนิรันดร์สุข (2551) นำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นนี้คือ การให้ความสำคัญกับหัวใจการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติของแรงงานต่อการทำงานนั่นเอง นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์กับงานวิจัยของศิริรัตน์ มีเดช (2549) ที่ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้นพบว่า แรงงานในภาคการท่องเที่ยวต้องการฝึกอบรมทักษะระหว่างบุคคลมากกว่าทักษะด้านการใช้ความคิดและทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน

โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีมุมมองด้านองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ในคุณสมบัติด้านอื่น ๆ มากเป็นอันดับที่หนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยทัศนคติที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งมากกว่าทักษะ (Skills) หรือความรู้ความสามารถ (Knowledge and Abilities) ซึ่งต่างจากงานของฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2552) ที่สรุปว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต่าง ๆ ต้องการการปรับปรุงทางด้านความรู้มากที่สุด ขณะที่พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล และคณะ (2551) พบว่าบุคลากรที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในระดับสูงต้องการพัฒนาทัศนคติในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ และทักษะตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยในส่วนของความต้องการหรือหลักสูตรฝึกอบรมที่ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ หลักสูตร 3A's 1M ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ดีในการทำงาน การใส่ใจนักท่องเที่ยว การแต่งกาย และการเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างคนต่างวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิชัย จันทร์ฉาย และอรุณทัย พงษ์วาท (2556) ที่กล่าวถึงทักษะที่สำคัญของบุคลากรในยุคปัจจุบันว่าควรมีทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในส่วนนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการจัดกลุ่มองค์ประกอบมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศที่ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขีดความสามารถในการบริหาร ด้านกระบวนการบริการ ด้านผู้ให้บริการสมัยใหม่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ความฉลาดทางอารมณ์ และบรรยากาศในการทำงาน

โดยในงานวิจัยนี้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยที่ครอบคลุมทั้งระบบตั้งแต่แรงงาน การเข้าสู่ตลาดแรงงาน การฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การประเมินผล การออกแบบประกาศนียบัตร ข้อมูลนายจ้าง ทำให้สามารถขับเคลื่อนและพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสิ่งสำคัญที่ต้องกระตุ้นให้เกิดขึ้นคือ การจ่ายค่าตอบแทนตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และผลประโยชน์ที่ทั้งแรงงานและนายจ้างจะได้รับจากการใช้ประโยชน์ Virtual Tourism Academy เพราะเมื่อทั้งสองฝ่ายเห็นถึงประโยชน์จะทำให้มีการบันทึกข้อมูลทั้งประวัติของแรงงาน และความต้องการแรงงานของนายจ้างที่จะนำไปสู่การจ้างงานในที่สุด รวมถึงการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีระบุตำแหน่งเพื่อสามารถรับพนักงานชั่วคราวในงานบางอย่างเช่น ช่างไม้ ช่างไฟ ช่างประปา นวดแผนไทย เป็นต้น ซึ่งระบบการรีวิวประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นตัวควบคุมคุณภาพของแรงงานประเภทนี้

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

5.3.1 เนื่องจาก Virtual Tourism Academy เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หลายฝ่าย อาทิ แรงงาน นายจ้าง เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ ศูนย์ในการประเมินผล การเข้าร่วมเป็นเครือข่ายภายใน Virtual Tourism Academy ต้องทำให้ทุกฝ่ายรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ และที่สำคัญ กรมการท่องเที่ยว และกรมแรงงานต้องบังคับใช้กฎหมายด้านการจ่ายเงินค่าตอบแทนตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อให้แรงงานต้องการที่จะเข้ารับการประเมินผล โดยสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอาจจะเป็นหน่วยงานภาคีเครือข่ายนำร่องในการดำเนินการในเรื่องนี้ ซึ่งสิ่งที่สำคัญคือ ต้องมีการรับรองหลักสูตรและการประเมินผลที่มีมาตรฐานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้รับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจริง

5.3.2 จากผลการวิจัยพบว่า 3A's 1M เป็นส่วนสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในหลักสูตร 3A's 1M ที่มีการแตกรายละเอียดเป็นประเด็นต่าง ๆ ซึ่งสามารถกำหนดให้หลักสูตร 3A's 1M เป็นหลักสูตรกลางของเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและประเมินผลต้องผ่านหลักสูตรนี้ก่อนที่จะเข้าสู่การพัฒนาทุนมนุษย์ในหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3.3 ในการพัฒนาระบบ Web Interface ของ Virtual Tourism Academy มีการให้แรงงานและนายจ้างกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการรับสมัครงาน แต่สิ่งที่สำคัญคือ ต้องมีการกรองคำพูด การป้องกันโปรแกรมคำนวณ การใส่ข้อมูลซ้ำ การใช้คำหยาบคาย เป็นต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการก่อกวนหรือกลั่นแกล้ง

5.3.4 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต้องให้ความสำคัญกับการออกไปประกาศนียบัตรการฝึกอบรมและพัฒนา ที่ต้องมีภาคีเครือข่ายร่วมพัฒนาฝึกอบรม และประเมินผล โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต้องมีการควบคุมคุณภาพและรับรองหลักสูตร การส่งคณะทำงานประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถดำเนินการโดยใช้สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดต่าง ๆ เป็นผู้ประเมินในแต่ละจังหวัด

5.3.5 เนื่องจากข้อมูลมหาศาล และปัญญาประดิษฐ์ (Big Data and Artificial Intelligence) มีประโยชน์ในการติดตามข้อมูลด้านตลาดแรงงาน และการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย งานวิจัยในอนาคตควรเน้นการพัฒนาระบบให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างสูง การพัฒนางานในครั้งต่อไปควรดำเนินการร่วมกับกรมจัดหางาน กระทรวงแรงงาน เพื่อเข้าถึงข้อมูลด้านบุคลากร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว (2559) สถิตินักท่องเที่ยวต่างประเทศในภาคใต้ของประเทศไทย (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.tourism.go.th>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ราชกิจจานุเบกษา 17 มิถุนายน พ.ศ. 2554
- กัลยา วาณิชยบัญชา (2552) สถิติสำหรับงานวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกษวลี สังขทิพย์, (2556), “การปรับโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีขององค์กรอิสระ” ภาคนิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- งามตา เรืองพลังชูพร (2545) การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลป์ไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์ (2544) การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2552) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยศรีปทุมคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2543) หลักการจัดการ: แนวคิดและสถานการณ์ปัจจุบัน กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดนัย ลิขสวัสดิ์รัตนกุล ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ และนภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล (2559). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการ รวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน, น. 100 – 109.
- ทวีเกียรติ ประพฤทธิ์ตระกูล และยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554), “ตัวแบบการจัดการองค์การเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์” วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 34(129), 24 – 25.

เทิดชาย ช่วยบำรุง (2557) ” แนวทางการปฏิรูปการท่องเที่ยวไทย ” TAT Tourism Journal ฉบับที่ 4 ตุลาคม – ธันวาคม.

นรเทพ ศักดิ์เพชร (2549) *ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทยจำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*

นิสตาร์ เวชยานนท์, (2546), “กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์,” *รัฐประศาสนศาสตร์*, ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน).

นิสตาร์ เวชยานนท์ (2548) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บทความวิชาการ HR* กรุงเทพฯ: รัตนไตร

นิสตาร์ เวชยานนท์ (2551) *มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์* กรุงเทพฯ: กราฟิโก ซิสเต็มส์

นิสตาร์ เวชยานนท์, (2548), *มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์*, กรุงเทพฯ: กราฟิโก ซิสเต็มส์.

บัวบุชา นิจสุนกิจ (2548) *ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาอิสระ ระดับปริญญาโท (การจัดการมหาบัณฑิต) นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*

พัชรินทร์ กิรติวินิจกุล นิตยา ทวีชีพ และวรรณวิภา จัตุชัย (2551) *ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตคณะวิทยาการจัดการและคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*

วิชัย ใจชื่น (2546) *การศึกษาบรรยากาศขององค์กรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศึกษากรณีบริษัทไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)งานนิพนธ์ระดับปริญญาโท (การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา*

วีระอริยมงคลและรัชฎาธิโสภา (2549) *รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 2(1), 70 – 76.*

ศิริรัตน์ มีเดช (2549) *ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี วารสารวิทยบริการ, 17(2), 12 – 28.*

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547) *สถิติธุรกิจ* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพียร์สัน อินโดไชน่า (ประเทศไทย)

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2557) *กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกัน: กระบวนทัศน์การตลาดใหม่ในยุคสังคมออนไลน์ วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 20(3).*

- ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) *หลักการตลาด* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
- ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ พิมพ์ภัส พงศกรรังศิลป์ และชฎามาศ แก้วสุกใส (2550) ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา *วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* 13(1), 19 – 31.
- ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ สมจินตนา คุ่มภัย ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์ สุชาติ ฉันทสำราญ และวิลาวัลย์ ดึงไตรย์ภพ, (2558), *ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่*. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมจินตนา คุ่มภัย, (2553), *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การกรณีศึกษาธุรกิจในประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุมลทา สัจใจสม (2555) การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน *การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9* (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://researchconference.kps.ku.ac.th/article_9/pdf/o_human59.pdf
- สุรพันธุ์ ยะกันฐะ (2547) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)* ปัญหาพิเศษระดับปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป) ชลบุรี: วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สวรรณยา ธีราวิทยางกูล (2546) *ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของไทย วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร)* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Armstrong, M. (2006), *Strategic Human Resource Management: A Guide to Action* Philadelphia: Kogan Page.
- Bai Wenwiao et al. (2017), Organizational Structure, Cross – Functional Integration and Performance of New Product Development Team, *Engineering*, 174: 621 – 629.
- Becker, G.S. (1964), *Human Capital*, New York: Columbia University Press.
- Bourdieu, P. (1986), “The Forms of Capital (R. Nice, Trans),” in *Handbook of Theory of Research for the Sociology of Education*, ed. John E. Richardson, New York: Greenword Press, Pages: 241 - 58.

- Beardwell, I., Holden, L., and Clayton, T. (2004), *Human Resource Management: A Contemporary Approach 4th Edition* England: Pearson Education Limited
- Burt, R.S. (1997), "The Contingent Value of Social Capital," *Administrative Science Quarterly*, 42(2), 339 – 365.
- Byars, L.L. and Rue L.W. (2004), *Human Resource Management* Singapore: McGrawHill
- Cascio, W.F. (2003) *Managing Human Resource: Productivity, Quality of Work Life and Profits 6th Edition* Singapore: McGrawHill
- Cayla, J. and Eckhardt, G. (2008), "Asian Brands and the Shaping of a Transnational Imagined Community," *Journal of Consumer Research*, 35 (3), 216 – 30.
- Coleman, J.S. (1988), "Social Capital in the Creation of Human Capital," *The American Journal of Sociology*, 94(Supplement), 95 – 120.
- Davenport, T. H. and Prusak, L. (2000), *Working knowledge: How organizations manage what they know* Boston, MA: Harvard Business School Press
- Davidsson, P. and Honig, B. (2003), "The Role of Social and Human Capital Among Nascent Entrepreneurs," *Journal of Business Venturing*, 18(3) 301-331.
- Desimone, R.L., Werner, J.M. and Harris, D.M. (2002), *Human Resource Development 3rd Edition* Ohio: Thomson South – Western
- Gimeno, J., Folta, T.B., Cooper, A.C. and Woo.C.Y. (1997), Survival of the Fittest? Entrepreneurial Human Capital and the Persistence of Underperforming Firms *Administrative Science Quarterly*, 42, 750 – 783.
- Gomez – Mejia, L.R., Balkin, D.B. and Cardy, R.L. (1998), *Managing Human Resources 2nd Edition* New Jersey: Prentice Hall
- Green, P.C. (1999) *Experiential Learning* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Gurianova, Elina and Mechtcheriakova, Svetlana, (2015), Design of Organizational Structures of Management According to Strategy of Development of the Enterprises, *Economics and Finance*, 24: 395 – 401.
- Holagh, Sam Rahimzadeh et al. (2014) the Effect of Organizational Structure on Organization Creativity and Commitment in Iranian Municipalities, *Social and Behavioral Sciences*, Volume 156, 26 (November): 213-215.

- Kolb, D.A. (1984), *Building Robust Competencies: Linking Competencies to Human Resource Systems* San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2012) *Marketing Management* Eds. 14th New York: Prentice Hall.
- Lepak, D.P. and Snell, S.A. (1999), “The Human Resource Architecture: Toward a Theory of Human Capital Allocation and Development,” *Academy of Management Review*, 24(1), 31 – 48.
- Marx, K. ([1867, 1885, 1894] 1995) *Capital: A New Abridgement*, (David McLellan, ed) Oxford: Oxford University Press.
- Mathis R.L. and Jackson, J.H. (2011) *Human Resource Management 10th Edition*, Ohio: Thomson South – Western
- Mondy, W.R., Noe, R.M. and Premeaux, S.R. (2000) *Human Resource Management 8th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Noe, R.A, Hollenbeck, J., Gerhart, B. and Wright, P. (2010) *Fundamentals of Human Resource Management 2nd Edition* Boston: McGraw—Hill
- Ree, D. (2004) *In People Management: Challenges and Opportunities* New York: Palgrave.
- Robbins, S.P. and DeCenzo, D.A. (2005) *Fundamentals of Human Resource Management 8th Edition* Hoboken: John Wiley & Sons Inc
- Schultz, T.W. (1961), “Investment in Human Capital,” *The American Economic Review*, 51(1), 1 – 17.
- Sims, R. R. (1998) *Reinventing Training and Development* Westport, CT: Quorum Books.
- Son, H.H. (2010), “Human Capital Development,” *Asian Development Review*, 27 (2), 29 – 56.
- Vargo, S.L., and Lusch, R.F. (2004) “Evolving to a New Dominant Logic for Marketing,” *Journal of Marketing*, 68(January), 1 – 17.
- Vargo, S.L., and Lusch, R.F. (2008) “Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution,” *Journal of the Academic Marketing Science*, 36, 1 – 10

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถามมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศสำหรับการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยได้รับทุนวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว) ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณล่วงหน้าในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย ผศ.ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และคณะ โทร. 075672292 Email: psiwarit@gmail.com

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าคำตอบหรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

1. ในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เลิศทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ท่านคิดว่ามาตรฐานเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรมากน้อยเพียงใด (กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง					
2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์					
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
4. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ					
5. แสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ					
6. มีความอดทนต่อภาระงานที่มากกว่าปกติ					
7. มีความอดทนต่อภาวะความกดดันและตึงเครียดจากลูกค้าที่กำลังมีอารมณ์ฉุนเฉียว					
8. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
10. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้าง					

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้วยคำพูดเชิงบวก					
11. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
12. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13. เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
14. มีคุณสมบัติของผู้ที่ใส่ใจต่อการเรียนรู้ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา					
15. สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16. ในช่วงที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก มีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานจำนวนมากกว่าปกติได้					
17. มีความสามารถในการทำงานที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
18. สามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
19. สามารถบริหารจัดการปริมาณงานที่มากได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ					
20. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
21. มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถพัฒนาต่อยอดงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
22. สามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี					
23. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย					
24. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา					
25. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ แยกแยะอย่างมีเหตุผล					
26. สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างดี					
27. มีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบ					
28. มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้าทำให้สามารถ					

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บริการลูกค้าได้เกินกว่าความคาดหวังเสมอ					
29. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
30. มีความซื่อสัตย์สุจริต					
31. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน					
32. มีความสุขุมรอบคอบในการทำงาน					
33. มีความใส่ใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
34. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
35. ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นประจำ					
36. เป็นผู้ที่รักษามลประโยชน์ของธุรกิจเป็นอย่างดี					
37. ยึดมั่นในหลักปฏิบัติตามหลักปรัชญาขององค์กร					
38. สามารถเก็บความลับทั้งของธุรกิจและลูกค้าได้ดี					
39. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
40. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นทางกิริยาและมารยาท					
41. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า					
42. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย					
43. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน					
44. รอยยิ้มอย่างจริงใจ					
45. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ					
46. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ					
47. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ					
48. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ					
49. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
50. ความเป็นผู้นำ					

2. โดยภาพรวม ท่านคิดว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเหล่านี้มากน้อยเพียงใด (กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การพัฒนาทุนมนุษย์	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้ (Knowledge) ที่เป็นหลักการแนวคิด ทฤษฎี และกระบวนการที่มีหลักการ					
2. ทักษะ (Skills) ในการทำงาน อาทิ การปูเตียง การปรุงอาหาร การทำเครื่องดื่ม การเสิร์ฟอาหาร การแกะสลักผลไม้ เป็นต้น					
3. ความสามารถ (Abilities) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาทิ การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ การคิดเชิงระบบ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน การแก้ไขปัญหา การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เป็นต้น					
4. ด้านอื่น ๆ (Others) อาทิ ทักษะที่ดีในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม การทำงานเป็นทีม					

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด **เพียงข้อเดียว** เท่านั้น

3. ประเภทของธุรกิจของท่าน

- ☐ 1) โรงแรม/ที่พัก
 ☐ 2) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร
 ☐ 3) บริษัทนำเที่ยว
☐ 4) ร้านขายของที่ระลึก
 ☐ 5) ท่องเที่ยวโดยชุมชน
 ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ

4. หากท่านยินดีให้ข้อมูลข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาให้ข้อมูลการติดต่อ

เบอร์โทร Email

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์



TbuS Excellent
WALAILAK UNIVERSITY

แบบสอบถามมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศสำหรับการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยได้รับทุนภายใต้การบริหารจัดการของเครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.) ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะถูกรวบรวมและนำเสนอโดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณล่วงหน้าในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และคณะ โทร. 075672251 Email: pimlapas59@gmail.com

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าคำตอบหรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

1. ในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เลิศทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ท่านคิดว่ามาตรฐานเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรมากน้อยเพียงใด (กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างดี					
2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ไม่หงุดหงิด อารมณ์เสียใส่ลูกค้า					
3. มีความตระหนักและความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้า					
4. เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างเป็นเลิศ					
5. พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าได้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					
6. ในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามารอให้บริการมาก สามารถบริหารจัดการได้อย่างดีและไม่มีอารมณ์เสีย หรือหงุดหงิด					
7. มีความอดทนต่อภาวะความกดดันและตึงเครียดจากลูกค้าที่กำลังมีอารมณ์ฉุนเฉียว					

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. สามารถแนะนำธุรกิจ สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
10. มีความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลรอบข้างด้วยคำพูดเชิงบวก					
11. สามารถเข้าใจถึงความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
12. สามารถจัดการเกี่ยวกับเวลาในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
14. สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา					
15. สามารถจัดการปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
16. มีความสามารถในการเข้าใจลูกค้าทำให้สามารถบริการลูกค้าได้เกินกว่าความคาดหวังเสมอ					
17. แม้ว่าจะนอกเวลางาน แต่หากยังบริการลูกค้าไม่เสร็จ ยังคงทุ่มเทอย่างเต็มที่					
18. มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หยิบสิ่งของของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต					
19. มีความสุขในการให้บริการลูกค้า					
20. มีความสุขรอบคอบในการทำงาน มีความผิดพลาดจากการทำงานน้อย					
21. มีความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
22. สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ดี					
23. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
24. สามารถแสดงออกถึงเอกลักษณ์ความ					

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เป็นไทยที่โดดเด่นทางกริยาและมารยาท					
25. แสดงความมีน้ำใจ เต็มใจให้บริการลูกค้า					
26. การไหว้ที่สวยงามแบบไทย					
27. ความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน					
28. รอยยิ้มอย่างจริงใจ					
29. การใส่ใจและห่วงใยบุคคลอื่น ๆ					
30. กระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ					
31. เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกสาธารณะ					
32. พุดจาสุภาพ อ่อนหวาน					
33. มีความสามารถในการจดจำลูกค้าประจำได้					
34. หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ปกติเกิดขึ้น สามารถควบคุมอารมณ์และบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างดี					
35. ไม่ปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า หรือถ้าจำเป็นต้องปฏิเสธสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลได้ด้วยความใจเย็น					

ส่วนที่ 2: ข้อมูลส่วนบุคคล

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ ปี
4. สถานภาพสมรส ☐ 1. โสด ☐ 2. แต่งงาน ☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
5. อาชีพ ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 2. พนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ 3. พ่อค้า/ นักธุรกิจ/ ประกอบกิจการส่วนตัว ☐ 4. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า |
| ☐ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ☐ 4. ปริญญาตรี |
| ☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี | |

7. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | ☐ 2. 15,000 – 25,000 บาท |
| ☐ 3. 25,001 – 35,000 บาท | ☐ 4. 35,001 – 45,000 บาท |
| ☐ 5. มากกว่า 45,000 บาท | |

8. ภูมิลำเนาของท่าน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ภาคเหนือ | ☐ 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ |
| ☐ 3. กรุงเทพมหานครและปริมณฑล | ☐ 4. ภาคกลาง |
| ☐ 5. ภาคใต้ | ☐ 6. ภาคตะวันออก |

9. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์



Tourists' Expectations toward Service Standard

This research aims to develop excellent service standard for the Center of Excellence for Developing Human Capital in Tourism and Service Industry of Thailand. This project has been granted by the Thailand Research Fund (TRF). All information will be kept confidentially. I greatly appreciate your valuable time and efforts that you will spend in filling out this questionnaire.

Researchers: Pimlapas Pongsakornrunsilp, Ph.D., Asst.Prof.Siwarit Pongsakornrunsilp, Ph.D. and others. Tel. 66887780180 Email: psiwarit@gmail.com; pimlapas59@gmail.com

Instruction: Please respond to the following questions by placing a check mark (✓) in the answer box that corresponds to your response and/or fill in the blank where indicated.

Part I Developing Excellent Service Standard of Tourism and Service Industry of Thailand

1. In developing excellent service standard of tourism and service industry of Thailand – Please rate your significant level of these service standard by ticking the appropriate box.

Excellent Service Standard	Significant Level				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
1. Problem solving skills – staffs can well solve the problems for customers.					
2. High EQ – staffs should not be moody or be in a bad tempered to customers.					
3. Awareness and care customers' feeling and emotion.					
4. Enthusiastically serving customers with excellent service.					
5. Trying the best to facilitate and					

Excellent Service Standard	Significant Level				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
provide all customers' needs and wants.					
6. During high service traffic, staffs can well manage without being moody or a bad tempered.					
7. Be tolerant of pressure and tension from moody or tempered customers.					
8. Be able to effectively communicate foreign language.					
9. Be able to present business and offer products/ services to customers.					
10. Be able to communicate to people around them with positive words.					
11. Be able to well understand customers' needs and wants.					
12. Be able to manage time for serving customers effectively.					
13. Good human relations, good mood, and be cheerful.					
14. Be able to communicate with customers through several languages.					
15. Be able to solve problems for customers quickly.					
16. Be able to understand customers; therefore, they can always serve customers over their expectation.					
17. Although it is out of working hour, if customer service is not done, they will dedicate to finish that.					
18. Honesty, and does not take customers' possessions without					

Excellent Service Standard	Significant Level				
	Highest	High	Moderate	Low	Lowest
permission.					
19. Be happy in serving customers.					
20. Be thorough working and there is the least mistake.					
21. Willingness to serve all customers equally.					
22. Be able to keep customers' information confidentially.					
23. Smiley and friendly to customers.					
24. Be able to present Thai identity with remarkable manners.					
25. Showing kindness and generousness, and willingness to serve customers.					
26. Beautiful Thai style bowing.					
27. Be gentle and polite in welcoming guests and visitors.					
28. Smile sincerely.					
29. Paying attention and care others.					
30. Enthusiastically serving customers with sincere.					
31. Be a public consciousness person.					
32. Speak and polite talking.					
33. Be able to remember regular customers.					
34. Be able to control emotion and manage situations, when something goes wrong.					
35. Never deny customer requests, or if necessary, staffs can inform and clarify customers with calm.					

Part II: Personal Data

2. Gender ☐ 1. Male ☐ 2. Female
3. Age Years Old
4. Marriage Status ☐ 1. Single ☐ 2. Married ☐ 3. Divorce/ Widow/ Separated
5. Occupation ☐ 1. Student ☐ 2. Private company staff
☐ 3. Business owner ☐ 4. Government officer
☐ 5. Other (please specify).....
6. Education ☐ 1. Lower than high school ☐ 2. High school or equivalent
☐ 3. Diploma or equivalent ☐ 4. Undergraduate
☐ 5. Graduate
7. Income per month ☐ 1. Less than \$ US 2,000 ☐ 2. \$ US 2,000 – 4,000
☐ 3. \$ US 4,001 – 6,000 ☐ 4. \$ US 6,001 – 8,000
☐ 5. Higher than \$ US 8,000
8. Country of Origin ☐ 1. Europe ☐ 2. North America
☐ 3. Southeast Asia ☐ 4. Asia
☐ 5. Oceania
☐ 6. Other (please specify).....

9. Any suggestions for the guidelines to develop human capital in tourism and service.

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for your kindly cooperation to answer this questionnaire

ภาคผนวก 2

มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

1. ด้านสาขาผู้ประกอบการอาหาร

1.1 มาตรฐานอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาค กลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย ชั้น 1								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย และ/หรือ ผ่านการ อบรมผู้ประกอบการอาหารไทยไม่น้อยกว่า 180 ชม.	14	6	3	2	3	1	-	15
อาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย ชั้น 2								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป และ/หรือ ผ่านการฝึกอบรม การประกอบการอาหารไทยไม่น้อยกว่า 300 ชม.	30	6	3	2	2	1	-	14
อาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย ชั้น 3								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 5 ปี ขึ้นไป	7	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย ชั้น 4								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทยอย่างน้อย 7 ปี ขึ้นไป และอยู่ในระดับหัวหน้างานไม่น้อยกว่า 3 ปี	50	4	-	-	-	1	-	5
อาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย ชั้น 5								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 10 ปี และ อยู่ในระดับหัวหน้างานไม่น้อยกว่า 5 ปี	51	4	-	-	-	1	-	5

1.2 อาชีพผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร ชั้น 1								
ผู้ช่วยผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร	5	2	1	-	-	-	-	3
อาชีพผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร ชั้น 2								
ผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร	5	2	1	-	-	-	-	3
อาชีพผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร ชั้น 3								
หัวหน้าผู้ประกอบอาหารในร้านอาหาร	4	2	1	-	-	-	-	3

1.3 อาชีพผู้ประกอบอาหารหวาน

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพผู้ประกอบอาหารหวาน ชั้น 1								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้ประกอบอาหารไทย และ/หรือผ่าน การอบรม การประกอบอาหารไทยไม่น้อยกว่า 180 ชม.	9	5	2	2	3	1	-	13
อาชีพผู้ประกอบอาหารหวาน ชั้น 2								
มีประสบการณ์ การทำงานในอาชีพผู้ประกอบอาหารไทย อย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป และ/หรือ ผ่านการฝึกอบรม การประกอบอาหารไทยไม่น้อยกว่า	12	5	2	2	2	1	-	12

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
300 ชม.								
อาชีพผู้ประกอบการอาหารหวาน ชั้น 3								
มีประสบการณ์ การทำงานในตำแหน่งผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 5 ปี ขึ้นไป	28	5	2	2	-	1	-	10

1.4 อาชีพผู้ประกอบการคาว

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพผู้ประกอบการอาหารคาว ชั้น 1								
มีประสบการณ์ การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย และ/หรือ ผ่าน การอบรม การประกอบอาหารไทยไม่น้อยกว่า 180 ชั่วโมง	12	3	3	2	2	2	-	12
อาชีพผู้ประกอบการอาหารคาว ชั้น 2								
มีประสบการณ์ การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป และ/หรือ ผ่านการฝึกอบรม การประกอบอาหารไทยไม่น้อยกว่า 300 ชั่วโมง	26	3	3	2	2	2	-	12
อาชีพผู้ประกอบการอาหารคาว ชั้น 3								
มีประสบการณ์ การทำงานในอาชีพผู้ประกอบการอาหารไทย อย่างน้อย 5 ปี	36	3	3	2	1	2	-	11

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
ขึ้นไป								

2. ด้านสาขาการโรงแรม

2.1 อาชีพแม่บ้านในโรงแรม

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 1								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรม และ/หรือผ่านการ อบรมการปฏิบัติหน้าที่แม่บ้านในโรงแรม รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 570 ชั่วโมง	14	-	-	-	1	-	1	2
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 2								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรม และ/หรือผ่านการ อบรมการปฏิบัติหน้าที่แม่บ้านในโรงแรม รวมกันแล้วไม่น้อยกว่า 1,200 ชั่วโมง และผ่านการประเมินสมรรถนะตาม หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของ คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 1	5	-	-	-	1	-	1	2
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 3								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรมไม่น้อยกว่า 1 ปี	11	-	-	-	-	-	1	1

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
และผ่านการประเมินสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 1 และ ชั้น 2								
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 4								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรมไม่น้อยกว่า 3 ปี และผ่านการประเมินสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาอาชีพแม่บ้านในโรงแรมชั้น 1 ,ชั้น 2 และชั้น 3	8	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 5								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรมไม่น้อยกว่า 5 ปี และผ่านการประเมินสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 4	12	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 6								
มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพแม่บ้านในโรงแรมไม่น้อยกว่า 7 ปี และผ่านการประเมินสมรรถนะตามหน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาอาชีพแม่บ้านในโรงแรม ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 ชั้น 4 ชั้น 5	14	-	-	-	-	-	1	1

2.2 อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 1								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจาอาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 1 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ	9	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 2								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจาอาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 2 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1	11	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 3								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจาอาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 3 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 และชั้น 2	12	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 4								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจาอาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3	14	-	-	-	-	-	1	1

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 5								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 5 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 4	29	-	-	-	-	-	-	0
อาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 6								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัวขนมปังอบ ชั้น 6 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 หน่วย ชั้น 4 และชั้น 5	25	-	-	-	-	-	-	0

2.3 อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 1								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจีพพ่อครัว ชั้น 1 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ	8	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 2								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิจีพพ่อครัว ชั้น 2	16	-	1	-	-	-	-	1

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1								
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 3								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัว ชั้น 3 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 และชั้น 2	11	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 4								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัว ชั้น 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3	14	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 5								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัว ชั้น 5 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 ชั้น 4	35	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพ่อครัวอาหารตะวันตก ชั้น 6								
ผู้ที่ผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพพ่อครัว ชั้น 6 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 ชั้น 4 และชั้นที่ 5	24	-	-	-	-	-	1	1

2.4 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน	องค์กรรับรอง						
	มาตรฐาน	ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 1								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น1	7	-	1	-	1	-	1	3
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 2								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 2 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1	14	-	1	-	1	-	1	3
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 3								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 3 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2	7	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 4								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 4 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3	13	-	-	-	-	-	1	1

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 5								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 5 ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 และชั้น 4	37	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 6								
บุคคลที่จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 6 ต้องผ่าน เกณฑ์การประเมินตามหน่วยสมรรถนะอาชีพ ดังนี้ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 ชั้น 4 ชั้น 5	7	-	-	-	-	-	1	1

2.5 อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 1								
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 1	4	-	-	-	1	-	1	2
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 2								
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 2	5	-	-	-	1	-	1	2
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 3								

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 3	4	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 4								
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 4	4	-	-	-	-	-	1	1
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 5								
อาชีพพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ชั้น 5	4	-	-	-	-	-	1	1

3. ด้านบริการสปา

3.1 อาชีพสปาแอดเทนเดน

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิเข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพสปาแอดเทนเดน ชั้น 2								
อาชีพสปาแอดเทนเดน ชั้น 2		2	1	1	-	-	-	4
อาชีพสปาแอดเทนเดน ชั้น 3								
อาชีพสปาแอดเทนเดน ชั้น 3		2	1	1	-	-	-	4

3.2 อาชีพสพาทหารอาชีพ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 2								
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 2 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (มัธยมศึกษาปีที่ 6)		1	-	1	-	-	-	2
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 3								
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 3 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (มัธยมศึกษาปีที่ 6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า		1	-	1	-	-	-	2
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 4								
อาชีพสพาทหารอาชีพ ชั้น 4 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)		1	1	-	-	-	-	2

3.3 อาชีพสปาเทรนเนอร์

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพสปาเทรนเนอร์ ชั้น 4								
อาชีพสปาเทรนเนอร์ ชั้น 4 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)		2	1	-	-	-	-	3
อาชีพสปาเทรนเนอร์ ชั้น 5								
อาชีพสปาเทรนเนอร์ ชั้น 5 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ปริญญาตรี		2	-	-	-	-	-	2

3.4 อาชีพสปารีเซพชันนิส

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพสปารีเซพชันนิส ชั้น 2								
อาชีพสปารีเซพชันนิส ชั้น 2 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (มัธยมศึกษาปีที่ 6)		2	1	1	-	-	-	4
อาชีพสปารีเซพชันนิส ชั้น 3								
อาชีพสปารีเซพชันนิส ชั้น 3 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (มัธยมศึกษาปีที่ 6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า		2	1	1	-	-	-	4

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพสปาเรียเซฟชั้นนิส ชั้น 4								
อาชีพสปาเรียเซฟชั้นนิส ชั้น 4ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)		2	1	1	-	-	-	4

3.5 อาชีพนักบริหารจัดการสปา

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	องค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพนักบริหารจัดการสปา ชั้น 4								
อาชีพนักบริหารจัดการสปา ชั้น 4 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)		3	1	-	-	-	-	4
อาชีพนักบริหารจัดการสปา ชั้น 5								
อาชีพนักบริหารจัดการสปา ชั้น 5 ต้องมีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ คือ ปริญญาตรี		3	1	-	-	-	-	4

4. ด้านสาขาการท่องเที่ยว

4.1 อาชีพมัคคุเทศก์

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เข้ารับการประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพมัคคุเทศก์ ชั้น 3								
ต้องมีประสบการณ์ทำงานในด้านมัคคุเทศก์ไม่น้อยกว่า 1 ปี		2	1	-	-	-	-	3
อาชีพมัคคุเทศก์ ชั้น 4								
ต้องมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 2 ปี		1	1	-	-	-	-	2
อาชีพมัคคุเทศก์ ชั้น 5								
ระดับคุณวุฒิมัธยมศึกษาในระดับที่สูงขึ้นโดยไม่น้อยกว่า 1 ปี หลังจากได้รับ คุณวุฒิมัธยมศึกษาชั้น3		2	1	-	-	-	-	3

4.2 อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 2								
เสมียนจำหน่ายบัตรและเสมียนสำรองที่นั่ง	15	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพสำรองบัตรโดยสาร สำหรับกลุ่มสาขาตัวแทนธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 3								
พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร	18	-	1	-	-	-	-	1

ผู้ประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส	11	-	1	-	-	-	-	1

4.3 อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคตะวันตก	รวม
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 1								
เสมียนที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว	2	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 2								
พนักงานที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว	10	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 3								
พนักงานผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว	27	-	1	--	-	-	-	1
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 4								
พนักงานที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวอาวุโส	28	-	1	-	-	-	-	1

4.3 อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ)

ผู้ประเมิน	จำนวน มาตรฐาน	จำนวนองค์กรรับรอง						
		ภาคกลาง	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	รวม
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 5								
หัวหน้าแผนกนำเที่ยว	13	-	1	-	-	-	-	1
อาชีพที่ปรึกษาการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มสาขาบริหารธุรกิจนำเที่ยว ชั้น 6								
ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว	3	-	1	-	-	-	-	1

ภาคผนวก 3

แหล่งข้อมูลจำแนกตามจำนวนจุดข้อมูล (Data Points)

**แหล่งข้อมูลจำแนกตามจำนวนจุดข้อมูล (Data Points) สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการ
แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย**

Date

20-SEP-17

Source	Rows	Columns	Data Points
1_thaihotel.jobs	91	21	1911
2_hoteljobopp	26	13	338
3_jobth.com_all	194	12	2328
5_jobthai	504	11	5544
8_jobsdb	745	21	15645
9_nationejob	6	8	48
10_hoteljob.in.th	151	16	2416
11_careerjet.in.th_all	155	6	930
14_jobbkk.com_all	277	16	4432
16_thaihotelstaff.com	241	16	3856
20_career.sansiri.com	12	8	96
22_parttimepantip.com	8	8	64
23_thaihoteljob.com	2392	13	31096
31_phuketall.com	256531	15	3847965
Total Data Points			3916669

Date

22-AUG-17

Source	Rows	Columns	Data Points
1_thaihotel.jobs	90	21	1890
2_hoteljobopp	27	13	351
3_jobth.com_all	104	12	1248
5_jobthai	170	11	1870
8_jobsdb	774	21	16254
9_nationejob	2	8	16
10_hoteljob.in.th	152	16	2432
11_careerjet.in.th_all	75	6	450
14_jobbkk.com_all	116	16	1856
16_thaihotelstaff.com	357	16	5712
20_career.sansiri.com	12	8	96
22_parttimepantip.com	8	8	64
23_thaihoteljob.com	687	13	8931
31_phuketall.com	16679	15	250185
32_pimjob.com_all	43	16	688
Total Data Points			292043

ภาคผนวก 4
รูปภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



ภาพการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ





ภาพการลงสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ แรงงานในภาคการท่องเที่ยวชุมชนคีรีวง









รูปภาพการประชุมกลุ่มย่อยทั่วประเทศ