

รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุน
มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

Managing and Establishing Virtual Tourism Academy for Developing
Human Capital in Tourism and Hospitality Industry of Thailand

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

กรกฎาคม 2562

สัญญาเลขที่ RDG61T0098

รายงานฉบับสมบูรณ์

การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุน
มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

Managing and Establishing Virtual Tourism Academy for Developing
Human Capital in Tourism and Hospitality Industry of Thailand

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ชุดโครงการ การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนา
ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกสว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

แผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย เป็นการต่อยอดงานวิจัยที่ได้รับทุน DIG ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ในเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการของประเทศไทย ซึ่งเป็นโครงการวิจัยภายใต้การลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ซึ่งเป็นประเด็นหลักที่ทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยผู้วิจัยร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ได้พัฒนาโจทย์วิจัยร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ประกอบกับผลงานวิจัยในปีที่ผ่านมาได้แนวทางการพัฒนาหลักสูตรในเบื้องต้น ซึ่งจำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนในการพัฒนาระบบสำหรับการดำเนินการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ได้ รวมทั้งการจัดทำหลักสูตรและแนวทางในการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ให้การสนับสนุนทุนดำเนินการศูนย์ความเป็นเลิศ และขอขอบคุณสมาชิกในศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช ผู้อำนวยการกิจการจัดทำแผนงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนการร่วมผลักดันการใช้ประโยชน์ และต้องขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิงานวิจัยที่ให้คำแนะนำและคอยประสานงานให้ทีมวิจัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.อดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์ และผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ตลอดจนขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยประสานงานโครงการฯ ที่ประสานงานและช่วยเหลือนักวิจัยเป็นอย่างดี งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ก็เนื่องด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และต้องขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ ที่พัฒนางานวิจัยที่มีประสิทธิภาพมาตั้งแต่ต้นในฐานะหัวหน้าโครงการในปีที่ผ่านมา ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ และขอขอบคุณดีทั้งหมดให้กับ

บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่ได้สั่งสอน อบรมให้ความรู้กับผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สิริธัชย ครูผู้ให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาทุนมนุษย์ให้กับผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ทางด้านการบริหารจัดการทุนมนุษย์

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

กรกฎาคม 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

แผนงานวิจัย

(ภาษาไทย)

การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ)

Managing and Establishing Virtual Tourism Academy for Developing Human Capital in Tourism and Hospitality Industry of Thailand

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย

ชื่อ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

หน่วยงานที่สังกัด

ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์
สาขาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทรศัพท์ 09 1045 8989 โทรสาร 0 7567 2202

E-mail

psiwarit@gmail.com

1.3 ระยะเวลาทำวิจัย

ได้รับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่เดือน 15 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึง 14 เดือนมกราคม พ.ศ. 2562

1) บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การดำเนินการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ปีพ.ศ. 2560 – 2564 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยในการดำเนินการครั้งนี้มีการกำหนดแผนการดำเนินงานเป็นระยะเวลา 4 ปี ในปีหนึ่งเน้นการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยสำหรับการเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาในอนาคต โดยในการศึกษาครั้งนี้จะให้ความสำคัญกับการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการ บริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาของศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2562) พบว่าใน การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการและแก้ปัญหาด้านบุคลากร ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินงานในงานดังกล่าวเป็นการ พัฒนาแนวคิดและแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และ แนวทางเชิงปฏิบัติการในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy

ดังนั้น ในแผนงานวิจัยนี้จึงเป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยมี จุดมุ่งหมายของแผนงานวิจัยเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุน มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย และการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการ บริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการใน ประเทศไทย และการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการใน ประเทศไทย ซึ่งในแผนงานวิจัยนี้จะมีการวิเคราะห์กรณีศึกษาการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ อาทิ การ พัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย และประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายขององค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของ ประเทศไทย รวมถึงการเชื่อมโยงระบบและการใช้งานฐานข้อมูลทั้งหมดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดย ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อภาคแรงงานและความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นที่มีการท่องเที่ยวเข้า ไปเกี่ยวข้อง นั่นคือ การกระจายรายได้หรือการแบ่งปันผลประโยชน์จากภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมี มากขึ้น ประชาชนมีโอกาสได้งานทำโดยที่ไม่จำเป็นต้องอพยพโดยย้ายไปทำงานที่อื่น สามารถลด ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา สร้างความเสมอภาคโดยให้โอกาสในการพัฒนาตนเองในสาย วิชาชีพแก่แรงงานในท้องถิ่นอันนำไปสู่การตอบสนองต่อนโยบาย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.4 เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยมีหลักคิดในการเชื่อมโยงองค์ประกอบตามโครงการย่อย โดยในโครงการย่อยที่ 1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย กระบวนการแรกที่สำคัญคือ การวิเคราะห์เงื่อนไขและรูปแบบในการดำเนินการของ Virtual Tourism Academy นำร่อง ที่ต้องมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ และหารือร่วมกับกรมการท่องเที่ยวในการจัดตั้ง Tourism Academy

โดยในโครงการย่อยที่ 2 เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในประเทศไทยในการร่วมมือเพื่อร่วมขับเคลื่อนศักยภาพด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งต้องดำเนินการพัฒนาหลักสูตรด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ ในส่วนของโครงการย่อยที่ 3 เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งระบบดิจิทัลของ Virtual Tourism Academy ที่ต้องดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานทั้งในฝั่งของผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ และแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ระบบนี้ต้องสามารถเชื่อมโยง หรือ Plug in กับเครือข่าย Virtual Tourism Academy ได้ เน้นนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงทั้งความต้องการแรงงานของธุรกิจท่องเที่ยว และข้อมูลแรงงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงสู่การจ้างงานทั้งงานแบบชั่วคราว งานประจำ รวมถึงงานพิเศษเป็นครั้งคราว

1.4 วิธีการศึกษา

แผนการวิจัยนี้เป็น การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.4.1 คณะผู้วิจัยจะดำเนินการจัดประชุมเพื่อชี้แจงโครงการวิจัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจจันทน์ท่องเที่ยวและ ธุรกิจอาหาร) ชุมชนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชุมกลุ่มย่อยในอนาคต

1.4.2 ผู้วิจัยจะพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้านทุนมนุษย์ การวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินงาน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

1.4.3 ผู้วิจัยจะศึกษาดูงานรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศในประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลกเพื่อนำแนวทางการจัดการศึกษาและการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยในประเทศไทย ผู้วิจัยในโครงการย่อยที่ 1 จะดำเนินการศึกษาดูงานการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการจากโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์

1.4.4 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์จากโครงการย่อย 3 โครงการ จะนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยเชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อร่วมสังเคราะห์ข้อมูล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดตั้งการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

1.4.5 เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ แผนวิจัยมีแนวทางระดมความคิดเห็นจากกลุ่มเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยภาครัฐบาล ธุรกิจเอกชน แรงงาน องค์กรพัฒนาเอกชน และชุมชนท้องถิ่น เพื่อศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคในการในการบริหารจัดการและการจัดตั้งการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยต่อไป

2) สรุปผลการศึกษา

แผนการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

การพัฒนา Virtual Tourism Academy เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยพบว่า สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบนั่นคือ การพัฒนาทุนมนุษย์ในระบบการศึกษา และการพัฒนาทุนมนุษย์นอกระบบการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการทำงาน สามารถปรับตัวเข้ากับภาคธุรกิจท่องเที่ยว ด้วยการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy โดยมีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ซึ่งมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้ให้การรับรองหลักสูตรและผู้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy และมีภาคีเครือข่ายนำร่อง ได้แก่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข

ปัญหาและอุปสรรคหนึ่งของการกระตุ้นให้แรงงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา และประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ คือการไม่ได้รับค่าแรงตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ทำให้แรงงานไม่สนใจที่จะเข้ารับการประเมิน เพราะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย แต่ในต่างประเทศ แรงงานในประเทศได้ทุกวัน และประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ และการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานของตนเอง เพราะเป็นบันไดสำคัญที่ส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เพราะธุรกิจท่องเที่ยวที่ยินดีจ่ายค่าตอบแทนให้แรงงานตามความรู้ความสามารถ ไม่ใช่ใบประกาศนียบัตร ดังนั้น Virtual Tourism Academy จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ตลอดจนความสามารถในการทำงานเป็นสำคัญ

ในประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาให้แรงงานมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทำงานได้จริงด้วยการฝึกฝนภาคปฏิบัติควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนทางวิชาการ ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศไต้หวัน แรงงานให้ความสำคัญต่อการจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เช่นเดียวกันกับในประเทศไทย คนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่กระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการผ่านกระบวนการเรียนการสอน จัดเตรียมพื้นที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะด้านปฏิบัติ ด้านธุรกิจจริง ในขณะที่ในประเทศสิงคโปร์ คนส่วนใหญ่จบการศึกษาไปสี่เทคนิคแต่มีการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านทักษะ ความชำนาญ และความสามารถทำให้แรงงานส่วนใหญ่มีความสามารถและมีความพร้อมในการทำงานในสถานการณ์จริง

โดยการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องภายใต้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีการนำระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งแรงงานบันทึกข้อมูล ประวัติส่วนตัว ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา ความสามารถพิเศษ และนายจ้างสามารถบันทึกความต้องการแรงงาน คุณวุฒิและคุณสมบัติ โดยระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มสามารถวิเคราะห์คุณสมบัติแรงงานที่ต้องการเพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้ระบบฯ ยังช่วยในการจับคู่แรงงานที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับตำแหน่งงานของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการสรรหาและคัดเลือก โดยแรงงานที่ต้องการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ 2 รูปแบบ นั่นคือ ไม่ต้องการใบประกาศนียบัตร รูปแบบนี้ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม แต่หากต้องการใบประกาศนียบัตร ต้องชำระค่าธรรมเนียมและมีสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรมในสถานที่จริงเพื่อเตรียมการเข้าสู่การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการฝึกอบรมและพัฒนาของ Virtual Tourism Academy มีความสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากสอดคล้องกับระยะเวลาและความต้องการของแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวที่มีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมค่อนข้างน้อย

2.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

โครงการวิจัยย่อยที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในเครือข่าย การสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยรูปแบบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย สามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะต่อการ

เพิ่มผลผลิตบริการท่องเที่ยว เพื่อให้การเติบโตทางเศรษฐกิจมีความต่อเนื่องและยั่งยืน สามารถกระทำ
ได้โดยการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) การศึกษาความต้องการในหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม
- (2) การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม
- (3) การประเมินผลหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม และ
- (4) การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม เพื่อเป็นทักษะใน
การผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

โดยเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยควรให้
ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบนพื้นฐานความโดดเด่นและศักยภาพ
ของประเทศไทย รวมถึงองค์ความรู้และภูมิปัญญาของความเป็นไทยอันนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพทุน
มนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทความเป็นไทย (Thainess) โดยหลักสูตรของ Virtual
Tourism Academy ต้องเชื่อมต่อกับระบบการพัฒนาทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและระบบ
บูรณาการธนาคารหน่วยกิต และเชื่อมโยงการบริหารจัดการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น
ประโยชน์สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งต้องอาศัยการ
พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการใน
ประเทศไทย

โดยในการวิเคราะห์ระดับนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุน
มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ควรยึดตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการ
ยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน (MRA) และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ
วิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ดังนั้น ในขั้นตอนนี้จึงกลับมาทบทวนระดับ
คุณวุฒิ คุณสมบัติที่คาดหวัง และตำแหน่งงานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของ (MRA) ซึ่ง
พบว่ามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency
Standards for Tourism Professionals) ได้แบ่งระดับคุณวุฒิงานโดยประกาศนียบัตรชั้น 1-3
มุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ความสามารถในการทำงานสาขาธุรกิจโรงแรม (Core
Competencies of Hotel Service) และสาขาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Service) และเมื่อวิเคราะห์
กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core
Competencies) ถึงสมรรถนะโดยแบ่งเป็นระดับ 7 ระดับ และสามารถแยกย่อยเป็นประเด็นความรู้
ทักษะ คุณสมบัติที่พึงประสงค์ ผลผลิตนวัตกรรม การประยุกต์ใช้ การรับผิดชอบ โดยระดับที่ 1-4 มี
สมรรถนะหลักเหมือนกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเช่นกัน ได้แก่ การ

แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้ทฤษฎีและข้อมูลพื้นฐานในการแก้ปัญหา มีความสามารถในด้านเทคนิคควบคู่กับการใช้คู่มือ ตลอดจนมีศักยภาพในการสรุปตัดสินใจแก้ปัญหาได้โดยตนเอง สมรรถนะระดับที่ 5-7 เป็นสมรรถนะการวางแผนนโยบายการจัดการพัฒนาองค์ความรู้ด้วยกระบวนการวิจัย และต่อยอดสู่นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาหรือจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์สามารถสรุปได้ดังนี้

การทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากความแตกต่างในทรัพยากรของแต่ละธุรกิจ รวมถึงความแตกต่างของประสบการณ์ ความรู้ และบริบทของแต่ละธุรกิจทำให้ความเข้าใจหรือการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและพัฒนาแตกต่างกัน โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มากกว่าการฝึกอบรมและพัฒนา แต่ทั้งนี้ KM นับว่าเป็นการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างหนึ่งเพราะเป็นการต่อยอดความรู้และมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่แม้ว่าจะไม่ใช่การฝึกอบรมและพัฒนาตรง ๆ แต่มีเป้าหมายในการแบ่งปันประสบการณ์ ความรู้และมุมมองให้กับแรงงานคนอื่น ๆ และที่สำคัญ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการให้ความสำคัญกับมาตรฐานน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ เพราะมาตรฐานคือ ระดับทั่ว ๆ ไปที่แรงงานทุกคนต้องมี ด้วยเหตุนี้การมีมาตรฐานไม่ได้หมายความว่าธุรกิจสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้ แต่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ การเรียนรู้และปรับตัว และการมีทัศนคติที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับคิวทรี พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2562) ที่กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการเรียนรู้และการพัฒนาทุนมนุษย์ ในการพัฒนาหลักสูตร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการเชื่อมต่อระหว่างความรู้ทางทฤษฎีไปสู่ความรู้เชิงปฏิบัติ

2.3 การจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ในโครงการย่อยที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความต้องการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการฯ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้ปริญญาที่เชื่อมต่อกับมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบดิจิทัลในส่วนนี้จะต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการฝึกอบรม ใบประกาศนียบัตรออนไลน์ ประวัติการทำงานเพื่อเรียกใช้ผ่านระบบการจัดหางานได้ ซึ่งระบบดังกล่าวทำหน้าที่เปรียบเสมือนระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มให้กับฝั่งแรงงานที่ต้องการหางาน และธุรกิจท่องเที่ยวในการสื่อสารเกี่ยวกับการฝึกอบรม การประกาศรับสมัครงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่าง

สมาชิกแรงงานด้วยกัน และที่สำคัญ ต้องมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลดิจิทัลให้กับผู้ที่เข้ามาใช้ระบบเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งาน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าระบบนี้ต้องสามารถเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม โดยประยุกต์แนวคิด 4.0 นั่นคือ การพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบดิจิทัล รวมถึงการฝึกอบรมออนไลน์ ซึ่งแรงงานในภาคการท่องเที่ยวมีความเห็นด้วยกับระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเนื่องจากมีความสะดวกต่อการติดต่อและประสานงาน และเป็นนวัตกรรมของโลกในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี 4.0 กับการท่องเที่ยวไทยที่สามารถยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่มีประเด็นที่แรงงานต้องการคือ ความสามารถในการใช้งานได้จริง และสามารถใช้งานได้สะดวก ให้แรงงานที่มีพื้นฐานความรู้ทุกระดับสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์ ทั้งนี้มีการแบ่งผู้ใช้งานเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) สถานประกอบการที่ต้องการจ้างงาน 2) ศูนย์ฝึกอบรม 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ และ 4) ผู้ใช้ทั่วไป และจากการวิเคราะห์ระบบ ได้ออกแบบระบบทั้งสิ้น 18 ระบบ ได้แก่ ระบบจัดการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ระบบจัดการข้อมูลประเภทหลักสูตรอบรม ระบบจัดการข้อมูลหลักสูตรอบรม ระบบจัดการข้อมูลประเภทวิทยากร (ความถนัดของวิทยากร) ระบบจัดการข้อมูลวิทยากร ระบบจัดการข้อมูลประเภทผู้เข้ารับการอบรม (พนักงานระดับปฏิบัติการ/บุคคลทั่วไป) ระบบจัดการข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม ระบบจัดการอบรม ระบบแนะนำหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคล ระบบชำระเงินและออกใบเสร็จออนไลน์ รายงานสรุปรายการจัดอบรม ระบบพิมพ์ประกาศนียบัตร ระบบบันทึกประวัติการอบรมของตนเอง ระบบสมัครงาน ระบบผู้จ้างงานประกาศตำแหน่งงาน ระบบผู้จัดจ้างงานประกาศตำแหน่งงาน ระบบสรุปตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการและสรุปการใช้งานระบบประจำวัน และระบบบทเรียนออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเข้ามาฝึกอบรมและพัฒนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่ต้องการ

2.4 การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลในโครงการย่อยทั้ง 3 Virtual Tourism Academy กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “สถาบันชั้นนำในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย” ที่ในอนาคตจะเป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้าน

การบริการแบบไทย (Thainess) ที่รองรับบุคลากรในระดับนานาชาติ ซึ่งประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ และสามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy ได้ดังนี้

แนวทางแรกเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy มีการบริหารจัดการโดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีหัวหน้าศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เป็นประธานคณะกรรมการ และมีคณะกรรมการจากตัวแทนหน่วยงานภาคีเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ อาทิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น และมีการเตรียมผู้ปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 อัตรา ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ด้านหลักสูตร ทดสอบและประเมินผล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รวมถึงการประมาณการงบประมาณสำหรับการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ให้สามารถบริหารจัดการได้ในปีแรก 17,663,632 บาท

แนวทางที่สองเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาช่องว่างด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และนำมากำหนดเป็นหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนา ก่อนสื่อสารกับสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรต่อไป โดยในกรณีที่ 2 เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ฯ สามารถพัฒนาหลักสูตรตามศักยภาพและความชำนาญของตนเองได้ และแนวทางที่ 3 การเชื่อมต่อ (Plug in) กับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้แนวทางที่สามเสนอแนะว่าต้องมีการจัดตั้งศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อประเมินผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาและชำระค่าธรรมเนียมในการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ หากผู้ที่ไม่ต้องการการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะดำเนินการในระบบออนไลน์ทั้งหมด ผู้ที่ผ่านการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพจะได้รับใบประกาศนียบัตรออนไลน์ที่มีการรับรองโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์

แนวทางที่สำคัญในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy คือ การพัฒนาระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank) โดยระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติการฝึกอบรม ผลการฝึกอบรมและข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ของแรงงานที่เข้ามาพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

เชื่อมโยงการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ทำให้แรงงานที่เข้าสู่ตลาดแรงงานและไม่ได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถเข้ารับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถได้รับใบประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาบัตร ทั้งนี้ต้องอาศัยการร่วมมือของสถาบันการศึกษาที่เข้ามาร่วมพัฒนาในรูปแบบดังกล่าว โดยในเบื้องต้นมีความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA มหาวิทยาลัยนเรศวร และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการดังกล่าวภายใต้ชื่อ NNWU (NIDA – Naresuan – Walailak University) ซึ่งต้องอาศัยการศึกษาและการประชุมร่วมกันของผู้บริหารมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ทั้งนี้ มีรูปแบบการร่วมมือกันของสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น IUPUI หรือ Indiana University Perdue University Indianapolis หรือ Perdue University Global โดยผู้วิจัยเสนอให้ดำเนินการในแนวทางที่ 1 ในการจัดตั้ง NNWU (NIDA – Naresuan – Walailak University) เนื่องจากเป็นแนวทางที่สามารถดำเนินการได้โดยทันทีไม่ติดข้อกฎหมาย เพียงแต่ต้องนำเรื่องผ่านสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งเพื่อขออนุมัติดำเนินการ

3) ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่มีผู้ใช้ประโยชน์นั้นคือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเข้ามามีบทบาทตั้งแต่การพัฒนาโจทย์งานวิจัย รวมถึงการเป็นผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัย ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปสู่การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่อง

4) การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำหรับการใช้ประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยไปพัฒนาแผนงานเพื่อขออนุมัติงบประมาณบูรณาการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนบูรณาการยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้อาเซียน รวมถึงการขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์จาก Tourism Academy ในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

บทคัดย่อ

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

Email

psiwarit@gmail.com

ระยะเวลาดำเนินการ

15 มกราคม 2561 – 14 มกราคม 2562

แผนงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย จัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย แผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 โครงการย่อย โดยในโครงการย่อยที่ 1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย กระบวนการแรกที่สำคัญคือ การวิเคราะห์เงื่อนไขและรูปแบบในการดำเนินการของ Virtual Tourism Academy นำร่อง โดยในโครงการย่อยที่ 2 เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งต้องดำเนินการพัฒนาหลักสูตรด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ ในส่วนของโครงการย่อยที่ 3 เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งระบบดิจิทัลของ Virtual Tourism Academy ระบบนี้ต้องสามารถเชื่อมโยงหรือ Plug in กับเครือข่าย Virtual Tourism Academy ได้ เน้นนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงทั้งความต้องการแรงงานของธุรกิจท่องเที่ยว และข้อมูลแรงงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงสู่การจ้างงานทั้งงานแบบชั่วคราว งานประจำ รวมถึงงานพิเศษเป็นครั้งคราว

ผลการวิจัยพบว่า Virtual Tourism Academy นำร่องจะจัดตั้งขึ้นที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นสถาบันชั้นนำด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ด้วยการอาศัยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งในแผนงานวิจัยนี้ได้จัดทำร่างการของงบประมาณเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องในปีแรก

คำสำคัญ ทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดิจิทัลแพลตฟอร์ม

Abstract

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

This research plan aims to establish Virtual Tourism Academy for developing human capital of tourism and hospitality industry in Thailand, to develop collaboration network with public and private organizations in regarding to Virtual Tourism Academy, to establish digital platform for managing Virtual Tourism Academy, and to develop the management guidelines the courses and Virtual Tourism Academy for developing human capital of tourism and hospitality industry in Thailand. This research plan consists of 3 projects. The first project is to establish Virtual Tourism Academy for developing human capital of tourism and hospitality industry in Thailand. This process requires the analysis of conditions and patterns in operating Virtual Tourism Academy. The second project is to create collaborative network for developing human capital in Thailand both private and public organizations; thus, this project has to develop human capital development courses, and create collaborative network of human capital development. The third project is to establish digital platform of Virtual Tourism Academy by connecting or plugging in with Virtual Tourism Academy. Additionally, the information technology is employed to connect the employment demands and labors' characteristics in order to match between employer and employee. This leads to the employment both part time and full time.

This study demonstrates that the model of Virtual Tourism Academy is going to set up at Walailak University. A vision of Virtual Tourism Academy is to be the leading institute of human capital development in tourism industry of Thailand. With the advance of digital technology, the Tourism Human Resource Digital Platform (THRDP) is the center of connection with the network for developing human capital in tourism and hospitality industry. This research plan also presents the proposal for establishing Virtual Tourism Academy in the first year.

Keywords Human Capital, Human Capital Development, Tourism Industry, Digital Platform

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฐ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบขั้นตอนการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการแปลผล	7
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	34
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลวิจัย	38
4.1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย	34
4.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการ พัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการใน ประเทศไทย	53
4.3 การจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการบริการในประเทศไทย	65

สารบัญ

4.4	แนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย	72
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
5.1	สรุปผลการวิจัย	84
5.2	อภิปรายผล	93
5.3	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	96
บรรณานุกรม		98
ภาคผนวก		104
ภาคผนวก 1	การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์และตารางกิจกรรม	105

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	4.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการ	49
ตารางที่	4.2 งบประมาณด้านบุคลากรและการดำเนินงาน	75
ตารางที่	4.3 งบลงทุน Virtual Tourism Academy ในปีแรก	76

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่	1.1 กรอบขั้นตอนการวิจัย	4
ภาพที่	2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	35
ภาพที่	4.1 การประชุมร่วมกับสำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	40
ภาพที่	4.2 ร่างโครงสร้าง Virtual Tourism Academy	41
ภาพที่	4.3 การประชุมร่วมกับภาคีเครือข่ายนาร่อง	42
ภาพที่	4.4 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงสู่ตลาดแรงงาน	43
ภาพที่	4.5 การประชุมนำเสนอผลการวิจัย	44
ภาพที่	4.6 โครงสร้างองค์การ	74
ภาพที่	5.1 แนวคิดทรัพยากรภายใต้กระบวนการทัศน์ด้านการบริการของ การตลาด (S-D logic)	94
ภาพที่	5.2 แนวคิดทรัพยากรในระดับบุคคล	95

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการมีบทบาทสำคัญต่อโครงสร้างเศรษฐกิจโดยก่อให้เกิดรายได้ทางการท่องเที่ยวอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 29,881,091 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ถึงร้อยละ 20.44 สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยถึง 5,142.18 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2560) แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันจากคู่แข่งที่สำคัญในภูมิภาค อาทิ ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศอินโดนีเซีย หรือประเทศเวียดนาม เป็นต้น ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทยต้องเร่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยบนพื้นฐานความแข็งแกร่ง นั่นคือ การบริการ ทั้งนี้ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2558) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวราคาถูก การท่องเที่ยวไทยยังมีปัญหาสะสมมาอย่างยาวนานที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว รวมไปถึง ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว การกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว ความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ทักษะและองค์ความรู้ของบุคลากรท่องเที่ยว ขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงปัญหาการบริหารจัดการของภาครัฐและการบูรณาการ เป็นต้น โดยการศึกษาของศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้พบว่าปัญหาที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยคือ ปัญหาด้านทุนมนุษย์ ประกอบกับการประชุมเพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยกับผู้ใช้ประโยชน์ ซึ่งประกอบไปด้วย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงปัญหาและจุดอ่อนด้านทุนมนุษย์และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในอนาคต โดยได้ข้อสรุปถึงแนวทางการดำเนินการในระยะเวลา 3 ปีในการพัฒนาศูนย์กลางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

การดำเนินการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12

ปีพ.ศ. 2560 – 2564 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยในการดำเนินการครั้งนี้มีการกำหนดแผนการดำเนินงานเป็นระยะเวลา 4 ปี ในปีหนึ่งเน้นการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยสำหรับการเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาในอนาคต โดยในการศึกษาครั้งนี้จะให้ความสำคัญกับการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาของศิริฤทธิ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2562) พบว่าในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการและแก้ปัญหาด้านบุคลากรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินงานในงานดังกล่าวเป็นการพัฒนาแนวคิดและแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางเชิงปฏิบัติการในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy

ดังนั้น ในแผนงานวิจัยนี้จึงเป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยมีจุดมุ่งหมายของแผนงานวิจัยเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย และการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย และการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย ซึ่งในแผนงานวิจัยนี้จะมีการวิเคราะห์กรณีศึกษาการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ อาทิ การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยได้หวัน และประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายขององค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย รวมถึงการเชื่อมโยงระบบและการทำงานฐานข้อมูลทั้งหมดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อภาคแรงงานและความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่นที่มีการท่องเที่ยวเข้าไปเกี่ยวข้อง นั่นคือ การกระจายรายได้หรือการแบ่งปันผลประโยชน์จากภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีมากขึ้น ประชาชนมีโอกาสได้งานทำโดยไม่จำเป็นต้องอพยพโดยย้ายไปทำงานที่อื่น สามารถลด

ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา สร้างความเสมอภาคโดยให้โอกาสในการพัฒนาตนเองในสายวิชาชีพแก่แรงงานในท้องถิ่นอันนำไปสู่การตอบสนองต่อนโยบาย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในแผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.2.4 เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

1.3 กรอบขั้นตอนการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยมีกรอบขั้นตอนการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1.1 ภายใต้กรอบขั้นตอนการวิจัยนี้ มีหลักคิดในการเชื่อมโยงองค์ประกอบตามโครงการย่อย โดยในโครงการย่อยที่ 1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย กระบวนการแรกที่สำคัญคือ การวิเคราะห์เงื่อนไขและรูปแบบในการดำเนินการของ Virtual Tourism Academy นำร่อง ที่ต้องมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ และหารือร่วมกับกรมการท่องเที่ยวในการจัดตั้ง Tourism Academy

โดยในโครงการย่อยที่ 2 เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในประเทศไทยในการร่วมมือเพื่อร่วมขับเคลื่อนศักยภาพด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งต้องดำเนินการพัฒนาหลักสูตรด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ ในส่วนของโครงการย่อยที่ 3 เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งระบบดิจิทัลของ Virtual Tourism Academy ที่ต้องดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานทั้งในฝั่งของผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ และแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ระบบนี้ต้องสามารถเชื่อมโยง หรือ Plug in กับเครือข่าย Virtual Tourism Academy ได้ เน้นนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงทั้งความต้องการแรงงานของธุรกิจท่องเที่ยว และข้อมูลแรงงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงสู่การจ้างงานทั้งงานแบบชั่วคราว งานประจำ รวมถึงงานพิเศษเป็นครั้งคราว



ภาพที่ 1.1 กรอบขั้นตอนการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ในแผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย สามารถนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

1.4.1 Virtual Tourism Academy หมายถึง สถาบัน ศูนย์กลาง หรือหน่วยงานในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ สถาบัน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สถาบันทดสอบ และหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันการศึกษา เป็นต้น

1.4.2 ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ หมายถึง ระบบดิจิทัลสนับสนุน Virtual Tourism Academy ที่เป็นจุดเชื่อมในการเข้าถึงความต้องการของทุกภาคส่วนแบบทันเวลา (Real Time) ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยอันนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

1.4.3 เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยทั้งในด้านการฝึกอบรม พัฒนา จัดการเรียนการสอน ทดสอบ ประเมินผล และการออกใบรับรอง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

แผนการวิจัยนี้เป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1.5.1 พื้นที่การศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

1.5.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

2) เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ในสถาบันการศึกษาที่พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

3) ต้นแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศ ได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ

1.5.3 เนื้อหาในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ในสถาบันการศึกษาที่พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และต้นแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศ ได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน ดังนี้

1.5.3.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ในสถาบันการศึกษาที่พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และต้นแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศ ได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy การพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ และนโยบายเกี่ยวกับการใช้ระบบดิจิทัลในการพัฒนาทุนมนุษย์ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

1.5.3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องใน Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย จากเครือข่ายความรู้ในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวจะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติเบื้องต้นได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการแปลผล

ในแผนงานวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ผู้วิจัยจะสังเคราะห์ข้อมูลของโครงการวิจัยย่อยทั้ง 3 โครงการเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย โดยเน้นกระบวนการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน และเพียงพอต่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์สามเส้า (Triangulation) ด้วยการเลือกใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งในการแปลผล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ตีความจากบทสัมภาษณ์เพื่อทำความเข้าใจกับประเด็นและมุมมองของผู้ให้ข้อมูลก่อนนำมากำหนดแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ต่อไป

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

แผนการวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังนี้

1.7.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมี Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย ในการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ความร่วมมือของภาคเอกชนและภาครัฐในทุกภูมิภาคของประเทศไทย

1.7.2 ได้เครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไทยที่มีการเชื่อมโยงและร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวและสถาบันการศึกษาในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.7.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนได้ระบบข้อมูลดิจิทัลในการขับเคลื่อนศูนย์กลางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยและขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์

1.7.4 เป็นประโยชน์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่ต้องการกำลังคนในการดำเนินงานระยะสั้นสามารถเข้าถึงแหล่งแรงงานที่มีศักยภาพได้

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรม

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้จำแนกการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย อาทิ การจัดการกลยุทธ์ การสร้างเครือข่าย การพัฒนาระบบดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 การจัดการกลยุทธ์ (Strategic Management)

ในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ต้องอาศัยแนวคิดการจัดการกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร โดย Virtual Tourism Academy เปรียบเสมือนองค์กรหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยที่มีโครงสร้างองค์กรทั้งแบบเป็นทางการ นั่นคือ การบริหารจัดการหลักสูตร และการจัดการด้านการรับรองผู้ผ่านการพัฒนา และองค์กรที่ไม่เป็นทางการด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดการจัดการกลยุทธ์ในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องทุกภูมิภาคของประเทศไทย

โดยในการจัดการกลยุทธ์มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้ชัดเจน (วรางคณา ผลประเสริฐ, 2557) โดยในกรณีนี้คือ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ที่ต้องมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน และมีเป้าหมายที่ชัดเจน ดังนั้น ในการกำหนดกลยุทธ์จึงต้องมีการให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่ชัดเจนและเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านในการวางแผนการบริหารจัดการ โดยในการกำหนดแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ผู้วิจัยประยุกต์กระบวนการการจัดการกลยุทธ์เป็นแนวทางในการพัฒนาโดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ

อุปสรรค หรือ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราทำได้โดดเด่น ด้านที่ทำได้ไม่ดีนัก รวมไปถึงโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่อำนวยความสะดวกหรือส่งเสริมการดำเนินงาน และการวิเคราะห์อุปสรรคที่เป็นภัยคุกคามทำให้ไม่ประสบความสำเร็จหรือทำให้เสียเปรียบในการดำเนินงาน หลังจากนั้นจึงพัฒนาแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy โดยใช้การวิเคราะห์ TOWS Matrix ในการวิเคราะห์ Virtual Tourism Academy นำร่องที่จะดำเนินการจัดตั้ง เพื่อนำมา กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยการหลีกเลี่ยงจุดที่เป็นจุดอ่อนขององค์กร และเลือกใช้จุดแข็งกับโอกาสเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องต้องวางกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ

2.1.2 กระบวนทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing)

เนื่องจากในแผนงานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาและจัดตั้ง Virtual Tourism Academy จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดโครงสร้างองค์กร เนื่องจากในการบริหารจัดการองค์กรนั้น โครงสร้างองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของการจัดองค์การ (Organizing) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแบ่งหน้าที่ กำหนดอำนาจและความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย การสื่อสารสั่งการภายในและการประสานงาน รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรเพื่ออำนวยความสะดวกกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (วรางคณา ผลประเสริฐ, 2556) โดยสิ่งที่สำคัญของการออกแบบโครงสร้างองค์กรคือ การสร้างการรับรู้และเข้าใจในขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อมโยงของงานในฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการประสานงาน ลดการทำงานซ้ำซ้อนซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญในการเกิดความขัดแย้งในองค์กร และสามารถจัดสรรทรัพยากรทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการให้ความสำคัญกับการจัดการโครงสร้างองค์กรเป็นการการจัดแบ่งงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารและการประสานงานที่เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ภายใต้แนวคิดของ วรางคณา ผลประเสริฐ (2556) สามารถจำแนกโครงสร้างองค์กรออกเป็นโครงสร้างที่เป็นทางการ (Formal Structure) ที่มีการกำหนดสายบังคับบัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ (Informal Structure) เป็นการประสานงานภายใต้ความสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน แต่สามารถเกื้อหนุนให้งานสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยเหตุนี้ในการจัดการโครงสร้างองค์กรเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของ

ประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์แนวคิดด้านทรัพยากร (Resource-Based Theory: RBT) ที่ Vargo and Lusch (2004) ได้นำมาประยุกต์กับแนวคิดสมัยใหม่และพัฒนากระบวนการทัศนด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing: S-D logic) ที่กล่าวว่าความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรขึ้นอยู่กับให้ความสำคัญกับทรัพยากร ธุรกิจหรือองค์กรจำนวนมากให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยผลิต วัตถุดิบ หรืออุปกรณ์ ซึ่งหากวิเคราะห์ทางบัญชีการลงทุนในสิ่งเหล่านี้เป็นการลงทุนในสินทรัพย์ที่เป็นต้นทุน หลายธุรกิจเริ่มต้นธุรกิจด้วยการลงทุนในสิ่งเหล่านี้ค่อนข้างมากทั้ง ๆ ที่ทรัพยากรเหล่านี้ไม่สามารถสร้างรายได้หรือผลประโยชน์ให้กับองค์กรได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากหลักคิดในการดำเนินธุรกิจมาจาก Adam Smith ที่กล่าวถึงแนวคิดความมั่งคั่งของประเทศ (Wealth of Nation) ที่ว่าใครมีทรัพยากรมากที่สุดผู้นั้นคือผู้ที่มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจต่าง ๆ จึงมุ่งสะสมทรัพยากรเพื่อหวังจะมีความเหนือกว่าคู่แข่ง อย่างไรก็ตาม Vargo and Lusch (2004) จึงได้ประยุกต์แนวคิดทรัพยากรเพื่อจำแนกประเภททรัพยากร ที่สามารถแบ่งได้เป็น

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (Operand Resources) หมายถึง ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพื้นฐานในการผลิตหรือการดำเนินงาน โดยเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตด้วยตัวเองได้ต้องอาศัยทรัพยากรอีกประเภทมากระตุ้นหรือดำเนินการเพื่อให้เกิดผลตามต้องการ ซึ่งทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการประกอบไปด้วยวัตถุดิบ แรงงาน เงินทุน ยกตัวอย่างเช่น ในธุรกิจโรงแรม ประกอบไปด้วยห้องพัก โต๊ะ เก้าอี้ เตียง พนักงาน เป็นต้น ภายใต้แนวคิดนี้ Vargo and Lusch (2004) สรุปว่าการมีทรัพยากรประเภทนี้จำนวนมากไม่ได้หมายความว่าธุรกิจหรือองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จหรือมีความได้เปรียบทางการแข่งขันหากไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเหล่านี้ได้อย่างเต็มที่ เพราะทรัพยากรเหล่านี้ก่อให้เกิดต้นทุนจำนวนมาก และมีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา ซึ่งแทนที่จะก่อให้เกิดประโยชน์กลับก่อให้เกิดภาระด้านต้นทุนได้หากมีการบริหารจัดการที่ไม่ดีพอ ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงต้องวางแผนทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการอย่างเหมาะสม

ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทรัพยากรที่ใช้ในการกระตุ้น หรือผลักดันให้ทรัพยากรอื่นที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ทรัพยากรประเภทนี้ประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะและประสบการณ์ (Knowledge, Skills, and Experience) ของบุคลากร หรือผู้บริหารที่มีการเพิ่มเติมหรือสะสมมากขึ้นตามระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป (Vargo and Lusch, 2004) ซึ่งทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่าเกี่ยวข้องกับศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ หรือปัจจัยการผลิตให้เกิดประสิทธิภาพ อาทิ การสร้างแบรนด์ การสร้างบริการที่เป็นเลิศ การเลือกใช้บุคลากร เป็นต้น

ภายใต้แนวคิดนี้ องค์กรที่ต้องการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันจึงต้องทุ่มงบประมาณในการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากร รวมถึงผู้บริหาร และมีการจัดการความรู้ เพราะภายใต้แนวคิดของ S-D logic องค์กรสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยทักษะและความสามารถ (Skills and Competences) ซึ่งต้องอาศัยการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการที่จะคงทักษะและความสามารถขององค์กร เพราะองค์กรต้องใช้ทักษะและความสามารถในการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านพนักงานหรือผู้บริหารที่เปรียบเสมือนแรงงานทางอ้อม (Indirect Labor) ขององค์กร (Vargo and Lusch, 2004) ภายใต้แนวคิด S-D logic มองว่าพนักงานหรือผู้บริหารคือแรงงานทางอ้อมเนื่องจากองค์กรส่งผ่านรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางบุคลากร การลงทุนในการสร้างศักยภาพของพนักงานหรือผู้บริหารจึงเป็นการลงทุนในการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรด้วย ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวคิด S-D logic ในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy รวมถึงแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ต่อไป

2.1.3 แนวคิดด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Concept)

ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นแนวคิดที่นักวิชาการด้านการจัดการสมัยใหม่ได้นำเสนอขึ้นเนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา การบริหารจัดการ “คน” มีวิวัฒนาการมาจากการบริหารงานบุคคล ไปจนถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มองว่าบุคลากรในองค์กรมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร จึงมองว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร แต่ภายใต้แนวคิดนี้มีมุมมองที่เกี่ยวกับการสรรหา คัดเลือก การจัดการ การจูงใจจนถึงการออกจากรางาน (เกรียงศักดิ์ เชี่ยวยิ่ง, 2550) ที่มีลักษณะของกระบวนการ และการมองโดยภาพรวมมากกว่า จนกระทั่งในยุคปัจจุบัน ยุคที่วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพราะเชื่อว่า “คน” สามารถพัฒนาได้ และการพัฒนาบุคลากรเป็นการลงทุนที่สำคัญต่อการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยทุนมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่สามารถเรียนรู้เพิ่มเติม สะสม กักเก็บและสามารถแบ่งปันความรู้ได้ตลอดเวลา โดยในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ทุนมนุษย์จึงเป็นการสะสมความรู้ ทักษะ และขีดความสามารถเฉพาะตัวของผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่ง Vargo and Lusch (2008) ได้กล่าวถึงขีดความสามารถขององค์กรเกี่ยวข้องกับทักษะและความชำนาญขององค์กรที่ต้องอาศัยแรงงานทางอ้อม (Indirect Labors) หรือพนักงานในองค์กรนั่นเอง

แม้ว่า นักวิชาการในด้านการจัดการจะประยุกต์แนวคิดด้านทุนมนุษย์มาใช้ในการบริหาร “คน” ในองค์กรเมื่อระยะเวลาไม่นานมานี้ แต่แนวคิดด้านทุนมนุษย์ไม่ใช่เรื่องใหม่ แนวคิดด้านทุนมนุษย์ในทางการจัดการเชื่อว่ามีแนวคิดพื้นฐานจาก Gary Becker นักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์จากมหาวิทยาลัยชิคาโก สหรัฐอเมริกา โดย Becker (1964) เชื่อว่าทุนมนุษย์จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ และเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร โดยแนวคิด “ทุนมนุษย์” เป็นวิวัฒนาการในด้านการจัดการองค์กรที่ถูกนำมาแทนคำว่า “ทรัพยากรมนุษย์” ที่เชื่อว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นมุมมองว่า พนักงานคือทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์กร แต่ทุนมนุษย์เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในมิติของบุคลากรแต่ละคน และให้ความสำคัญกับการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความเชื่อว่าการลงทุนในทุนมนุษย์สูงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร อย่างไรก็ตามเรื่องทุนมนุษย์ (Human Capital) มีรากฐานแนวคิดจากทฤษฎีด้านทุน (Capital) ที่ Karl Marx นำเสนอในปี ค.ศ. 1867 (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) ให้ความสำคัญกับภาคแรงงานในระบบทุนนิยมโดยเน้นที่การให้ความสำคัญกับทักษะและความรู้ของแต่ละบุคคล (Coleman, 1988) จากมุมมองนี้ ทุนมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

ด้วยเหตุนี้ เมื่อกล่าวถึง “ทุนมนุษย์” จึงหมายถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถหรือศักยภาพของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนถ่าย หรือส่งมอบให้บุคคลอื่นได้ แต่บุคลากรแต่ละคนสามารถพัฒนาและเพิ่มพูนทักษะและความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ได้ ดังนั้นทุนมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กรสามารถที่จะสร้างหรือพัฒนาได้ (Becker, 1964; Coleman, 1988; Schultz, 1961) ซึ่งแนวคิดด้านทุนมนุษย์ที่นักวิชาการให้ความสำคัญเกี่ยวข้องกับการหากลยุทธ์ที่ทำให้แรงงานสามารถทำงานให้กับบริษัทให้มากที่สุด นักวิชาการจึงมีมุมมองที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของแรงงานด้วย โดยเชื่อว่ายิ่งแรงงานมีสุขภาพดีเท่าใดย่อมส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของแรงงานด้วย และส่งผลต่อโอกาสในการเติบโตทางด้านหน้าที่การงาน (Schultz, 1961) โดยวิทยากร เชียงกูล (2546) กล่าวว่าทุนมนุษย์เกี่ยวข้องกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของแรงงานที่เป็นทุนที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร ภายใต้มุมมองนี้ ทุนมนุษย์ของแรงงานแต่ละคนสามารถพัฒนาขึ้นด้วยระบบการเรียนรู้ทั้งที่เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นทางการในสถาบันการศึกษา หรือการเรียนรู้ระหว่างการทำงาน ซึ่งแรงงานแต่ละคนมีความสามารถในการสั่งสมทรัพยากรหรือคุณสมบัติเหล่านี้ได้เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนไป (Becker, 1964)

ในการศึกษาเกี่ยวกับทุนมนุษย์ในปัจจุบัน นักวิชาการมีแนวคิดที่เป็นกรอบในการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่นักวิชาการที่ศึกษาด้านทุนมนุษย์ที่อาศัยมุมมองด้านทฤษฎีคลาสสิกสมัยใหม่ (neo-classical theory) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยนี้ มีรากฐานแนวความคิดมาจากทฤษฎีด้านทุน

(theory of capital) ซึ่ง Bourdieu (1986) ได้อธิบายและขยายความแนวคิดด้านทุนทั้งทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรม และทุนทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีแนวคิดฐานรากจากสิ่งที่ Karl Marx ได้นำเสนอแนวคิดทางสังคมที่มุ่งเน้นที่การใช้ประโยชน์จากชนชั้นแรงงานโดยกลุ่มนายทุนและการเอารัดเอาเปรียบ หรือการใช้ประโยชน์จากแรงงาน (Marx, [1867, 1885, 1894] 1995) โดย Bourdieu (1986) ได้นำแนวคิดด้านทุนที่เกี่ยวข้องกับทุนทางสังคม ทุนมนุษย์ ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางวัฒนธรรม มาต่อยอดและนำเสนอแนวคิดที่แรงงานแต่ละคนสามารถเพิ่มทุนแต่ละประเภทโดยอาศัยทุนประเภทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Burt (1997) ที่กล่าวว่าแรงงานแต่ละคนอาจจะได้รับค่าแรงที่แตกต่างจากแรงงานคนอื่น ๆ เนื่องมาจากการที่แรงงานแต่ละคนมีทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์และความสามารถที่ต่างกัน ซึ่ง Coleman (1988) ได้นำเสนอแนวคิดมิติของแรงงานในระดับบุคคลที่มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเพิ่มเงินเดือนต้องอาศัยทุนประเภทอื่น อาทิ ทุนทางวัฒนธรรม หรือทุนทางสังคมด้วยแต่การกำหนดเงินเดือนจะสอดคล้องกับทุนมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ Burt (1997) จึงใช้ทุนมนุษย์เป็นตัวชี้วัดถึงศักยภาพในการได้รับค่าจ้างของแรงงาน และแรงงานแต่ละคนมีค่าจ้างที่ต่างกันตามทุนมนุษย์ที่มี และที่สำคัญทุนมนุษย์ของบุคลากรแต่ละคนไม่สามารถที่จะโอนย้ายหรือส่งต่อให้กับผู้อื่นได้ และที่สำคัญ Pongsakornrungsilp (2010) เชื่อว่าการที่บุคคลมีทุนมนุษย์ในระดับสูงจะเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อการได้รับทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรมสูงขึ้น อันเนื่องมาจากการมีทุนมนุษย์สูงจะส่งผลถึงการได้รับทุนทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ที่สูงขึ้น และเมื่อมีรายได้สูงขึ้น ย่อมส่งผลต่อการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละบุคคล

ภายใต้มุมมองนี้ ทุนมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์การที่ต้องมีการลงทุน เพื่อให้ได้มา การสั่งสม การใช้ประโยชน์ การพัฒนา และการสร้างมูลค่าอย่างต่อเนื่อง องค์การที่ประสบผลสำเร็จมักจะเป็นองค์การที่ให้ความสำคัญต่อการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์สร้างคุณค่า โดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจนเกิดความเชี่ยวชาญ เกิดทักษะความชำนาญและเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา ทำให้สามารถที่จะดึงคุณค่าที่อยู่ในตัวบุคลากรมาใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่องาน และองค์กร ตลอดจนประเทศชาติ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ Vargo and Lusch (2008) ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ขององค์กร นั่นคือ บุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนาภายใต้หลักคิด “ทุนมนุษย์” เพื่อเพิ่มทุนประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยรวม โดยผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลในการบริหารจัดการ นั่นคือ การเสริมแรง (Reinforcement) โดยสุกัญญา แก้วขาว เอลิมพงศ์ มีสมนัย และจำเนียร ราชแพทยาคม (2561) ได้นำเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ผลการปฏิบัติงานของหน้าที่หลักด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงลบ ได้แก่

ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ขนาดและความซับซ้อนขององค์กร และแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รายบุคคล การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เพียงพอ

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2551) กล่าวไปในทิศทางเดียวกันกับ Burt (1997) ว่าทุนมนุษย์ คือ ศักยภาพหรือขีดความสามารถที่อยู่ในตัวมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดมาพร้อมกับมนุษย์ผู้นั้น หรือใช้เวลาและเงินในการเสริมสร้างสะสมคงไว้โดยอาศัยทั้งการเรียนรู้ในระบบ และการเรียนรู้ระหว่างการทำงาน เมื่อระยะเวลาเพิ่มขึ้น พนักงานแต่ละคนสามารถสั่งสมและเพิ่มพูนทักษะและความเชี่ยวชาญซึ่งนำมาใช้ในการทำงาน ซึ่ง Vargo and Lusch (2008) กล่าวว่า องค์กรจะมีขีดความสามารถในการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่งขั้นต้องอาศัยแรงงานทางอ้อม (Indirect Labor) และองค์กรต้องพัฒนาระบบในการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) เพื่อพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของแรงงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ภายใต้มุมมองนี้ เห็นว่าแรงงานที่มีทุนมนุษย์สูง คือ บุคคลที่มีคุณลักษณะ ริเริ่มสร้างสรรค์ มีนวัตกรรม มีทักษะ และสร้างคุณค่าแก่องค์กร มีความเข้าใจและสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ มีทักษะในการจัดการ เข้าใจปรัชญาขององค์กรและโครงสร้างองค์กร มีความรู้โดยเปิดรับข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสะสมประสบการณ์ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในรูปของเครือข่าย เช่น ลูกค้า ผู้จัดส่งปัจจัยการผลิต เป็นต้น (Rees and McBain, 2004)

ทั้งนี้ Davenport and Prusak (2000) ได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับทุนมนุษย์ในมิติระดับองค์กร โดยสิ่งที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปก่อนหน้านี้เป็นการมองถึงมิติระดับบุคคลหรือระดับแรงงานแต่ละคนที่สามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์หรือความสามารถผ่านระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นในการทำงาน ซึ่งเป็นทุนมนุษย์ระดับบุคคล แต่ในขณะเดียวกัน หากนำแนวคิดด้านทุน หรือ Capital มาเป็นแนวคิดพื้นที่ ในองค์กรยังคงมีทุนมนุษย์ระดับองค์กร หรือทุนมนุษย์ขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรเปรียบเสมือนเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ขององค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่เป็นฐานขององค์กร เช่นเดียวกับทุนทางกายภาพ (Physical Capital Resources) และทุนองค์กร (Organizational Capital Resources) เนื่องจากมนุษย์มีความรู้ ทักษะและความสามารถ (KSA: Knowledge, Skills, Abilities) ทำให้องค์กรสามารถค้นหาสมรรถนะขององค์กร (Core Competency) ได้ และพฤติกรรม (Behavior) ของพนักงานก็มีผลต่อการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้สำเร็จ รวมถึงความพยายาม (Effort) ที่บุคลากรมีเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) จึงเกี่ยวข้องกับ “ทรัพยากร” ที่แต่ละบุคคลมี โดยทรัพยากรที่มีเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลสั่งสม แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ทั้งจากการเรียนในระบบการศึกษา หรือการฝึกอบรม และเรียนรู้ ซึ่งหากจะพิจารณาจากแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์จึงมีแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องอาศัยการฝึกอบรม พัฒนา และการเรียนรู้ที่จะเพิ่มทรัพยากร อันได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญของบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ทั้งนี้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่งผลต่อคุณภาพหรือกระบวนการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ กระบวนการให้บริการอื่นเนื่องจากนักท่องเที่ยวจากประเทศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่ต่างกัน และมีความคาดหวังที่จะได้รับการที่ต่างกัน

2.1.4 การสร้างเครือข่าย

ภายใต้แนวคิดกระบวนการทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (Service Dominant Logic of Marketing: S-D logic) ได้มีการกล่าวถึงแหล่งบูรณาการทรัพยากร (Resource Integrator) ที่เป็นการรวมแนวคิดและทรัพยากรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Vargo and Lusch, 2008) โดยประเด็นที่สำคัญที่ Vargo and Lusch ได้กล่าวถึงการรวมกลุ่มเป็นแหล่งบูรณาการทรัพยากรแบบเป็นทางการที่ประกอบไปด้วยชุมชน องค์กร หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และแหล่งบูรณาการทรัพยากรแบบไม่เป็นทางการแต่มีจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายใกล้เคียงกัน รวมถึงการจัดสรรผลประโยชน์ร่วมกัน ในรูปแบบเครือข่ายคุณค่า (Network Value) ที่ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) ได้นำเสนอแนวคิดเครือข่ายคุณค่าภายใต้กระบวนการสร้างคุณค่าร่วมกับลูกค้า ที่ต้องสามารถเชื่อมโยงหน่วยย่อย ๆ ในเครือข่ายที่มีอิสระต่อกัน แต่มีเป้าหมายเดียวกันให้ร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของเครือข่าย ซึ่งโรงเรียนหรือ Academy เปรียบเสมือนหน่วยงานย่อย ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

โดยแนวคิดด้านเครือข่ายที่กล่าวข้างต้นสอดคล้องกับความหมายของเครือข่ายที่กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย (2547) และเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ได้ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันว่าหมายถึงการร่วมมือระหว่างคน องค์กร หรือการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มองค์กรทั้งในมิติระดับบุคคลกับบุคคล ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม ระหว่างกลุ่มกับกลุ่มที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย โดยดำเนินงานภายใต้เป้าหมายและวิธีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ขณะที่วีระศักดิ์ เครือเทพ

(2550) ให้ความสำคัญกับเครือข่ายในมิติโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รูปแบบความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (reciprocal) โดยที่องค์กรต่าง ๆ ภายในเครือข่ายมีเป้าหมาย ค่านิยมในทางวิชาชีพ หรือมีอุดมการณ์ในการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งวิชัย แสงศรี (2552) ได้กล่าวถึงการรวมตัวเป็นเครือข่ายไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการต้องมีหลักการ ข้อตกลงและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ ภาควิชาที่เกี่ยวข้องในเครือข่าย โดยเน้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือกันภายในเครือข่าย ภายใต้แนวคิดนี้ ภาควิชาเครือข่ายที่ร่วมกันในเครือข่ายคุณค่าจำเป็นต้องมีการวางแผนหรือการกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อลดความขัดแย้ง และสร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เครือข่าย หมายถึง ทำงานร่วมกันของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม และมีเป้าหมายหรือมีวัตถุประสงค์ร่วมกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีโครงสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีการเชื่อมโยงและประสานในร่วมกันในลักษณะพึ่งพาอาศัย ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆร่วมกัน โดยลักษณะการเชื่อมโยงเครือข่ายจะมีการเชื่อมโยงระหว่างปัจเจกบุคคลกลุ่มคนและองค์กร ทั้งนี้มีการติดต่อซึ่งกันและกันทั้งในระดับภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

โดยเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพว่าต้องอาศัยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1) การรับรู้มุมมองร่วมกัน (common perception) เป็นส่วนที่สำคัญในการขับเคลื่อนเครือข่ายเนื่องจากเป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการรวมตัวกันซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการร่วมมือและการทำงานร่วมกันในอนาคต

2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เกี่ยวข้องกับการร่วมกำหนดทิศทางและเป้าหมายในอนาคตร่วมกัน ซึ่งเป็นสร้างพลังความร่วมมือของเครือข่ายในอนาคตเพราะสมาชิกในเครือข่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการดำเนินงานของเครือข่ายร่วมกัน

3) การแบ่งปันผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (mutual interests/benefits) การรวมพลังของเครือข่ายต้องอยู่บนพื้นฐานการแบ่งปันทั้งผลประโยชน์และเป้าหมายการดำเนินงานของสมาชิกในเครือข่ายแต่ละราย โดยเครือข่ายต้องเอื้ออำนวยให้สมาชิกได้รับผลประโยชน์ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นชื่อเสียง เกียรติยศ ความก้าวหน้า รางวัล เป็นต้น

4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่าย (all stakeholders participation) โดยสมาชิกในเครือข่ายต้องมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเครือข่ายทั้งการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและร่วมดำเนินการ โดยอยู่บนพื้นฐานความเท่าเทียมของสมาชิก

5) กระบวนการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship) คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็ต้องเสริมสร้างซึ่งกันและกัน โดยที่จุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายมากกว่าการไม่สร้างเครือข่ายแต่ต่างคนต่างอยู่

6) การพึ่งอิงร่วมกัน (interdependence) สมาชิกของเครือข่ายต่างจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่ายเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน การจะทำให้สมาชิกหรือหุ้นส่วนของเครือข่ายยึดโยงกันให้หนาแน่น จำเป็นต้องทำให้หุ้นส่วนแต่ละคนรู้สึกว่ หากเอาหุ้นส่วนคนใดคนหนึ่งออกไปจะทำให้เครือข่ายล้มลงไปได้ การดำรงอยู่ของหุ้นส่วนแต่ละคนจึงจำเป็นต้องการดำรงอยู่ของเครือข่าย ซึ่งการพึ่งอิงร่วมกันนี้จะส่งผลทำให้สมาชิกต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยอัตโนมัติ

7) การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (interaction) โดยสมาชิกในเครือข่ายจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเพื่อสร้างความสัมพันธ์และการสร้างความศักยภาพของเครือข่าย โดย Pongsakornrungrasit (2010) ได้กล่าวถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มสมาชิกเพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จและยั่งยืนของเครือข่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความหมายขององค์ประกอบของเครือข่ายได้ว่าการรวมตัวเป็นเครือข่ายเพื่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายที่แท้จริงนั้น เกิดจากการที่มีผลประโยชน์หรือความต้องการร่วมกัน ฉะนั้นการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายจะต้องอาศัยการรับรู้มุมมองในการทำงานร่วมกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการติดต่อประสานงาน ร่วมมือกันเพื่อรักษาความเป็นเครือข่าย เพราะหากสมาชิกในองค์กรไม่เข้าใจถึงองค์ประกอบเครือข่ายแล้ว อาจทำให้เกิดเครือข่ายเทียมขึ้นมาได้ดังที่กล่าวไปแล้ว

2.1.5 การพัฒนาระบบดิจิทัล

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 สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และที่สำคัญต้องสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557) ได้กล่าวเสริมไปในประเด็นนี้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจะขาดไม่ได้ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT ไปประยุกต์ใช้ในทุกระดับชั้นขององค์กรได้ มุมมองนี้ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557) อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำคำว่าเทคโนโลยี มาผนวกกับ สารสนเทศ ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีที่นำไปใช้ในการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับชั้นให้สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติการได้ทันเวลา แม่นยำ และสามารถรองรับข้อมูลจำนวนมากได้

โดยคุณสมบัติที่สำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น นักวิชาการจำนวนมากได้ให้แนวทางไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ ญัณฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542) ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) ที่กล่าวถึงการใช้ข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

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

2. ความถูกต้อง (Validity) ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจต้องถูกต้อง เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลทุกระดับสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องเข้าใจว่า ข้อมูลอะไร (What) ที่ผู้ใช้งานต้องการ

3. ตรงตามวัตถุประสงค์ (Correction) ข้อมูลที่นำมาใช้ต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้ออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ สอดคล้องกับจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการใช้งาน ดังนั้น จึงต้องทำความเข้าใจว่าผู้ใช้ข้อมูลต้องการใช้ ข้อมูลไปทำไม (Why)

4. ทันเวลา (On time) หากมีการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นมาแล้วแต่ข้อมูลไม่สามารถ นำมาใช้ได้ทันเวลาข้อมูลนั้นไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ดังนั้นจึงต้องค้นหาว่าต้องการใช้ข้อมูลเมื่อใด (When) เพื่อให้ผู้ที่ออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถพัฒนาระบบได้ ทันเวลา และตรงต่อการใช้งานทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลืองต้นทุนโดยเปล่าประโยชน์

5. กระบวนการจัดเตรียมข้อมูล (Data Processing) กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนา กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลให้ได้ข้อมูลที่ทันเวลา ตรงประเด็น ถูกต้องและสอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ใช้งานข้อมูลนั้น ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินการว่าจะได้มาซึ่งข้อมูลนั้นอย่างไร (How)

ในการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้หลากหลาย ฌ์ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกลม (2542) แนะนำวิธีการการวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis and Design) ที่ประกอบไปด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การสำรวจเบื้องต้น การวิเคราะห์ความต้องการ การออกแบบระบบ การจัดหาอุปกรณ์ของระบบ และการติดตั้งระบบและ การบำรุงรักษา หรือกิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และ พนิดา พาณิชกุล (2546) ได้กล่าวถึงวงจรการพัฒนา ระบบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางความคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนหลายระยะ ได้แก่ ระยะการวางแผน ระยะการ วิเคราะห์ ระยะการออกแบบและระยะการสร้างและพัฒนา ซึ่งเห็นได้ว่าทั้งสองรูปแบบมีความ ไกลเคียงไม่ได้แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวทางการออกแบบ และพัฒนาระบบด้วยวิธีการ SDLC หรือ System Development Life Cycle ที่ธัญพร ทองจันทร์ (2558) ได้ประยุกต์แนวทางของ Kendall and Kendall (1998) ที่มีการดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอน ที่ชัดเจน ดังนี้

1. การกำหนดปัญหา (Problem Definition) เป็นงานในขั้นแรกที่ต้องตอบคำถาม 4W's 1H ที่กล่าวไว้ข้างต้นเพื่อค้นหาปัญหาหรือความต้องการใช้งาน ทั้งนี้ผู้พัฒนาระบบต้องวิเคราะห์ระบบงาน เดิมที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านใดบ้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ ค้นหาข้อมูล การสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การสังเกต เป็นต้น เพื่อค้นหาความ ต้องการของผู้ใช้งานทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะถูกนำไปกำหนด

วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานมากที่สุด

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) เป็นขั้นตอนที่ลงมือปฏิบัติออกแบบและพัฒนาระบบ โดยการนำข้อมูลจากส่วนที่ 1 – 3 มาใช้ในการออกแบบและเขียนโปรแกรม โดยมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของระบบ การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบ และทดสอบการใช้ระบบทั้งนี้งานในส่วนของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ต้องมีการดำเนินการพัฒนาคู่มือในการใช้งานให้กับผู้ใช้งานด้วย

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

6. การใช้งานจริง (Implement) โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการเปิดให้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้พัฒนามา ทั้งนี้ในช่วงแรกยังต้องมีการติดตามและเฝ้าดูการทำงานของระบบเพื่อสร้างความมั่นใจว่าระบบสามารถนำไปใช้งานได้จริง

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

ทั้งนี้ ได้มีนักวิจัยหลายรายที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2558) ได้พัฒนาโปรแกรมประเมินทุนมนุษย์สำหรับภาคอุตสาหกรรมแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Microsoft Visual Studio 2013, Microsoft .Net Framework 4.5 และ Database Microsoft SQL Server 2012 และดำเนินการจดโดเมนชื่อ www.neuro-hr.com โดยโปรแกรมจะครอบคลุมใน 4 ด้านตามทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ได้แก่ 1) ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน 2) ด้านความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้ 3) ด้านอิทธิพลจากสังคม และ 4) ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ

2.1.6 กรณีศึกษาการพัฒนา Tourism Academy ในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศต่าง ๆ

ในระยะเวลาไม่กี่ปีมานี้ การศึกษาของประเทศฟินแลนด์ได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบการศึกษาชั้นนำของโลก ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผลการทดสอบ PISA (Programme for International Student Assessment – โครงการประเมินผลนักเรียนร่วมกับนานาชาติ) ของประเทศฟินแลนด์เป็นอันดับหนึ่งของโลก (Prepanod Nainapat, 2560) ซึ่งเหตุผลที่ทำให้ประเทศฟินแลนด์มีการพัฒนาการศึกษาอย่างมากสืบเนื่องมาตั้งแต่สมัยสงครามโลกที่ต้องจ่ายค่าปฏิกรรมสงครามให้ทางสหภาพโซเวียต และถัดมาในยุคสงครามเย็น ด้วยข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรในประเทศทำให้ประเทศฟินแลนด์ต้องหาทางยกระดับขีดความสามารถของประเทศ และการศึกษาเป็นคำตอบของประเทศฟินแลนด์ ด้วยระบบการศึกษาไม่มีวันสิ้นสุด (Life Long Learning) ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้ แม้กระทั่งคนที่มั่งคั่งแล้วรัฐบาลยังสนับสนุนให้แรงงานไปเรียนในหลักสูตรระยะสั้นโดยที่ยังได้รับเงินเดือน หรือหากเป็นหลักสูตรระยะยาว รัฐบาลสนับสนุนค่าครองชีพเพื่อให้ชาวฟินแลนด์สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้วัฒนธรรมการศึกษาเป็นวัฒนธรรมที่ฝังรากลึกของชาวฟินแลนด์ (Prepanod Nainapat, 2560)

โดยสิ่งที่ระบบการศึกษาในประเทศฟินแลนด์ให้ความสำคัญคือ ครูผู้สอนที่ต้องผ่านหรือมีคุณวุฒิเฉพาะทาง ไม่ใช่ว่ามีประสบการณ์ในการทำงานแล้วสามารถเป็นอาจารย์พิเศษได้ เพราะประเทศฟินแลนด์ให้ความสำคัญกับครูมากกว่าการเป็นแค่ผู้สอน แต่ครูเป็นเสมือนโค้ชในการพัฒนา

ศักยภาพและขีดความสามารถของเด็ก ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ระบบการศึกษาฟินแลนด์เห็นได้ว่าความโดดเด่นของระบบการศึกษาในประเทศฟินแลนด์ คือ การพัฒนาระบบการเรียนการสอน การวัดผล และการเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าสู่การพัฒนาความรู้ของตนเองได้ (Prepanod Nainapat, 2560)

ทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2559) ได้ศึกษาแนวทางการยกระดับฝีมือแรงงานให้เทียบเท่าระดับสากล และได้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาในประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ เกาหลีใต้ และสหรัฐอเมริกา ซึ่งแต่ละประเทศมีแนวทางการพัฒนาตามบริบทของตนเอง อาทิ ประเทศมาเลเซียมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการพัฒนาคนด้วยการพัฒนาระบบมาตรฐานความสามารถแห่งชาติ หรือ National Competency Standards ที่เน้นมาตรฐาน 5 ระดับที่ความยืดหยุ่นมากขึ้น ขณะที่ประเทศสิงคโปร์มีการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานระดับชาติ หรือ Singapore Workforce Skill Qualifications: WSQ ภายใต้ระบบ National Skills Recognition System: NSRS ที่มีการวางระบบในการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะต่าง ๆ ที่ผ่านการฝึกอบรมที่สถาบันฝึกอบรม 14 แห่งทั่วประเทศ และผ่านการทดสอบ Public Vocational Tests

2.1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับทุนมนุษย์ ได้มีนักวิจัยทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยลัดดาวัลย์ สุดสวาท พรนภา เตียสุธิกุล และบุญเลิศ ไพรินทร์ (2560) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว พบว่ามีรูปแบบที่เหมาะสมอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ การพัฒนาบุคคล (Personal Development) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาสังคม (Social Development) โดยรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในมุมมองของลัดดาวัลย์ สุดสวาท และคณะ (2560) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การทำนุบำรุงรักษา ไปจนถึงการพัฒนาด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้ และการประเมินผลการทำงาน และการออกจากงาน ซึ่งณัฐินี ทองดี และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันและกลไกการจัดการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง ชี มูล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่ามีมิติในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้ มิติด้านการพัฒนาแนวคิดและวิธีคิด และมิติการมีส่วนร่วม ซึ่งมีมิติความรู้เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบ มิติด้านการพัฒนาแนวคิดและวิธีคิดที่เกี่ยวข้องกับการปลูกฝังหรือเสริมสร้างกระบวนการคิดของบุคลากร และมิติการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง วางแผน หรือปฏิบัติ

ทั้งนี้ ทศพร แก้วขวัญไกร และจตุพร จันทารัมย์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ พัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาศึกษาต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ในเขตพื้นที่ชุมชนเมืองบุรีรัมย์ที่พบว่าการพัฒนาบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านความรู้ใหม่ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงภายใต้หลักการ 3 ห่วง 2 เงื่อนไขในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของลัดดาวลัย สุดสวาท พรนภา เตียสุธิกุล และบุญเลิศ ไพรินทร์ (2560) ได้แนะนำการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรชาวไทย ซึ่งประเด็นนี้คือประเด็นที่สำคัญที่ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาทุนมนุษย์นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในตัวแรงงานหรือมิติระดับบุคคล แต่ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอก หรือบริบทภายนอกด้วย อาทิ ความเชื่อมโยงกับเครือข่ายและภาคีการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งภายในเครือข่ายและภายนอกเครือข่าย รวมถึงการเชื่อมโยงสมาชิกในเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทุนมนุษย์ (สมศรี ศิริไหวประพันธ์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2559) โดยสมศรี ศิริไหวประพันธ์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2559) ได้สรุปถึงรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่สำคัญว่าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ทักษะหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา แหล่งและวิธีการเรียนรู้ และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบจะเป็นแนวทางสำคัญในการนำไปเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์

ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการออกแบบและจัดตั้งโครงสร้างองค์กร Virtual Tourism Academy ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบและจัดโครงสร้างองค์กรของ Virtual Tourism Academy โดยทวีเกียรติ ประพหลัทธิตระกูลและยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554) ศึกษา ตัวแบบการจัดการองค์การเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 บริษัท โดยใช้แบบสอบถามเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การกับปัจจัยที่เป็นตัวแบบการจัดการองค์การทั้ง 9 ปัจจัย ได้แก่ (1) ผู้นำ (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (3) ผลិតภัณฑ์ (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 รวมถึงการเลือกประเภทของวัฒนธรรมและเทคโนโลยีต้องทำให้เหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์โดยการประสมประสานระหว่างวัฒนธรรมแบบดั้งรับ-ก้าวร้าวกับ

วัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์ ร่วมกับเทคโนโลยีทางวิศวกรรมกับเทคโนโลยีเฉพาะ อันจะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างรวดเร็วและยั่งยืน ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัววรรณ เจริญรูป พวงทอง วังราษฎร์ และนภาพรณ์ ทรัพย์กุลมงคล (2560) พบว่าทุนมนุษย์มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ เช่น ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ผลตอบแทนจากการใช้เงินทุน (ROCE) โดยเฉพาะตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดคือ มูลค่าขององค์กร (Tobin's Q) ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 330 บริษัท ไม่รวมบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินและกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์

ในส่วนของการสร้างองค์การกับการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น Holagh et al. (2014) พบว่าโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการน้อยจะมีความยืดหยุ่น ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมองค์กรได้เป็นอย่างดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเริ่มสร้างสรรค์ แต่หากองค์กรต้องการให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ องค์กรควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ นำกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้สร้างความผูกพันแก่พนักงาน เช่น การให้รางวัล เป็นต้น ในขณะที่ Gurianova และ Mechtcheriakova (2015) ได้นำเสนอว่ากลยุทธ์การพัฒนาองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างองค์การ โดยองค์การที่มีกลยุทธ์สร้างจุดแข็งทางการตลาด มีกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์เชื่อมโยงความหลากหลายควรจัดโครงสร้างองค์การแบบราชการ (Bureaucratic Structure) หรือจัดโครงสร้างองค์การแบบมีชีวิต (Organic Structure) ซึ่งในการพัฒนาทุนมนุษย์นั้น สุมลatha สังโสม (2555) ที่ดำเนินการศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน นำเสนอว่าผู้บริหารควรวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน และมีการวางแผนให้เหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงาน และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้การพัฒนาทุนมนุษย์ในมิติระดับองค์กรนั้น Gimeno et al. (1997) ได้นำเสนอผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของธุรกิจที่มีศักยภาพหรือผลการดำเนินงานด้านรายได้ในระดับเดียวกัน แต่มีการดำรงอยู่ในตลาดที่แตกต่างกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการใหม่ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,547 ราย สิ่งหนึ่งที่ทางนักวิจัยเชื่อมั่นว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพในการอยู่รอดของธุรกิจคือ ทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการนั่นเอง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ยังนำเสนอมุมมองการพัฒนาทุนมนุษย์ในมิติที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์ ดังเห็นได้จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ในมิติของรายได้ อาทิ โอกาสในการเปลี่ยนงาน รายได้ทางจิตวิทยา หรือต้นทุนในการเปลี่ยนอาชีพ เป็นต้น โดย Davidsson and Honig (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของทุนทางสังคมและทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการใหม่โดยเปรียบเทียบการที่บุคลากรแต่ละคนเข้าร่วมในกิจกรรมของธุรกิจใหม่กับกลุ่มที่กำหนดคุณสมบัติไว้ โดยใช้เวลาในการศึกษา 18 เดือน ผลการวิจัยพบว่า ทุนมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเข้าทำงานในธุรกิจ อย่างไรก็ตาม

ตาม Coleman (1988) กล่าวว่าแม้ว่าบุคลากรจะมีทุนมนุษย์สูง แต่หากต้องการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจำเป็นต้องมีทุนทางสังคมที่สูงด้วย

วีระ อรัญมงคล และรัชฎา ธิโสภ (2549) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ คือ นโยบายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายวิชาการ (สาย ก) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านการสอน การวิจัยและพัฒนา และการบริการวิชาการ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข, สาย ค) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง หลักการหาความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการสำรวจความต้องการพัฒนาจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีภาระหน้าที่ในการหาความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ผู้บริหารและหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มาตรการในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรกำหนดให้มีการจัดทำกรอบภาระงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน การกำหนดความสำคัญของการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงนโยบายของหน่วยงาน การเตรียมการเพื่อปฏิบัติตามแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการศึกษาข้อมูลความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบกลุ่มของบุคลากรสายวิชาการ(สาย ก) ควรจัดในรูปแบบการอบรม การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบกลุ่มของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ(สาย ข, สาย ค) ควรจัดในรูปแบบการอบรม เช่นกัน การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบรายบุคคลของบุคลากรสายวิชาการ (สาย ก) ควรจัดในรูปแบบการศึกษาต่อ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบรายบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (สาย ข, สาย ค) ควรจัดในรูปแบบการอบรม การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมายทั้งในเชิงปฏิบัติและคุณภาพจากผู้บังคับบัญชา

ซึ่งในการจำแนกประเภทของบุคลากรก่อนดำเนินการพัฒนาศักยภาพนั้น มาลีณี ศรีไมตรี (2560) ได้จัดประเภทของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรได้เป็น 4 ประเภท คือกลุ่มดาวเด่น กลุ่มม้างาน กลุ่มเด็กมีปัญหา และกลุ่มต่อไม้ตายซาก โดยกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีความแตกต่างเหล่านี้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่เป็นสุขในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และยังยืน ได้แก่ กลุ่มดาวเด่นใช้กลยุทธ์การมอบหมายงาน กลยุทธ์ระบบพี่เลี้ยง และกลยุทธ์การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ กลุ่มม้างานใช้กลยุทธ์การสอนงาน กลยุทธ์การฝึกอบรมเฉพาะใน

งาน และกลยุทธ์การให้คำปรึกษา กลุ่มเด็กมีปัญหาใช้กลยุทธ์การมอบหมายงาน กลยุทธ์การสอนงาน แบบโค้ช กลยุทธ์การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และกลยุทธ์การติดตามควบคุมคุณภาพงานด้วยกิจกรรม OCC และหลักการของวงจรเดมมิง และสุดท้ายกลุ่มต่อไม่ตายซากใช้กลยุทธ์การสั่งงาน กลยุทธ์การฝึกอบรมเฉพาะในงาน และกลยุทธ์ระบบพี่เลี้ยง

ในส่วนของการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในมิติระดับบุคคลนั้น ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2552) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง กับตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า บุคลากรของโรงแรมมีความต้องการพัฒนาตามมาตรฐานของโรงแรมใน 4 ด้าน ดังนี้ มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิจกรรมายาสภาพเรียบร้อย สื่อสารถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และวางตนอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม คือ อดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ มีวินัย และที่สำคัญพนักงานต้องการพัฒนาในเรื่องการมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นอย่างมาก มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐาน การคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายเกี่ยวกับสถานประกอบการที่พัก และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร นอกจากความสามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่วแล้ว จำเป็นต้องสามารถใช้ภาษาต่างประเทศอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้น้อย 1 ภาษา และความสามารถใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) ภายใต้มุมมองนี้ ดารณี พิมพ์ช่างทอง และอภิรดา สุทธิสานนท์ (2558) ได้นำเสนอข้อมูลที่ค่อนข้างแตกต่างว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการเรียนรู้มีความสำคัญในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านเรียงตามลำดับความสำคัญคือ คุณลักษณะเฉพาะ อัตมโนทัศน์ ทักษะ ความรู้ และแรงจูงใจ สังคมแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้านเรียงตามลำดับความสำคัญคือด้านกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ด้านการบริหารจัดการความรู้ และด้านแหล่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลประกอบด้วย ความรู้ อัตมโนทัศน์ คุณลักษณะเฉพาะ และแรงจูงใจ แสดงให้เห็นว่าถ้าต้องการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็งต้องมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยดังกล่าว เพราะคนเป็นกลไกหลักที่สำคัญในสังคม วิสัยทัศน์ ความรู้และความสามารถของคนส่งผลสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจประจำท้องถิ่น ซึ่งในโลกปัจจุบันที่กิจการต่างๆเชื่อมโยงถึงกัน การพัฒนาคนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

โดยแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยศศิวิมล สิรินนทเกตุ (2560) พบว่าการพัฒนาทุนมนุษย์อยู่ในระดับปานกลางแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากและสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ข้าราชการที่อยู่ในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาทุน

มนุษย์แตกต่างกัน แต่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันข้าราชการที่อยู่ในกลุ่มเขตที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาทุนมนุษย์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลักแตกต่างกัน (3) การพัฒนาทุนมนุษย์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาทุนมนุษย์กับสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกแต่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะหลักไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยในส่วนของบุคลากรแต่ละคนนั้น มุมมองด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Lepak and Snell (1999) เชื่อว่าบุคลากรในองค์กรแต่ละคนอาจจะไม่ได้มีความรู้หรือประสบการณ์ตามที่องค์กรต้องการ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา การดูแลและการฝึกอบรมให้สามารถทำงานภายใต้แนวทางของแต่ละองค์กรนั้น ๆ ดังนั้น จึงต้องอาศัยแนวคิดด้านทรัพยากร (resourced-based theory) ในการวิเคราะห์การพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การพัฒนาภายใน การซื้อตัว การทำสัญญา และพันธมิตร ซึ่งการสร้างทุนมนุษย์หรือทุนรูปแบบอื่น ๆ ในระดับบุคคลนั้น Pongsakornrungsilp (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการสร้างคุณค่าของแฟนบอลสโมสรลิเวอร์พูลที่แฟนบอลแต่ละคนต้องอาศัยทรัพยากรที่ตนเองมี อันได้แก่ ความรู้และความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสโมสรในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ ในกระบวนการสร้างคุณค่า และสิ่งที่เกี่ยวข้องในกระบวนการคือ ต้องอาศัยทุนมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นในการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับแฟนบอลคนอื่น ๆ เมื่อกระบวนการพูดคุยแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นที่ทำให้แฟนบอลแต่ละคนสามารถสั่งสมทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม และนำไปสู่การเป็นคนในกลุ่ม (in-group member) ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่ Coleman (1988) ได้กล่าวไว้ว่าทุนมนุษย์เป็นเสมือนใบเบิกทางในการสร้างทุนทางสังคม และนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน โดย Son (2010) ได้นำเสนอข้อมูลการวิจัยที่ดำเนินการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับทุนมนุษย์ที่ส่งผลสำคัญต่อตลาดแรงงาน โดยทักษะและความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากระบบการศึกษาจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ และพนักงานก็จะได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับระดับทุนมนุษย์ของแต่ละบุคคลนี้ โดยในการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของประเทศฟิลิปปินส์ที่จะจ้างแรงงานที่มีความรู้หรือมีวุฒิการศึกษา และการที่ประเทศฟิลิปปินส์มีแรงงานที่มีการศึกษามากแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ประเทศฟิลิปปินส์มีการจ้างงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงขึ้นแต่ทำงานในระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพของตนเอง หรือกล่าวได้ว่า แรงงานที่มีการศึกษามีคุณวุฒิสูงกว่าตำแหน่งงาน และแสดงให้เห็นว่าระบบการศึกษาในประเทศฟิลิปปินส์ไม่ได้สอนหรือพัฒนาทุนมนุษย์ตามที่ภาคแรงงานหรืออุตสาหกรรมต้องการ

ในด้านการสร้างเครือข่าย เอกพงศ์ ไทรพุ่มทอง (2549) พบว่าความจำเป็นในการสร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ปปง. แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความจำเป็นในระดับองค์กร ได้แก่ ด้านการบริหารงานคดี ด้านบุคลากร ด้านระบบกฎหมาย ด้านระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศและด้านบันทึกข้อตกลง 2) ความจำเป็นในระดับบุคคล ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านรูปแบบการประสานการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการประสานการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล ด้านระบบกฎหมาย โครงสร้างองค์กร และด้านทัศนคติ โดยรูปแบบเครือข่ายการทำงานระหว่างองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ควรมีรูปแบบเป็นการประสานงานโดยข้อตกลงและมีความผสมผสานระหว่าง การประสานงานเป็นแผนอย่างมีระบบและการประสานงานโดยแผนแบบแลกเปลี่ยนไปมา ซึ่งงานวิจัยของเอกพงศ์ ไทรพุดทอง (2549) นี้เป็นการมองการสร้างเครือข่ายในเชิงของโครงสร้าง โดยแตกต่างจากสุริชาติ จงจิตต์ (2550) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายในมุมมองของการสร้างทรัพยากรผ่านการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพลังงานทางเลือกของชุมชนพบว่าประกอบด้วย 1) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เริ่มจากการสร้างความตระหนักให้ชุมชนโดยมีผู้นำที่สามารถเชื่อมโยงการใช้พลังงานทางเลือกกับปัญหาของชุมชนและวิถีชีวิตด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม มีความรู้ และสามารถเลือกใช้พลังงานทางเลือกที่เหมาะสมกับชุมชน 2) การขยายเครือข่ายการเรียนรู้ดำเนินการได้ด้วยการเปิดเวทีการเรียนรู้ให้ผู้นำชุมชนมีโอกาสถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากการศึกษาดูงาน หรือการอบรม การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีพลังงานทางเลือก และการจัดตั้งคณะกรรมการพลังงานของชุมชนเพื่อบริหารจัดการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและ 3) การดำรงอยู่ของเครือข่ายการเรียนรู้ ต้องอาศัยการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกชุมชน เพื่อขยายกลุ่มใช้พลังงานทางเลือก และการตั้งศูนย์การเรียนรู้พลังงานทางเลือกของชุมชน

โดยหากจะมองว่าทั้งเอกพงศ์ ไทรพุดทอง (2549) และสุริชาติ จงจิตต์ (2550) เป็นมุมมองด้านทรัพยากรตามแนวทาง S-D logic ก็ย่อมได้เพียงแต่ว่าภายใต้แนวคิดนี้ ผู้บริหารต้องมีทักษะและความสามารถ (Skills and Competences) ในการจัดโครงสร้างองค์กร หรือกำหนดขอบข่ายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการคาดการณ์อนาคตที่แม่นยำ และในส่วนของสุริชาติ จงจิตต์ (2550) เป็นการพัฒนาทรัพยากร หรือองค์ความรู้ให้กับองค์กรนั่นเอง อย่างไรก็ตามสามารถเห็นได้จากงานของสะอาดจิต เพ็ชรมีศรี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดการจัดการความรู้ของวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงกลาโหม ซึ่งเป็นการบูรณาการแนวทางทั้งเชิงโครงสร้างและเชิงความรู้ โดยผลการวิจัย พบว่า รูปแบบเครือข่ายการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดการจัดการความรู้ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ที่มาของรูปแบบ ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล แนวคิดและหลักการของรูปแบบ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วยผู้นำและสมาชิก เป้าหมายร่วมของเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณ และทรัพยากร กิจกรรมเครือข่าย และการบริหารจัดการ โดยทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง

กัน ประสิทธิภาพเครือข่าย คือ การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของเครือข่าย ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถาบันเครือข่าย และ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง เช่น อาจารย์พยาบาล บุคลากรสนับสนุน และนักเรียนพยาบาลศาสตร์ ส่วนที่ 3 แนวทางการนำรูปแบบไปใช้ แบ่งเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 และส่วนที่ 4 เงื่อนไขและข้อจำกัดของการใช้รูปแบบ และการทำงานในรูปแบบเครือข่าย สถาบันที่จะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายต้องมีนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่มีแนวทางร่วมกัน และมีทิศทางเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และองค์ประกอบด้านเป้าหมายร่วม สามารถดำเนินการเพียง 1-2 เรื่องก็ได้ตามความพร้อมของสถาบันสมาชิกเครือข่ายที่จะตกลงกัน

โดยจากการตรวจสอบเอกสารพบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายนั้นมีการดำเนินการอย่างมากในงานด้านการศึกษา อาทิ วิชัย แสงศรี (2552) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ จำนง แจ่มจันทรวงษ์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารระบบเครือข่ายเพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น โดยวิชัย แสงศรี (2552) สรุปว่า สภาพปัญหาการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือในสภาพรวมมีปัญหาในระดับมากทุกภารกิจ ซึ่งภารกิจมีปัญหามากที่สุด ได้แก่ การบริหารงานบุคคล รองลงมา ได้แก่ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป และการบริหารวิชาการตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาไม่มีรูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายที่ชัดเจน ไม่มีระเบียบกฎหมายรองรับ รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาจากทุกภาคส่วนในพื้นที่ สภาพและรูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาดั้งเดิมที่ประสบผลสำเร็จ ในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการบริหารจัดการที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพผู้เรียน มีการระดมทรัพยากรจากท้องถิ่นสนับสนุนการจัดการศึกษา มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ชัดเจน ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีการประสานงานกับทุกภาคส่วนให้ร่วมขับเคลื่อนและติดตามผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน และ3) รูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เหมาะสมและเป็นไปได้ คือ SEAL Model ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ชื่อและที่มาของรูปแบบ ประกอบด้วยชื่อของรูปแบบ ความเป็นมาและความสำคัญ แนวคิดและทฤษฎีของรูปแบบ และวัตถุประสงค์ของรูปแบบ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วยศูนย์ขับเคลื่อนการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษา ขอบข่ายและภารกิจของเครือข่าย ประชาคมการศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน การมีปฏิสัมพันธ์ การพัฒนาสมาชิกและคุณลักษณะที่ดีของผู้นำ ส่วนที่ 3 แนวทางการนำไปใช้ แบ่งเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และส่วนที่4 เงื่อนไข ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำรูปแบบไปใช้

จำนง แจ่มจันทรวงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารระบบเครือข่ายเพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการบริหารระบบเครือข่ายเพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้น คือ ได้รูปแบบเครือข่าย ปฏิสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Interactive Network Management : SINM Model) องค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน 1) ระบบเครือข่ายประกอบด้วย เครือข่ายโรงเรียนหรือหน่วยงานทางการศึกษา (school education network) และเครือข่ายที่ไม่ใช่หน่วยงานทางการศึกษา (non school education network) 2)การบริหารระบบเครือข่ายประกอบด้วย การวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ การควบคุมและประเมินเชิงยุทธศาสตร์ โดยครอบคลุมภารกิจการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานวิชาการ งานบุคคล งานงบประมาณ งานบริหารทั่วไป โดยการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด 3) ได้คุณภาพการศึกษาโดยรวม ได้แก่ คุณภาพสถานศึกษา คุณภาพนักเรียนและคุณภาพสังคม ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในสังคม อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติได้อย่างแท้จริง

โดยส่วนต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับงานวิจัยทางด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยใดที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีด้านการขับเคลื่อน Academy ที่ชัดเจน จึงประยุกต์แนวทางเกี่ยวกับการขับเคลื่อนเทคโนโลยี โดยวรวิทย์ จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) ศึกษาและสร้างตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแบบสมรรถนะในการวิจัยนี้สร้างจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งก็คือกลุ่มนักศึกษาของหลักสูตรฯ ที่เข้าไปฝึกงานในด้านการท่องเที่ยวโดยตรงและกลุ่มพี่เลี้ยงผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ ตัวแบบสมรรถนะที่ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่าความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ (โดยเฉพาะแผนกที่นักศึกษาต้องเข้าไปทำงาน) ทักษะที่จำเป็นในการทำธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการ ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้าน IT ที่สำคัญ จะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่ เช่นการใช้ MS office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อ multi-media และ การใช้ software package (ERP software) นอกจากนั้นยังต้องการนักศึกษาสามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อช่วยพัฒนาในแผนกได้ ส่วนในด้านทัศนคติและ

พฤติกรรม งานวิจัยพบว่า ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวก การมีใจที่เปิดกว้างและการมีความเป็นมืออาชีพ เป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆในการทำงานในธุรกิจนี้

นิศารัตน์ เชาว์ปรีชา (2557) ศึกษาสภาพปัญหาและการบริหารของระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในศึกษาสภาพปัญหาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่อยู่ใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 อำเภอเก้าเลี้ยว จำนวน 137 คน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และสรุปข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาในการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (= 2.72) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสภาพปัญหาในการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษา ในด้านการบริหารสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (= 3.04) ส่วนในด้านการบริหารระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานผลงานโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (= 2.21) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อสภาพปัญหาในการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพบว่า การจำแนกตามเพศ, กลุ่มอายุ, กลุ่มตำแหน่งหน้าที่ และกลุ่มประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาในการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ คือบุคลากรมีความต้องการให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้มีวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บข้อมูล ให้เพียงพอกับการใช้งาน แลควรจัดบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศเข้ารับการอบรม และพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถาบันศึกษาและองค์กรอื่นๆ

เด่น ชะเนติยัง (2558) ดำเนินการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คน พบว่าทุกคนเห็นด้วยกับองค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 คือ 1) การสร้างกำลังคนให้มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) การสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการ โดยพิจารณาคำมัธยฐานของแต่ละข้อสงสัยตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป และค่าพิสัยควอไทล์ตั้งแต่ 1.50 ลงมา การจัดสนทนากลุ่มเพื่อประเมินรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา กับผู้เชี่ยวชาญ 8 คน ปรากฏว่า ทุกคนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าเหมาะสมและเป็นไปได้ การประเมินความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและการบริหารจัดการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีความเห็นด้วยและเหมาะสม (=4.27)

ธัญทร ทองจันทร์ (2558) ดำเนินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในผลงานบุคคลโรงเรียนวรนารีเฉลิม ในส่วนของการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคลแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือนของบุคลากรในโรงเรียน โดยใช้วงจรการพัฒนาระบบ SDLC มาเป็นระเบียบวิธีในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประชากร ประกอบด้วย ครู บุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบุคคลในโรงเรียนวรนารีเฉลิม สงขลา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และหาความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

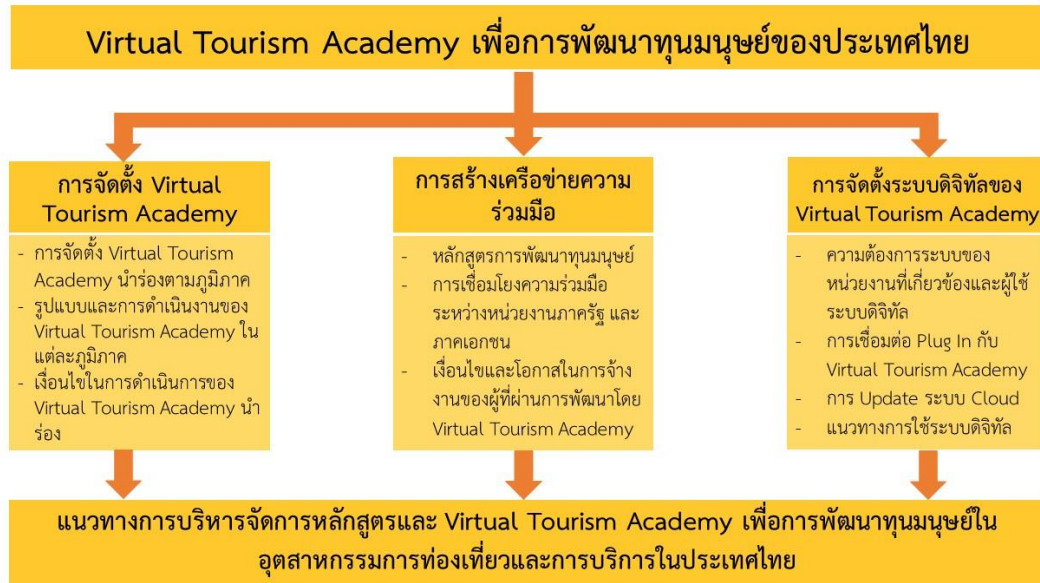
1. การประเมินด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคล พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการให้บริการสารสนเทศส่วนบุคคลในระดับ “มาก” และพึงพอใจในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศอยู่ในระดับ “มาก”

2. การประเมินด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนกระบวนการปรับขึ้นเงินเดือน อยู่ในระดับ “มาก”

สกล เลี่ยมประวัติ (2556) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน หรือ ALSIS ในกระบวนการสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบเทคโนโลยีโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บ สำหรับใช้ในการเรียนการสอนในกระบวนการสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร 954361 เพื่อช่วยให้นักศึกษาบรรลุประสิทธิผลการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาตามเป้าหมายที่ระบุไว้ตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการวิชา ALSIS ถูกพัฒนาขึ้นตามแนวทางปฏิบัติการพัฒนาแบบทีละส่วน และวิธีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บ สร้างภาษาพีเอชพีสคริปต์ด้วยโปรแกรมอะโดบี ดรีมวีฟเวอร์ ใช้อาปาเช่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ ใช้มายเอสคิวแอล เป็นฐานข้อมูล และใช้พีเอชพีมายแอตมิน เป็นระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อพัฒนา ALSIS แล้วเสร็จ และนำไปทดสอบการทำงาน พบว่า ฟังก์ชันการทำงานของ ALSIS เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน และเมื่อนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติกับ ALSIS แล้วพบว่าการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชาของนักศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยมีกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 2.2 ภายใต้กรอบแนวคิดนี้ มีหลักคิดในการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้งด้านจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย และการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในประเทศไทยในการร่วมมือเพื่อร่วมขับเคลื่อนศักยภาพด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้เน้นนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงทั้งความต้องการแรงงานของธุรกิจท่องเที่ยว และข้อมูลแรงงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงสู่การจ้างงานทั้งงานแบบชั่วคราว งานประจำ รวมถึงงานพิเศษเป็นครั้งคราว อาทิจานช่างไฟ งานประปา หรืองานที่ธุรกิจท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องจ้างแรงงานประจำเนื่องจากไม่ได้มีงานบ่อย แต่สามารถหาแรงงานที่มีคุณภาพเข้ามาดำเนินการได้ โดยทั้งธุรกิจท่องเที่ยวและแรงงานภาคการท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลได้ ทั้งนี้ในระดับภาพใหญ่ ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถแจ้งความต้องการบุคลากร และความต้องการฝึกอบรมในฐานข้อมูล โดยเป็นผู้บันทึกข้อมูลความต้องการ ระบบจะเชื่อมโยงกับสมาชิกในเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีการบันทึกข้อมูลศักยภาพและฐานองค์ความรู้ของตนเอง ทั้งนี้ ระบบดิจิทัลนี้จะมีการพัฒนาระบบการให้ความคิดเห็น (Review System) และระบบการให้คำติชม (Complaint System) เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

แผนการวิจัยนี้เป็น การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1) คณะผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเพื่อชี้แจงโครงการวิจัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจจันทน์ท่องเที่ยวและ ธุรกิจอาหาร) ชุมชนท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชุมกลุ่มย่อยในอนาคต

2) ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้านทุนมนุษย์ การวิเคราะห์สถานการณ์ในการดำเนินงาน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

3) ผู้วิจัยศึกษาดูงานรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศในประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลกเพื่อนำแนวทางการจัดการศึกษาและการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย โดยในประเทศไทย ผู้วิจัยในโครงการย่อยที่ 1 ดำเนินการศึกษาดูงานการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการจากโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์

4) เมื่อได้ผลการวิเคราะห์จากโครงการย่อย 3 โครงการ ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยเชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อร่วมสังเคราะห์ข้อมูล และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดตั้งการบริหาร

จัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย

5) เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ แผนวิจัยมีแนวทางระดมความคิดเห็นจากกลุ่มเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยภาครัฐบาล ธุรกิจเอกชน แรงงาน องค์กรพัฒนาเอกชน และชุมชนท้องถิ่น เพื่อศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคในการบริหารจัดการและการจัดตั้งการบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทยต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

ในแผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
3. เพื่อจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ จากการทบทวนเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองทั้งในมิติระดับองค์กร และมิติระดับบุคคล ทักษะหรือองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนา ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลักสูตรในการพัฒนา อาทิ ทักษะและความสามารถในการทำงาน และทักษะ

การเป็นผู้บริหาร องค์ประกอบต่อไปคือ แหล่งและวิธีการเรียนรู้ ประกอบไปด้วยการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้จะถูกนำไปเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมรายชื่อโรงเรียน หรือ Academy ที่จะเข้ามาเป็นเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการใน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มโรงแรม กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม และกลุ่มสปาและนวดแผนไทย จำนวน 47 โรงเรียน

โดยผู้วิจัยได้นำรูปแบบดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาทุนมนุษย์ในสถาบันการศึกษาที่พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและต้นแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศ ได้แก่ องค์กรหรือหน่วยงานที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศ

4.1.1 การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ

ในการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการของ Virtual Torusim Academy จากการประชุมร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาดังแสดงในภาพที่ 4.1 โดยมีคุณอารัญ บุญชัย ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คุณเกษราภรณ์ จงวิไลเกษม นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และคุณณนันท สีนุศิริ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยได้มีการหารือแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การพัฒนาทุนมนุษย์ภายในระบบการศึกษา โดยเป็นการดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในประเทศไทยทั้งมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยอาชีวศึกษา และโรงเรียนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาภายใต้สังกัดของกระทรวงศึกษาธิการ

รูปแบบที่ 2 การพัฒนาทุนมนุษย์นอกระบบการศึกษา ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เปิดฝึกอบรมทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ



ภาพที่ 4.1 การประชุมร่วมกับสำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

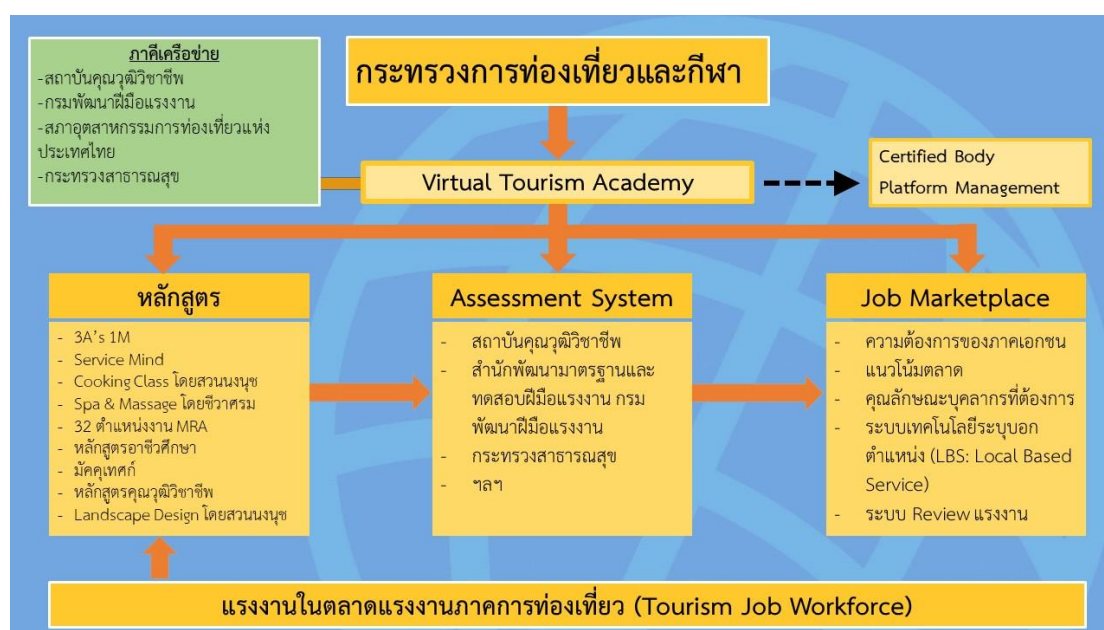
โดยจากข้อมูลสถิติแรงงานในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) พบว่า มีแรงงานในภาคที่พักแรม 2.68 ล้านคน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน มีแรงงานในภาคที่พักแรม 3.08 ล้านคน นั้นหมายความว่า มีแรงงานในภาคที่พักแรมลดลงประมาณ 4 แสนคน ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ขณะที่แรงงานในภาคอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง ได้แก่ ภาคการบริการสุขภาพ จำนวน 6.8 แสนคน และมีคนว่างงานในภาคการบริการและการค้าอีกประมาณ 8.5 แสนคนซึ่งจากข้อมูลนี้เห็นได้ว่ามีแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ไม่น้อยกว่า 4.21 ล้านคน โดยยังไม่รวมแรงงานที่ยังไม่ได้เข้าสู่ภาคการท่องเที่ยวอีกจำนวนหนึ่ง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) และมียุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว และจากการประชุมร่วมกัน สามารถกำหนดเป้าหมายในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ดังนี้

เป้าหมาย 1 การขับเคลื่อนสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย

เป้าหมาย 2 การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเฉพาะแรงงานนอกระบบการศึกษา หรือแรงงานที่ไม่ได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ แต่เป็นแรงงานที่อยู่ในภาค

การท่องเที่ยวและบริการ และแรงงานที่ต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 4.21 ล้านคน

โดยผลจากการประชุม สามารถสรุปร่างโครงสร้าง Virtual Tourism Academy ได้ดังภาพที่ 4.2 ซึ่งมีมหาวิทยาลัยวิทยาลัยลักษณะเป็นหน่วยงานในการขับเคลื่อนหลัก และมีภาคีเครือข่ายประกอบไปด้วยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุขในฐานะหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนา ตลอดจนการประเมินสมรรถนะบุคคล และมีสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในฐานะภาคีเครือข่ายภาคธุรกิจเอกชน



ภาพที่ 4.2 ร่างโครงสร้าง Virtual Tourism Academy

4.1.2 การกำหนดภาคีเครือข่ายนำร่อง

จากการประชุมร่วมกับสำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า มีภาคีเครือข่ายนำร่องในการจัดการ Virtual Tourism Academy ร่วมกับสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ซึ่งต้องขอความเห็นชอบจากปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต่อไป แต่ในเบื้องต้นมีหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พบว่ามี 3 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับคุณวรกันต์ ทักขิณเสถียร นักวิชาการมาตรฐานวิชาชีพ สถาบัน

คุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) คุณวรรณ โกมลทิน ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบ
ฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ดังแสดงในภาพที่ 4.3

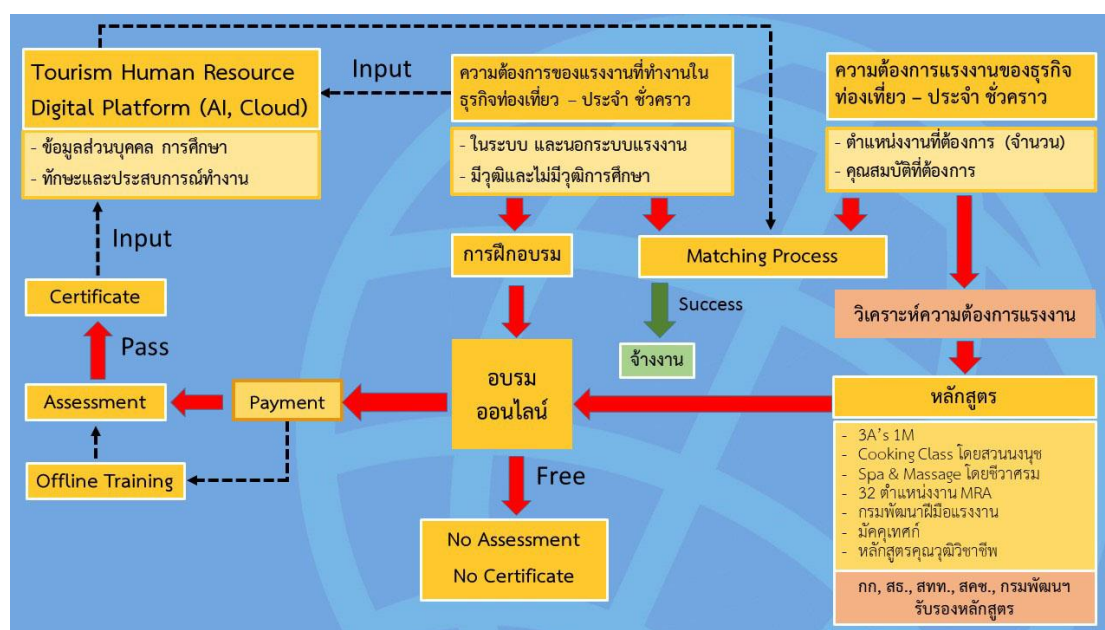


ภาพที่ 4.3 การประชุมร่วมกับภาคีเครือข่ายนำร่อง

โดยทางสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและฝึกอบรม รวมถึงการประเมินสมรรถนะบุคลากร พบว่าภาคีเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องปรับตัวและปรับหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในประเด็นที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้การฝึกอบรมและพัฒนาต้องมีการเปลี่ยนแปลงนั้น ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรฝึกอบรมอาจจะต้องพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ โดยเมื่อพิจารณาถึงมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้นพบว่ามีความซ้ำซ้อนกัน โดยมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีส่วนหนึ่งที่ใกล้เคียงกัน และมีบางส่วนที่มีในมาตรฐาน MRA แต่ไม่มีในสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงควรมีการเทียบเคียงหลักสูตรระหว่างมาตรฐาน MRA ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและสำนักงานพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาทุนมนุษย์ในปัจจุบันพบว่าแรงงานไม่ให้ความสำคัญกับการประเมินสมรรถนะบุคลากรตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เนื่องจากแรงงานไม่เห็นถึงผลประโยชน์ของการมีใบประกาศหรือใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมค่อนข้างสูงในมุมมองของแรงงาน และเมื่อได้ใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพแล้ว แรงงานไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าแรงตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งต่างจากมุมมองของแรงงานในประเทศสิงคโปร์และไต้หวันที่มองว่าการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นการเพิ่มทุนมนุษย์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการยกระดับค่าจ้างค่าแรงต่อไป

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหากลไกในการเชื่อมโยงมาตรฐานฝีมือแรงงานกับการจ่ายค่าแรงตามมาตรฐานของแรงงานแต่ละคน ซึ่งอาจจะเป็นการกำหนดขั้นต่ำในแต่ละมาตรฐาน โดยต้องมีองค์กรภาคเอกชน ซึ่งในเบื้องต้น คือ สมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นผู้รับแนวทางในดำเนินการด้วยการขับเคลื่อนภายในสมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ที่ประชุมเห็นว่าผู้ประกอบการต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้น เนื่องจากเป็นผู้รับผลประโยชน์จากมาตรฐานฝีมือแรงงาน แม้ว่าปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงานคือ การย้ายไปทำงานในธุรกิจที่ให้ค่าแรงมากกว่า ทำให้ภาคเอกชนไม่ต้องการที่จะลงทุนในการพัฒนาคนมาก เพราะพัฒนาแล้วแต่ไม่ได้ใช้งานอย่างเต็มที่ จึงเห็นได้ว่าการผลักดันในด้านการลงทุนและมุ่งมั่นในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ อาทิ การพัฒนาทีมงาน การสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน ระบบการพัฒนาผู้มีสมรรถนะสูง เป็นต้น เพื่อที่สามารถรักษาแรงงานได้ ด้วยเหตุนี้แนวทางที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการควรเป็นมาตรการบังคับ ซึ่งต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านเนื่องจากการออกกฎหมายมีผลบังคับใช้จะส่งผลกระทบในวงกว้าง จึงต้องมีการดำเนินการที่รอบคอบ

ทั้งนี้ประเด็นที่สำคัญของ Virtual Tourism Academy คือ การเชื่อมโยงสู่ตลาดแรงงาน โดยประเด็นหลักของการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญได้แก่ การลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและการจ้างงานที่จะนำไปสู่การตอบสนองต่อนโยบายมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ดังแสดงในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 ระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงสู่ตลาดแรงงาน

ภายใต้ระบบนี้ เมื่อทั้งผู้ประกอบการและแรงงานเห็นประโยชน์ถึงการบันทึกข้อมูลลงในระบบ เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถรับแรงงานที่มีคุณภาพได้ และแรงงานสามารถที่จะได้รับการพัฒนาและประเมินคุณวุฒิวิชาชีพได้ตามความต้องการของตลาดแรงงาน ที่ผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลความต้องการแรงงานที่ผู้รับผิดชอบจะนำไปพัฒนาหลักสูตรในการฝึกอบรม โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำเสนอในระบบฐานข้อมูลที่สามารถเรียกดูได้ตามความต้องการ โดยระบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เชื่อมโยงสู่ตลาดแรงงานมีกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายใต้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวที่แรงงานสามารถบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประวัติการผ่านงาน ประวัติการฝึกอบรมและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 แรงงานทั้งที่อยู่ในระบบการจ้างงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและที่อยู่นอกระบบที่ยังไม่ได้เข้าสู่ตลาดแรงงานทางด้านการท่องเที่ยวเข้ามาสมัครและบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนความต้องการสมัครงาน

ขั้นที่ 3 ธุรกิจท่องเที่ยวเข้ามามีบันทึกข้อมูลของธุรกิจ ความต้องการแรงงาน คุณสมบัติแรงงาน อัตราเงินเดือน สวัสดิการ รวมถึงช่องทางการติดต่อ

ขั้นที่ 4 กระบวนการจับคู่แรงงานกับตำแหน่งงานว่าง (Matching Process) ระบบจะจับคู่แรงงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานให้กับธุรกิจเพื่อดำเนินการตามกระบวนการสรรหาและคัดเลือกต่อไป แรงงานที่ผ่านการคัดเลือกก็เข้าสู่กระบวนการจ้างงาน

ขั้นที่ 5 ระบบดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการแรงงานเพื่อนำมากำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งภาคีเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนนี้และนำไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ในขณะเดียวกันแรงงานที่ไม่ผ่านคุณสมบัติจะได้รับการแจ้งเตือนเพื่อเชิญชวนให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในด้านที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 ขั้นการฝึกอบรม โดยระบบในเบื้องต้นเป็นระบบการฝึกอบรมออนไลน์ ซึ่งแรงงานที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง ดังนี้

- ฝึกอบรมแต่ไม่ต้องการใบประกาศ แรงงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สามารถเข้ารับการฝึกอบรมออนไลน์ ไม่มีการทดสอบ ไม่มีการฝึกปฏิบัติ แรงงานได้รับความรู้ในด้านวิชาการเท่านั้น

- ฝึกอบรมเพื่อรับใบรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ แรงงานที่ต้องการเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในภาคปฏิบัติ และเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งสามารถเข้ารับการทดสอบกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้ เมื่อผ่านการประเมินจะได้รับใบประกาศนียบัตร และระบบจะจัดเก็บบันทึกข้อมูลการผ่านการฝึกอบรมและการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวไปนำเสนอให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีนายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นประธานการประชุม โดยมีนายอารัญ บุญชัย ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดร.อดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์ รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และผู้บริหารของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเข้าร่วมประชุม ดังแสดงในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 การประชุมนำเสนอผลการวิจัย

โดยหลังจากนำเสนอผลการวิจัยให้กับปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และที่ประชุมมีข้อสรุปในการดำเนินการในฐานะผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย โดยการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้ดำเนินการภายใต้การดำเนินการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ก่อนส่งต่อให้กับกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 3 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) และให้ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่นำไปสู่การขับเคลื่อนจริง ในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรให้ดำเนินการในหลักสูตรนาร่องในหลักสูตรการพัฒนาแม่บ้าน หรือ

พนักงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากมีมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพทั้งมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยต้องหาแนวทางในการขับเคลื่อนโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวภายใต้ภาคีเครือข่ายที่มีอยู่ หลักการในการดำเนินการ สถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวจะไม่ดำเนินการที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว แต่จะเป็นการบูรณาการกันเพื่อใช้ประโยชน์จากโครงสร้างเดิมที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยคือ การพัฒนาผู้สอนทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการใน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรผู้สอนระดับประเทศ (National Trainer: NT) และหลักสูตรผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor : NA) เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาการเรียนการสอนทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการให้มีกรอบมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศตามกรอบคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA on TP: MRA-TP) โดยมาตรฐาน MRA นี้จัดทำขึ้นโดยความเห็นชอบของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และเพื่อยกระดับสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกให้อยู่ในระดับสากล ประกอบไปด้วย 32 ตำแหน่งงาน ใน 6 แผนก 2 สาขา ได้แก่ สาขาด้านการบริการโรงแรม (Hotel Service) ประกอบไปด้วยแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกประกอบอาหาร และสาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบไปด้วยแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว

สถานการณ์ในการดำเนินงานของ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า มาตรฐานของการทำงานในแต่ละตำแหน่งงานมีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตตามการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งธุรกิจท่องเที่ยว รวมถึงแรงงานทางการท่องเที่ยวต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวได้อย่างทันท่วงที ประกอบกับการมีหลายหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพ แต่ไม่มีการบูรณาการกัน ทำให้ผู้ที่ต้องการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพข้ามหน่วยงานต้องไปเริ่มต้นใหม่ นอกจากนี้ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ความสนใจกับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพค่อนข้างน้อยเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูง และไม่ได้รับค่าตอบแทนตามคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้รับ ประกอบกับมาตรการส่งเสริมด้านการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นมาตรการจูงใจทำให้หลายธุรกิจท่องเที่ยวไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร

4.1.3 รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

ในการศึกษารูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษากรณีศึกษาในประเทศจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ด้วยความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทำให้มีความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวจำนวนมาก และด้วยคุณสมบัติด้าน “ภาษา” ทำให้ปัจจุบันมีแรงงานต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก รวมถึงแรงงานชาวไทยเนื่องจากมีค่าตอบแทนสูงกว่าเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ ทั้งนี้ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อสร้างการบริการที่เหนือกว่าผ่านการอบรมในงาน (On the Job Training) ประกอบกับแรงงานในภาคการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพื้นฐานที่แตกต่างกัน ทั้งคุณวุฒิ ประสบการณ์ และความรู้ ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการในการฝึกอบรมและพัฒนาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับทักษะและความชำนาญมากกว่าวุฒิการศึกษา ปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีการประยุกต์ใช้ระบบการฝึกอบรมออนไลน์มาใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ เนื่องจากการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้แรงงานต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการบริการลูกค้า ทำให้ไม่มีเวลาในการฝึกอบรม ด้วยเหตุนี้ การฝึกอบรมออนไลน์ และการฝึกอบรมในงานจึงเป็นวิธีการที่ธุรกิจโรงแรมใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ของโรงแรม โดยใช้วิทยากรภายใน และมีการจัดตั้ง Academy ภายในธุรกิจเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ภายในโรงแรม ซึ่งธุรกิจโรงแรมมีการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศได้หวั่น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศได้หวั่นได้ให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะมากกว่าด้านทฤษฎี โดยการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับทักษะ (Skills) ในการทำงานทำให้ไม่มีปัญหาด้านผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่สามารถทำงานได้ เพราะระหว่างการศึกษา มีการพัฒนาระบบให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาประสบการณ์ทางธุรกิจจริง โดยเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์กับ Academy อื่น ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการพัฒนาทุนมนุษย์ และที่สำคัญ แรงงานในประเทศได้หวั่นให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตนเองมีศักยภาพ มีความรู้ ความชำนาญ และมีศักยภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นมุมมองสำคัญทางด้านทัศนคติในการทำงานและการเพิ่มพูนความรู้ตนเอง โดยศักยภาพดังกล่าวจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้แรงงานได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ การไปฝึกอบรมและพัฒนาแล้วได้รับใบประกาศนียบัตร หรือ

ได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ได้รับค่าตอบแทน ซึ่งส่งผลให้การฝึกอบรมและพัฒนาจึงเป็นการดำเนินการที่แรงงานตั้งใจอย่างแท้จริง

การพัฒนาทุนมนุษย์ในประเทศสิงคโปร์ แรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจบการศึกษาในระดับโพลีเทคนิค เพราะเป็นระดับที่ทำให้แรงงานสามารถทำงานในสถานประกอบการได้เลย เพียงแต่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ แรงงานจะให้ความสำคัญและความสนใจในการทำงานกับโรงแรม 5 ดาวมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจนำเที่ยว แรงงานส่วนใหญ่จะมองว่าไม่มีความท้าทายและไม่น่าสนใจเท่าที่เป็นพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งปัจจุบัน ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศสิงคโปร์มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการนักท่องเที่ยว และมีการสนับสนุนคนรุ่นใหม่ให้ทำธุรกิจแบบ Start Up ในการเริ่มต้นธุรกิจ ประกอบกับการฝึกอบรมและพัฒนาด้วยระบบ Internship ไม่ได้มีแต่ผลดีในด้านผลเสีย หากอยู่ในสถานประกอบการที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก พนักงานพี่เลี้ยงจะมีเวลาในการสอนงานน้อยมาก โดยแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศสิงคโปร์ ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการจะให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติในการทำงานที่ดี รวมถึงการฝึกอบรมและพัฒนาครูผู้สอน เพื่อไปถ่ายทอดแนวทางและความรู้ที่ถูกต้องให้กับผู้เรียน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการพัฒนา Virtual Tourism Academy ด้วยการศึกษจากกรณีศึกษาของ Udemy และ Coursera ซึ่งเป็น Academy ที่ประยุกต์ใช้ระบบการฝึกอบรมออนไลน์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการฝึกอบรมเปิดสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนเมื่อจบหลักสูตรจะได้รับใบประกาศนียบัตร อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนแต่ไม่รับใบประกาศนียบัตรได้

4.1.4 แนวทางในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องสำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ในการพัฒนาแนวทางในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นั้น โครงการย่อย 1 ได้นำเสนอปัจจัยสำคัญ 3 ประการได้แก่ การร่วมสร้างที่ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางหรือแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ การกำหนดมาตรฐานการพัฒนาทุนมนุษย์ และระบบฐานข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องนั้น หลังจากได้มีการนำเสนอผลการวิจัยให้กับปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แนวทางในการจัดตั้งโดยให้ศูนย์ความเป็น

เลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ซึ่งมีการนำหลักสูตรเบื้องต้นเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่ หลักสูตร 3A's 1M ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy ต้องผ่านหลักสูตรนี้ทุกคน และผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้วยการวิเคราะห์ TOWS Matrix ในการใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของ Virtual Tourism Academy โดยสามารถกำหนดแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่อง โดยมีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งต้องมีการประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในการบริหารจัดการ ค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการแรงงาน ตลอดจนวิเคราะห์ความต้องการหลักสูตรฝึกอบรม ที่เปิดโอกาสให้แรงงานสามารถฝึกอบรมออนไลน์ได้ และหากต้องการได้รับใบประกาศนียบัตรต้องชำระค่าธรรมเนียมก่อนเข้ารับการประเมิน หากไม่ต้องการประกาศนียบัตรไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องเร่งสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา Virtual Tourism Academy ที่สามารถขออนุมัติจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวที่มีการจัดตั้ง Academy ในการพัฒนาบุคลากรสามารถร่วมเป็นเครือข่ายในการฝึกปฏิบัติและการทดสอบประเมินผลได้

ตารางที่ 4.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ

โรงแรม	ลักษณะการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
โรงแรมอังศนา ลาгуна แอนด์ วิลล่า	➤ มีระบบออนไลน์ ในบางหัวข้อที่พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แต่บางครั้งก็มีข้อจำกัดเรื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อำนวยความสะดวกพนักงาน ➤ มี Application มาช่วยในการอบรมภาษาของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนจะต้องผ่านระดับตามที่โรงแรมกำหนดไว้ การควบคุมคือการส่ง update tracking อาจจะมีการแข่งขัน ในระดับ weekly หรือ monthly ➤ ระบบการฝึกอบรมพนักงานโดยใช้พนักงานในแผนก training เป็นผู้สอน เนื่องจากงานบางงานจึงจำเป็นต้องใช้การสาธิตให้ดู ซึ่งงานบริการเป็น

โรงแรม	ลักษณะการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ
	งานที่ต้องทำกับคน เพราะฉะนั้นยังจำเป็นต้องใส่ความรู้สึกและความคิดสร้างสรรค์ลงไปในงานบริการอีกด้วย ➤ มีคู่มือสำหรับการทำงานให้กับพนักงาน โดยแต่ละแผนกหรือแต่ละตำแหน่งงาน เมื่อมีพนักงานใหม่มาทำงานก็จะได้คู่มือการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นไปศึกษา
โรงแรมดุสิตธานี ลาгуน่า	➤ ระบบการฝึกอบรมพนักงานโดยใช้พนักงานในแผนก training เป็นผู้สอน ในระบบ Class Room ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่ประสบความสำเร็จ ผ่านการบริการในรูปแบบของดุสิต โดยการถ่ายทอดความเป็นไทย ➤ ระบบออนไลน์ ที่ใช้ในการให้ความรู้พนักงานในเรื่องข้อมูลพื้นฐานต่างๆของแต่ละตำแหน่งงาน แต่ส่วนมากระบบออนไลน์จะเป็นหัวข้อพื้นฐานที่พนักงานต้องเรียนรู้ ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ
โรงแรมบันยันทรี	➤ ระบบออนไลน์ ที่ใช้ในการให้ความรู้พนักงานในเรื่องข้อมูลพื้นฐานต่างๆของแต่ละตำแหน่งงาน โดยทางแบรนด์ของโรงแรมจะเป็นผู้ลงทุนในการซื้อระบบสำเร็จรูปมาให้พนักงาน ➤ ระบบการฝึกอบรมโดยแผนกฝึกอบรมของโรงแรม ในการพัฒนาบุคลากร (Training & Development) ให้มีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ยากขึ้นและมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการ ศึกษาดูงาน การสอนงาน (Job Instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษา (Counselling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานเพื่อให้โอกาสศึกษางานที่

โรงแรม	ลักษณะการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ
	แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation) หรือโรงแรมในเครือ Banyan tree ➤ มีโรงเรียนบันยันทรีสปาคาเดมี โดย บริษัทบันยันทรี รีสอร์ท แอนด์ สปา (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อฝึกและพัฒนาบุคลากรในสายงานสปา ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ
โรงแรมเลอ เมอริเดียน ภูเก็ต ปีชีรีสอร์ท	➤ มีระบบออนไลน์จากทางแบรนด์ แมริออท อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งโรงแรมในเครือทุกโรงแรมจะต้องใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ➤ มีระบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและดูแลพนักงานที่มีความสามารถของเราให้เติบโต โดยผ่านการฝึกอบรมในเรื่องต่างๆ และโครงการพัฒนาความเป็นผู้นำเพื่อสร้างการเติบโตในสายอาชีพและทำให้เกิดการเลื่อนตำแหน่งภายใน ➤ ในอดีตที่ผ่านมาทางแผนกทรัพยากรบุคคลได้ทำโครงการ relax bay academy เพื่อเป็นหน่วยงานที่ฝึกอบรมและให้ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
โรงแรม เจ ดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา	➤ มีระบบออนไลน์จากทางแบรนด์ แมริออท อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งโรงแรมในเครือทุกโรงแรมจะต้องใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ➤ มีการฝึกอบรมโดยแผนก training ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมจะเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในเรื่องของ Product Knowledge ไปจนถึงหัวข้อการอบรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ

โรงแรม	ลักษณะการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ
	➤ มีโครงการ Marriott Development Academy ซึ่งช่วยเตรียมพนักงานระดับผู้จัดการให้พร้อมกับบทบาทใหม่ที่ต้องมีความเป็นผู้นำ
โรงแรมเรือไนส์ของ ภูเก็ต รีสอร์ทแอนด์สปา	➤ มีระบบออนไลน์จากทางแบรนด์ แมริออท อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งโรงแรมในเครือทุกโรงแรมจะต้องใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ➤ มีการฝึกอบรมโดยแผนก training โดยในแต่ละปีจะมีการกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม เช่น ความรู้เกี่ยวกับน้ำยาที่ใช้ในแผนกแม่บ้าน การปฐมพยาบาล แยกในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ
โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ตบีชรีสอร์ท	➤ มีการอบรมโดยแผนก training ให้มีความรู้ ทักษะเพิ่มพูนศักยภาพและประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ➤ มีการทดสอบพนักงานตามมาตรฐานของโรงแรม ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ
โรงแรมภูเก็ต แมริออท รีสอร์ทแอนด์สปา หาดในยาง	➤ มีระบบออนไลน์จากทางแบรนด์ แมริออท อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งโรงแรมในเครือทุกโรงแรมจะต้องใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ➤ มีการฝึกอบรมโดยแผนก training ➤ คู่มือปฏิบัติการสำหรับพนักงานในแผนกต่างๆ

นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการบูรณาการงานด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ แต่ขาดการบูรณาการกัน ทำให้ผู้ที่ผ่านมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพหนึ่งต้องไปเริ่มต้นในการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพอื่น อย่างไรก็ตาม การพัฒนาโครงการเพื่อของบูรณาการจากรัฐบาล เนื่องจาก Virtual Tourism Academy เป็นการดำเนินการใหม่ ยังไม่มีงบประมาณหรือบุคลากรที่ชัดเจน ดังนั้น ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ต้องพัฒนาข้อเสนอโครงการเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลในการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy การสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ

ความสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากแรงงานชาวไทยให้คุณค่ากับการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้ได้ใบประกาศนียบัตร และใบประกาศนียบัตรการฝึกอบรม รวมถึงการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น

4.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย” ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทำการประชุมกลุ่มย่อยรวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการและนักวิจัยทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งภาครัฐ และเอกชนในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายฯ และแนวทางการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Virtual Tourism Academy สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย และการเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

4.2.1 เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

เนื่องจากการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพ และมีสมรรถนะตามแนวทางการเพิ่มผลผลิตด้านการบริการท่องเที่ยว เพื่อให้การเติบโตทางเศรษฐกิจมีความต่อเนื่องและยั่งยืน สามารถกระทำได้โดยการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการในหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม การประเมินผลหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม และการกำหนดคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเป็นทักษะในการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยใน 4 ธุรกิจหลัก คือ อาหารและภัตตาคาร ที่พัก สุขภาพและสปา การท่องเที่ยวและการเดินทาง ความให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับตลาดแรงงานของ

ประเทศ โดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต้องร่วมกันพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการให้มีความโดดเด่นบนพื้นฐานองค์ความรู้ และภูมิปัญญา เพื่อสร้างมาตรฐานสากลที่นานาชาติยอมรับสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาหลักสูตรที่เชื่อมต่อกับระบบการพัฒนาทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและระบบบูรณาการธนาคารหน่วยกิต และเชื่อมโยงการบริหารจัดการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยนี้จะช่วยความร่วมมือของเครือข่ายในการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสู่ตลาดแรงงาน

ในการศึกษาส่วนนี้ ผู้วิจัยในโครงการย่อย 2 ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและสถานะองค์ความรู้ด้วยรูปแบบและองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่าย ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและสถานะองค์ความรู้ด้วยรูปแบบและองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่าย เพื่อทำความเข้าใจกับแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นทฤษฎีหลักของโครงการวิจัยย่อยที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในเครือข่าย การสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยรูปแบบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งเอกสารงานวิจัยในต่างประเทศและประเทศไทยเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนารูปแบบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยสามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะต่อการเพิ่มผลผลิตบริการท่องเที่ยว เพื่อให้การเติบโตทางเศรษฐกิจมีความต่อเนื่องและยั่งยืน สามารถกระทำได้โดยการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม

ทั้งนี้ เครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับตลาดแรงงานของประเทศ ไทย โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องอาศัยความโดดเด่นและศักยภาพของประเทศไทยบนพื้นฐานองค์ความรู้และภูมิปัญญาของความเป็นไทยในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ภายใต้บริบทความเป็นไทยที่ได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน ทั้งนี้ในการพัฒนาหลักสูตรต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมต่อกับระบบการพัฒนาทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและระบบบูรณาการธนาคารหน่วยกิต และเชื่อมโยงการบริหารจัดการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยนี้จะช่วยความร่วมมือของเครือข่ายในการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสูงสู่ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังให้ข้อเสนอแนะเชิง

นโยบายสำหรับเป็นแนวทางการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยต่อไป

ในส่วนขององค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนของเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย การสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในลักษณะของการประสานพลัง (synergy) เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากแนวคิดหรือวิธีการในการบริหารแบบเดิมๆ ที่ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขาดความร่วมมือของผู้ประกอบการ การขาดความเชื่อมั่นในการดำเนินกิจกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้อง ความด้อยประสิทธิภาพของผู้นำในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวดังเช่นในอดีตย่อมไม่สามารถนำพาเรื่องของการท่องเที่ยวไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ต้องเพิ่มศักยภาพในการเข้าไปแข่งขันกับการท่องเที่ยวระดับโลกที่ไร้พรมแดน ที่นับวันจะทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น มาตรการหนึ่ง คือ การเพิ่มระดับความร่วมมือระหว่างภาคต่างๆ ให้เอื้อต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยว และสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้

โดยมีองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายทุนมนุษย์ประกอบไปทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบไปด้วยความรู้ และความสามารถในการเรียนรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทักษะ ประสพการณ์ที่พนักงานแต่ละคนสะสมเอาไว้ ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบไปด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญ โดยช่วยสร้างโอกาสที่จะนำไปสู่การสร้างคุณค่าในรูปแบบต่างๆ เช่น ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น และทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ เช่น การรับรู้ตนเอง (Self-Awareness) ความมีศักดิ์ศรี (Integrity) การมีความยืดหยุ่น (Resilience) แม้ว่าประเด็นหลักในการศึกษาครั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ แต่ทุนทางสังคม (Social Capital) ที่ว่าด้วยเครือข่ายและความสัมพันธ์ของเครือข่ายเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ เนื่องจากทุนทางสังคมนั้นนำมาสู่องค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จนั้น หัวใจสำคัญไม่เพียงจะขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้ทำงาน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรภายใน (ได้แก่ ทุนมนุษย์ในองค์กร) แล้วแต่ยังต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าจากภายนอกองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร มุมมองนี้สอดคล้องกับแนวคิดที่ Coleman (1998) ที่กล่าวถึงการเติบโตในองค์กรของแรงงานไม่ได้อาศัยแต่เพียงทุนมนุษย์เท่านั้น แต่ต้องอาศัยทุนทางสังคมอีกด้วย ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจจะไม่มีบุคลากรภายในองค์กรที่เป็นผู้เสนอผลผลิตขององค์การให้กับลูกค้าก็ย่อมเป็นไปได้เช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวที่จำเป็นต้องสร้างและพัฒนา

เครือข่ายภายนอกองค์กรเช่นเดียวกัน นอกจากนั้น กิจกรรมสำคัญที่สุดที่เครือข่ายทุกเครือข่ายทำร่วมกัน คือ “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารประสบการณ์ แล้วพัฒนาไปสู่การวางแผนร่วมกัน ดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันในลักษณะของการประสานพลัง (synergy)” โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับสิ่งที่ได้กล่าวไปข้างต้นเกี่ยวกับการสร้างทักษะและความสามารถขององค์กรผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Vargo and Lusch, 2004; 2008) นั่นคือ พนักงานอาจจะมีการหมุนเวียนออกไป องค์กรต้องทำทุกวิธีการที่จะจัดเก็บองค์ความรู้ขององค์กรที่อยู่กระจัดกระจายตามกลุ่มพนักงาน ถอดบทเรียนและจัดหมวดหมู่เพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ

โดยกระบวนการทำงานของเครือข่ายใน 4 ประเด็น การทำงานร่วมกันในลักษณะของการประสานพลัง (synergy) ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของการพัฒนาเครือข่าย กล่าวคือ ความเป็นเครือข่ายมีความสัมพันธ์กับงานและสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ซึ่งงาน/ภารกิจและความเป็นภาคีต่อกันนั้น จะนำไปสู่การเรียนรู้และการสร้างกระบวนการความเคลื่อนไหวทางสังคม ดังนั้น กระบวนการทำงานร่วมกันของเครือข่าย สามารถพิจารณาได้จากการทำงาน สัมพันธภาพ การเรียนรู้และความเคลื่อนไหวที่นำไปสู่การจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ภายใต้บริบทที่เกิดขึ้น โดยแต่ละเครือข่ายก็มีกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเป้าหมายที่กำหนด ในที่นี้จะกล่าวถึง กระบวนการทำงานของเครือข่ายต่าง ๆ มีลักษณะร่วมกันใน 4 ประเด็น คือ กระบวนการทำงานที่เชื่อมประสานจากจุดเล็กและขยายไปสู่หน่วยใหญ่ การรักษาสัมพันธภาพที่สร้างความรู้ ความหมาย และโลกทัศน์ร่วมกัน การเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้และการปรับตัว และการพัฒนากิจกรรมและความเคลื่อนไหวเพื่อสร้างขบวนการทางนวัตกรรมและนวัตกรรมในการพัฒนา

4.2.2 การพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Virtual Tourism Academy สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ผู้วิจัยในโครงการย่อยที่ 2 ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยวิจัยที่กำหนดแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเครือข่ายใน 2 ระดับ คือ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการถึงปัญหาอุปสรรคและทิศทางการพัฒนาพร้อมทั้งใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับภาคเอกชนในการพัฒนาหลักสูตร ที่เหมาะสมและตอบสนองทั้งเชิงนโยบายและปฏิบัติการ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดประชุมการพัฒนาหลักสูตรในระดับนโยบาย การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยยึดตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน (MRA) และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งจากการทบทวนระดับคุณวุฒิ คุณสมบัติที่คาดหวัง และตำแหน่งงานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของ (MRA) ซึ่งพบว่ามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) พบว่ามีการแบ่งระดับคุณวุฒิงานโดยประกาศนียบัตรชั้น 1-3 มุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ความสามารถในการทำงาน สาขาธุรกิจโรงแรม (Core Competencies of Hotel Service) และสาขาธุรกิจนำเที่ยว (Travel Service) สามารถแยกสมรรถนะเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ขั้นพื้นฐานและขั้นสูง โดยมุ่งเน้นกลุ่มอาชีพบริการที่มีความจำเป็นพื้นฐาน ได้แก่ แม่บ้าน พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานบริการในห้องอาหารและสปา รวมถึงการเพิ่มเติมในกลุ่มมัคคุเทศก์ ที่เป็นการเชื่อมต่อการพัฒนาของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ ในส่วนของคุณสมบัติตามรายวิชาชีพให้เชื่อมต่อกับสถาบันต่าง ๆ ที่มีหลักสูตรและหน่วยงานต่างๆ ที่มีศักยภาพภายใต้แนวทางการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ โดยอาจแบ่งเป็น 3 ชั้น ได้แก่ 1) หน่วยฝึกอบรมและส่งเสริมศักยภาพสมรรถนะพื้นฐานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว 2) หน่วยทดสอบมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและหน่วยงานที่รับรองหมายภารกิจในการดูแลทดสอบมาตรฐาน 3) หน่วยเชื่อมต่อกับหลักสูตรสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศสถาบันการศึกษา

ขั้นที่ 2 ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาแนวทางการจัดทำหลักสูตร ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ประกอบการมากที่สุด ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐและมาตรฐานวิชาชีพเพื่อสร้างบุคลากรพันธุ์ใหม่ ที่สอดคล้องกับความต้องการของแรงงานในปัจจุบัน พร้อมทั้งยกฐานะแรงงานในปัจจุบันเข้าสู่มาตรฐานที่เหมาะสมกับบริบทเชิงพื้นที่ และมีคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดการแปรประสบการณ์เป็นกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองในลักษณะเชิงบูรณาการ เพื่อให้ยกระดับสู่การสร้างบุคลากรแบบใหม่ ที่มีคุณลักษณะพิเศษ จนนำไปสู่การสร้างมาตรฐานบุคลากรไทยสู่สากล

ขั้นที่ 3 กระบวนการจัดทำหลักสูตร สำหรับกระบวนการพัฒนาหลักสูตร เริ่มต้นดำเนินการประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ร่วมกำหนดทิศทางและแนวทางการพัฒนาหลักสูตร โดยผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและนำไปประชุมร่วมกันอีกครั้ง

เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวทุกภาคส่วนแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งในที่สุดได้ข้อสรุปเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมและดำเนินการจัดทำหลักสูตร (มคอ.2) ประกอบด้วย หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไป หมวดที่ 2 ข้อมูลเฉพาะของหลักสูตร หมวดที่ 3 ระบบการจัดการศึกษา การดำเนินการ และโครงสร้างของหลักสูตร หมวดที่ 4 ผลการเรียนรู้ กลยุทธ์การสอนและการประเมินผล หมวดที่ 5 หลักเกณฑ์ในการประเมินผู้เข้ารับการอบรม หมวดที่ 6 แนวทางในการบริหารหลักสูตร

โดยโครงการวิจัยได้จัดทำหลักสูตรทั้งสิ้น 4 หลักสูตร โดยในแต่ละหลักสูตรได้โดยจัดแบ่งเป็นรายวิชาศึกษาทั่วไป 48 ชั่วโมง จำนวน 6 รายวิชา รายวิชาละ 8 ชั่วโมง ซึ่งเป็นรายวิชาที่เสริมสร้างสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งเป็นความต้องการหลักของผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยว และพร้อมทั้งจัดทำหมวดรายวิชาเฉพาะ 16 ชั่วโมง ซึ่งเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกันในแต่ละหลักสูตร ทั้งสิ้น 10 รายวิชา ซึ่งในแต่ละรายวิชา มีคำอธิบายรายวิชา แผนการสอน แผนการประเมินผลการเรียนรู้ แนวทางการประเมินผล และเกณฑ์การประเมิน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. รายวิชาที่เสริมสร้างสมรรถนะขั้นพื้นฐาน

- 1.1 บุคลิกภาพภายนอกและรูปลักษณ์ของพนักงานบริการ (Appearance)
- 1.2 การเอาใจใส่ในการบริการ (Attention)
- 1.3 คุณธรรมและจริยธรรมในการบริการ (Ethics of service)
- 1.4 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในงานบริการ (Multi-culture in service)
- 1.5 สุขภาพที่ดีสำหรับพนักงานบริการ (Good Health)
- 1.6 ความปลอดภัยในการให้บริการ (Safety)

2. หมวดรายวิชาเฉพาะ

- 2.1 รายวิชาแม่บ้าน (Housekeeper)
- 2.2 รายวิชาบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)
- 2.3 รายวิชาการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า (Front office Operation)
- 2.4 รายวิชาบริการสปา (Spa Service)

นอกจากนี้ยังจัดทำเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องในหลายวิชาสมรรถนะขั้นพื้นฐาน 6 วิชา และสมรรถนะขั้นสูง 1 รายวิชา ได้แก่รายวิชา แม่บ้าน ประกอบไปด้วย ตำราเรียน 1 เล่ม พร้อมทั้งจัดทำสื่อวีดิทัศน์ (Power Point) จำนวน 2 สไลด์ พร้อมทั้งข้อสอบ Pre Test Post Test เข้าสู่ระบบการเรียนการสอนออนไลน์พร้อมกันนั้นได้ทำการศึกษาวิจัยในส่วนของวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเชื่อมโยง

เครือข่ายความร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อเป็นพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในส่วนของวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อเป็นพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยทำการศึกษาใน 3 ประเด็นคือ 1. สภาพและข้อจำกัดในปัจจุบันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy 2. ศึกษาองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy 3. แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy โดยสรุปข้อมูลจากการสังเกต สัมภาษณ์เชิงลึกและจัดประชุมกลุ่มย่อย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพและข้อจำกัดในปัจจุบันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy จากการศึกษาองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนประกอบไปด้วย 4 หน่วยงานที่มีนโยบายการดำเนินงานและเป้าหมายในการดำเนินกิจการด้านการพัฒนาที่แตกต่างกัน การพัฒนาหลักสูตรและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และการสร้างระบบ Virtual Tourism Academy และแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นตัวอย่างในการจัดการเรียนการสอน นับได้ว่าเป็นความสำเร็จก้าวแรกของการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพราะได้แสดงให้เห็นว่าแม้หน่วยงานต่างๆ จะมีนโยบาย เป้าหมายและการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างกัน แต่ก็มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันคือ การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย แต่ในขณะเดียวกันภายหลังการประชุมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในเรื่องนโยบายการดำเนินงาน เป้าประสงค์และทิศทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ก็ได้สะท้อนถึงแนวความคิดของหน่วยงานต่างๆ ที่ตระหนักถึงข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละหน่วยงานที่ยังไม่สามารถบูรณาการร่วมกันได้ในฐานะเครือข่ายความร่วมมือและขัดขวางการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy โดยแยกรายละเอียดตามหน่วยงานได้ ดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เป็นองค์กรที่ดำเนินงานในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์ วางแผนกำลังคน ตลอดจนพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยี และเป็นศูนย์กลางในการบริหารข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริม ดำเนินการให้ช่วยเหลือและประสานความร่วมมือด้านเครือข่ายการท่องเที่ยวในทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาขีดความสามารถในการบูรณาการการบริหารภาครัฐด้านการท่องเที่ยว โดยสำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทำหน้าที่เพียงส่งเสริม อำนวยความสะดวก อนุเคราะห์ การจัดประชุมเครือข่ายหรือเป็นหน่วยจัดตั้ง ระบบ Virtual Tourism Academy ที่เชื่อมโยงกับภาครัฐและเอกชนได้ แต่ไม่มีบทบาทในการให้การศึกษาและออกใบรับรองคุณวุฒิได้

- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) มีจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์กลางการรับรองสมรรถนะของกำลังคนที่มีตามมาตรฐานอาชีพ ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม เป็นกลไกให้บุคคลได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับคุณวุฒิวิชาชีพที่สอดคล้องกับสมรรถนะ ประสบการณ์และความรู้เพื่อใช้คุณวุฒิวิชาชีพในการพัฒนาเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคต สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพสามารถออกใบรับรองคุณวุฒิได้ต่อเมื่อผู้สมัครขอรับการทดสอบจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติต้องมีประสบการณ์ในการทำงานตามเกณฑ์ที่กำหนดก่อน จึงสามารถดำเนินการทดสอบเทียบคุณวุฒิ วิชาชีพ ตามลำดับขั้นได้ โดยการทดสอบของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติเน้นทักษะ ประสบการณ์การทำงาน แต่ไม่สามารถนำไปเทียบวุฒิการศึกษาในระบบได้ ตลอดจนผลการทดสอบไม่เกี่ยวข้องกับการขึ้นเงินเดือนและการพิจารณาเงินเดือนของภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดของผู้เข้ารับการทดสอบ

- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีเป้าหมายในการสร้างศักยภาพการแข่งขันและความยั่งยืนให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของภาครัฐ สะท้อนปัญหาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากภาคเอกชนสู่การแก้ปัญหาด้านการท่องเที่ยวในระดับประเทศ ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเครือข่ายด้านการตลาด โดยมีนโยบายที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการรองรับการแข่งขัน ตลอดจนเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้อย่างเสรี พัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับกระทรวงแรงงาน เร่งผลักดันให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรไปสู่การศึกษาในระบบเพื่อให้เกิดการสร้างอาชีพและรายได้

นอกจากนี้ สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้คำชี้แนะเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ของบุคลากรที่มีทักษะวิชาชีพ แต่ไม่สามารถเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพของ

บุคลากรให้เข้าสู่การศึกษาในระบบโดยสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ของผู้ประกอบการอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน และทางสมาชิกเครือข่ายสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสามารถทำหน้าที่เป็น พี่เลี้ยง ผู้ประเมินการดำเนินงานของผู้รับการอบรมในระบบ Virtual Tourism Academy ได้ เพื่อให้เกิดการสร้างทักษะควบคู่ไปกับความรู้ในฐานะที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสามารถตรวจสอบทักษะความสามารถ เจตคติและจรรยาบรรณในวิชาชีพได้ โดยสามารถร่วมเข้าเป็นทีมผู้สอนและผู้ประเมินในระบบการเรียนการสอนออนไลน์ ตามหลักสูตรต่างๆ แต่อย่างไรก็ตามผลของการผ่านการอบรมอาจได้รับการยอมรับจากภาคเอกชนและผู้เกี่ยวข้องแต่ทางสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถผลักดันกระบวนการเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรจากนอกระบบสู่ในระบบได้ เพราะผู้เรียนจำเป็นต้องผ่านระบบการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรในทุกๆระดับชั้น ตลอดจนหลักสูตรด้านสปออยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงสาธารณสุข จึงส่งผลให้หน่วยงานที่เข้ามากำกับในการเทียบคุณวุฒิจึงเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

- สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ทั้งระดับมหาวิทยาลัย อาชีวและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยในระดับมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะทำหลักสูตรภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย พ.ศ.2552 โดยผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นความรู้ด้านวิชาการ การวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยใช้เวลาในการจัดการเรียนการสอน 4 ปี ในขณะที่ระดับอาชีวและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลิตบุคลากรในระดับประกาศนียบัตร เน้นทักษะ ความสามารถในการเชิงปฏิบัติการควบคู่กับความรู้เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรระยะสั้น (6 เดือน) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) 2 ปี

สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ทั้งระดับมหาวิทยาลัย อาชีวและกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาในระบบทั้งหมดเน้นการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนเป็นหน่วยกิตและใช้ระบบระยะเวลาการเรียนเป็น การกำหนดโดยมีการกำหนดวิชาพื้นฐานและวิชาชีพออกจากกัน ส่งผลให้ บุคลากรที่มีทักษะด้านวิชาชีพ โดยมีใบรับรองการทำงานหรือบุคลากรที่ผ่านการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ไม่สามารถเทียบคุณวุฒิวิชาชีพเข้ากับหลักสูตรในระบบได้เนื่องจากหลักสูตรในระบบถูกกำกับโดยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย พ.ศ.2552 ซึ่งกำหนดมาตรฐานผู้เรียน ผู้สอน การจัดการเรียนการสอน การเทียบคุณวุฒิในแต่ละหลักสูตรต้องสัมพันธ์กับรายวิชาและหน่วยกิตของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยในปัจจุบันมหาวิทยาลัยในระบบยังไม่สามารถจัดทำหลักสูตรเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพได้เนื่องจากจัดการศึกษาในปัจจุบันแยกระหว่างมาตรฐานหลักสูตรกับมาตรฐานคุณวุฒิ

วิชาชีพออกจากกัน มีเพียงหลักสูตรมัธยมศึกษาเท่านั้นที่บัณฑิตผู้จบหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมสามารถเทียบโอนคุณวุฒิได้ โดยมหาวิทยาลัยต่างๆ ต้องจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพมัธยมศึกษา แต่ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านมัธยมศึกษาไม่สามารถเทียบเข้ากับมาตรฐานหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้ ส่งผลให้การจัดการศึกษาของหลักสูตรในระบบทั้งภาครัฐและเอกชน ยังคงแยกส่วนกับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ออกโดยหน่วยงานอื่นๆ

4.2.3 องค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy

จากข้อจำกัดเนื่องจากหน่วยงานทั้ง 4 มีนโยบายการดำเนินงานและเป้าหมายในการดำเนินกิจการด้านการพัฒนาที่แตกต่างกันดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการคงจะประสบความสำเร็จได้ยาก หากขาดปัจจัยที่สำคัญที่สุดนั้น คือ “การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม (Network Building and Participatory)” เนื่องจากการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ได้เข้ามาร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ตลอดจนการร่วมปฏิบัติงานโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วนที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ตั้งแต่การริเริ่มดำเนินงานและดำเนินโครงการการจัดทำงบประมาณโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานในการจัดการด้านเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy จำเป็นต้องเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมโดยคำนึงถึง องค์ประกอบ 4 ประการ คือ

4.2.3.1 การสร้างองค์กรร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดองค์กรร่วมนี้คือ หน่วยงานทั้ง 4 หน่วยงานจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรหรือกลไกในการบริหารจัดการภายในองค์กรของตนเอง เพื่อรองรับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมหรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานและรูปแบบการทำงานในลักษณะเครือข่ายในรูปคณะกรรมการ ทีมงาน หรือหน่วยงานพิเศษเพื่อบูรณาการความร่วมมือด้าน Virtual Tourism Academy อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม เช่น ตั้งหน่วยงานบุคลากร นโยบาย หรืองบประมาณด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

4.2.3.2 กระบวนการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของ

หน่วยงาน 4 หน่วยงานที่มีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายร่วมขององค์กรร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ บทบาทหน้าที่ของสมาชิกเครือข่าย ตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงาน การบูรณาการการดำเนินงาน การประเมินการดำเนินงาน และการปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นต้น ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานแบบใหม่หรือกระบวนการดำเนินงาน เครือข่ายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานการปรับกระบวนการทัศน์ของคนในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานกับทุกภาคส่วนในลักษณะเป็นหุ้นส่วนและการปฏิบัติงานในลักษณะเครือข่ายได้

4.2.3.3 ผู้ประสานงานเครือข่าย เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ดังนั้นองค์กรร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องมีการสร้างบุคลากรและฝึกทักษะบุคลากรในองค์กรให้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานกับทุกภาคส่วนในฐานะผู้ประสานงานเครือข่าย เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการมีส่วนร่วม ทักษะการวิเคราะห์การมีส่วนได้ส่วนเสีย ทักษะการบริหารความขัดแย้ง การจัดหลักสูตรอบรมด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมให้กับเครือข่ายในระดับต่างๆ เป็นต้น โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรในฐานะปัจจัยของการขับเคลื่อนเครือข่าย โดยสามารถดำเนินงานโดยจัดตั้งหน่วยประสานงานโครงการและแต่งตั้งผู้ประสานงานโครงการที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากความสามารถในการสื่อสาร การประสานงานเครือข่าย แสวงหาสมาชิกใหม่ ดำรงรักษาสมาชิกเดิม จัดทำและจัดสรรงบประมาณไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

4.2.3.4 ระบบสารสนเทศ เป็นการพัฒนาฐานข้อมูลเครือข่ายเพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกันของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเชื่อมโยงกับระบบการเรียนการสอน ออนไลน์ ซึ่งมีทั้ง ผู้เรียน ผู้ใช้ และกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในรูปของ Virtual Tourism Academy

4.2.4 แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy

ระบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเครือข่ายและบริหารจัดการเครือข่ายเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเครือข่ายอย่างมีคุณภาพ บนฐานการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โดยมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการร่วมกัน จนก่อเกิดเป็นทิศทางที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการเพื่อสามารถพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการรองรับการแข่งขัน ตลอดจนเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้อย่างเสรีพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับกระทรวงแรงงาน เร่งผลักดันให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพของบุคลากรไปสู่การศึกษาในระบบเพื่อให้เกิดการสร้างอาชีพและรายได้

ระบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy ประกอบไปด้วยการสร้างองค์การร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ กระบวนการดำเนินงาน ผู้ประสานงานเครือข่าย และระบบสารสนเทศ ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบจะโยงใยกันในลักษณะการถักทอเครือข่ายจนเป็นผลึก หรือทีมในการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy อย่างเป็นรูปธรรม โดยแต่ละองค์ประกอบจะมีกระบวนการดำเนินงาน พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้และประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆโดยอาจแบ่งเป็นองค์กรภายในและองค์กรภายนอก ภายในองค์กรต้นสังกัด จะมีการดำเนินงาน ประสานงานจัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกภาคส่วนในองค์กรรับรู้และเชื่อมโยงกับองค์กรร่วมเพื่อดูแลด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

นอกจากการพัฒนาทีมในลักษณะองค์กรร่วมแล้ว สร้างเครือข่ายจะต้องมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมใน ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไข และเป็นกุญแจดอกสำคัญของความสำเร็จ ภายหลังจากการทำงานเป็นองค์กรร่วมชัดเจน นำไปสู่การดำเนินการขยายศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ Virtual Tourism Academy ในระดับต่างๆ และครอบคลุมในทุกคุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยอาจมีวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ระดับพื้นที่ ทำการเชื่อมโยงกับสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาประจำจังหวัด โดยให้เป็นองค์กรกลางในการรับผิดชอบระบบสารสนเทศตามขอบข่ายหน้าที่เดิมพร้อมทั้งเชื่อมโยงกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัด สถานศึกษาในท้องถิ่น และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ เพื่อพัฒนาโลกและเครือข่ายการจัดการเรียนการสอนและความร่วมมือในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะ ในระดับปฏิบัติการชั้น 1 – 3

ระดับภาค ทำการเชื่อมโยงกับกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาในระดับภูมิภาคร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อจัดอบรม ทดสอบ ศึกษาดูงาน และร่วมพัฒนาในระดับหัวหน้า ผู้บริหารและเจ้าของกิจการ ซึ่งอยู่ในระดับชั้น 4 – 6

ระดับประเทศ ทำการเชื่อมโยงกับหน่วยงานระดับประเทศ จัดฝึกอบรม ทดสอบและประเมินผลเพื่อเทียบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอาชีวศึกษา ตลอดจนเทียบคุณวุฒิวิชาชีพเข้ากับหลักสูตรสถาบันการศึกษาต่างๆ ในระดับชั้น 7 เทียบเท่ากับระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี

4.3 การจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทย

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ได้ประยุกต์แนวคิดการปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ โดยนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ที่เป็นยุคดิจิทัลที่ต้องมีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ รวมถึงการเตรียมกำลังคนให้มีความพร้อมรองรับโลกดิจิทัล ซึ่งมีการกำหนดยุทธศาสตร์ 20 ปี ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระบบบริหารจัดการหลักสูตรฝึกอบรมในประเทศไทย โดยได้มีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการฝึกอบรมและพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ และดำเนินการเปรียบเทียบประเด็นต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการประชาสัมพันธ์ การบันทึกรายวิชา ตารางการฝึกอบรม การลงทะเบียนออนไลน์ การชำระเงินและออกใบเสร็จ คาวาน์โฮลด์เอกสารการฝึกอบรม การบันทึกคะแนนและผลการฝึกอบรม ตรวจสอบการฝึกอบรม การพิมพ์ใบรับรองการฝึกอบรม และการจองที่พัก และแนวทางในการพัฒนาความสามารถของระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยดำเนินการศึกษาแนวทางในการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy ที่ประกอบไปด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการฝึกอบรม (Process) และผลผลิต (Output) รวมถึงการศึกษาแนวทางการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถป้อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีผลการวิจัยดังนี้

4.3.1 ความต้องการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความต้องการการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากมีความต้องการใช้งานระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยในระดับมาก ถึงมากที่สุด ทั้งนี้ได้สำรวจความต้องการในด้านความสามารถของระบบ การจัดการระบบ และประโยชน์ของระบบ ดังนี้

1) ระบบปริญญา สามารถแสดงผลข้อมูลหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ใช้งานระบบสามารถยื่นขอปริญญากับมหาวิทยาลัยได้ ผู้ใช้สามารถเรียนออนไลน์และได้รับใบประกาศนียบัตรออนไลน์ได้ มีหลักสูตรตัวอย่างที่ผู้ใช้สามารถทดลองเรียนได้ หลังจากเรียนจบ ต้องสามารถออกใบประกาศนียบัตรออนไลน์ได้ เก็บข้อมูล วุฒิการศึกษา ทักษะและประสบการณ์ของผู้ใช้ได้ และสามารถแสดงความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมได้

2) ระบบบริหารงานบุคคล สามารถบันทึกผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ใช้ได้ และ ส่งข่าวสารหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ มาให้ผู้ใช้ได้

3) ระบบตำแหน่งงาน สามารถค้นหาตำแหน่งงานได้ เพิ่มเติมตำแหน่งงานได้ นายจ้างสามารถเข้ามาเพื่อค้นหาข้อมูลบุคลากรที่ต้องการได้ ผู้ใช้สามารถสมัครทำงานออนไลน์ในตำแหน่งงานว่าง และผู้ใช้สามารถสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลทั้งผู้สมัคร และตำแหน่งงานที่ต้องการได้

4) การจัดการระบบ ควรเป็นระบบที่มีการใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย มีความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลสูง มีช่องทางให้สื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับธุรกิจ นายจ้างสามารถเข้ามาเพื่อค้นหาข้อมูลบุคลากรที่ต้องการได้ ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ผู้ใช้สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนหรือสอบถามความคิดเห็นกับเพื่อนสมาชิกคนอื่น ๆ ได้ ผู้ใช้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายต่ำ รองรับการใช้งานทั้งกับโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์ และกรณีที่มีปัญหาในการใช้ระบบมีผู้คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา

5) ประโยชน์ของระบบ ช่วยเพิ่มโอกาสการได้งานทำ เพิ่มโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถติดตามข่าวสารในตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นายจ้างสามารถเข้ามาดูข้อมูลส่วนบุคคลได้สะดวกมากขึ้น และช่วยเพิ่มช่องทางการนำเสนอความโดดเด่นของตัวเอง

โดยในส่วนของการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเห็นสมควรให้มีการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย เพราะเป็นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับนวัตกรรมโลก เนื่องจากปัจจุบันเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งภาครัฐและแต่ละองค์กรต้องใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการพัฒนา จึงควรส่งเสริมให้ประชาชนทุกช่วงอายุการใช้บริการจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของภาครัฐเป็นไปอย่างสะดวกมากขึ้น โดยที่ระบบสามารถลดต้นทุนและเวลาในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งการเก็บข้อมูล ช่วยให้การรวบรวมข้อมูลของนายจ้าง ลูกจ้าง และภาครัฐมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งการส่งเสริมด้านท่องเที่ยวควบคู่ไปพร้อมเทคโนโลยีจะทำให้การเข้าถึงและติดตามข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงการเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการเข้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง โดยสามารถเป็นฐานข้อมูลในอนาคต ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีสาขาวิชาทางการท่องเที่ยวและสถานศึกษาไม่เพียงพอ เพราะการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์จึงเป็นเรื่องใกล้ตัว จะมีบทบาทสำคัญต่อยุทธศาสตร์ ไทยแลนด์ 4.0 เป็นอย่างมาก เพื่อให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปในยุคประเทศเศรษฐกิจสมัยใหม่ ที่มีไอที แอปพลิเคชัน ดิจิทัล แพลตฟอร์ม หรือแม้แต่หุ่นยนต์ เป็นตัวขับเคลื่อน

โดยสามารถสรุปได้ว่าระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการควรเป็นระบบที่มีการเรียนหรือฝึกอบรมออนไลน์ และเปิดโอกาสให้แรงงานที่ทำงานในเวลาปกติสามารถเข้าเรียนในช่วงค่ำได้ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงระหว่างแรงงานกับผู้ประกอบการในการสรรหาพนักงานเข้าทำงานได้ โดยต้องมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้แต่ละภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลตามความต้องการได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลแรงงานที่ผ่านการพัฒนาและได้รับการประเมินสมรรถนะบุคลากร ในขณะที่เดียวกันแรงงานต้องสามารถเข้าถึงผู้ประกอบการเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่าง คุณสมบัติ เป็นต้น ที่สำคัญ ควรมีหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่ผลักดันการใช้งานระบบ อาทิ สมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

โดยผลการวิจัยพบว่าแรงงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการเห็นด้วยกับการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

เนื่องจากเหตุผลดังนี้

- สะดวกต่อการติดต่อ และประสานงาน สามารถเก็บข้อมูลได้ง่ายขึ้น ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกทั้งนายจ้าง ลูกจ้างและการรวบรวมข้อมูลของภาครัฐเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

- ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับนวัตกรรมโลก เนื่องจากในปัจจุบันเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงควรส่งเสริมให้ประชาชนในทุกช่วงอายุได้เข้าถึงการใช้บริการเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูลของภาครัฐ

- ประเทศไทยกำลังก้าวสู่ยุคดิจิทัล 4.0 ด้วยเหตุนี้ในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องส่งเสริมด้านห้องที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้ทุกภาคส่วนง่ายต่อการเข้าถึงเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

- ฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวมีความสำคัญเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว อำนวยความสะดวกและเปิดโอกาสให้ผู้ต้องการใช้ประโยชน์ได้ไม่จำกัดพื้นที่ สถานะ

- เพิ่มโอกาสในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีสาขาวิชาทางการท่องเที่ยว และสถานศึกษาไม่เพียงพอ ทั้งภาครัฐหรือภาคเอกชน กล่าวถึงไทยแลนด์ 4.0 หวังถึงอนาคตไทยจะก้าวไปในยุคประเทศเศรษฐกิจสมัยใหม่ ที่มีไอทีแอปพลิเคชัน ดิจิทัลแพลตฟอร์ม หรือเมฆันยนต์ เป็นตัวขับเคลื่อน การบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์จึงเป็นเรื่องใกล้ตัว จะมีบทบาทสำคัญต่อยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 เป็นอย่างมาก เป็นหัวใจในการพัฒนาประเทศในทุกด้าน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจากการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ได้มีการสัมภาษณ์เพื่อทราบความต้องการในการใช้งานระบบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาออกแบบระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้

- ลักษณะของระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ควนเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้จริง มีความเคลื่อนไหว สามารถแสดงข้อมูลสรุปทั้งในส่วนของจำนวนผู้ใช้งาน และตำแหน่งงานที่เปิดรับ โดยควรมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

ทราบ เช่น แจ้งเตือนผู้ทำงานเมื่อสถานประกอบการเปิดรับสมัคร หรือแจ้งเตือนสถานประกอบการเมื่อมีผู้สมัครเข้าทำงาน มีหลักสูตรการเรียนรู้ออนไลน์ทางด้านจริยธรรม การเป็นเจ้าบ้านที่ดี การต้อนรับและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ดี โดยควรมีระยะเวลาที่นานขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถแบ่งเวลาเข้ามาเรียนรู้ได้นอกเวลาทำงาน

- แนวทางในการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ให้ประสบผลสำเร็จระบบควรสามารถใช้งานได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ เช่น การเข้าใช้งานผ่าน QR Code มีการปรับปรุงข้อมูลระบบให้มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา มีการผลักดันการดำเนินงานผ่านหน่วยงานที่สถานประกอบการให้ความเชื่อถือ และมีการประชาสัมพันธ์ระบบตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างกว้างขวาง

- แนวทางในการให้พนักงานหรือเจ้าของสถานประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ให้ความสนใจเกี่ยวกับพัฒนาทุนมนุษย์ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือสถานประกอบการตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการพัฒนาทุนมนุษย์

4.3.2 แนวทางพัฒนาความสามารถของระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

โดยแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย การสร้างหน้าเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้สะดวกขึ้น โดยมีการกำหนดผู้ใช้งานระบบทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ สถานประกอบการ หรือ ศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหาร และผู้ใช้ทั่วไป โดยในการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ได้มีการวางแผนการพัฒนาระบบโดยการศึกษาสภาพปัญหาและสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ แล้วจึงดำเนินการพัฒนา ทดสอบระบบกับสถานประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงปรับปรุงแก้ไขระบบ ก่อนติดตั้ง ใช้งานจริง รวมไปถึงการดูแลรักษาระบบ

ในส่วนของการพัฒนาระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ ทั้งนี้มีการแบ่งผู้ใช้งานเป็น 4 กลุ่ม คือ 1)

สถานประกอบการที่ต้องการจ้างงาน 2) ศูนย์ฝึกอบรม 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ และ 4) ผู้ใช้ทั่วไป และจากการวิเคราะห์ระบบ ได้ออกแบบระบบทั้งสิ้น 18 ระบบ ดังนี้

1) ระบบจัดการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลการแบ่งกลุ่มผู้ใช้งาน และการกำหนดการสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

2) ระบบจัดการข้อมูลประเภทหลักสูตรอบรม สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลประเภทหลักสูตรอบรม และค้นหาประเภทหลักสูตรอบรมตามเงื่อนไขที่ต้องการได้

3) ระบบจัดการข้อมูลหลักสูตรอบรม สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลหลักสูตรอบรม ค้นหาหลักสูตรอบรมตามเงื่อนไขที่ต้องการได้ และแบ่งกลุ่มของหลักสูตรอบรมได้

4) ระบบจัดการข้อมูลประเภทวิทยากร (ความถนัดของวิทยากร) สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลประเภทวิทยากร และค้นหาข้อมูลประเภทวิทยากรตามเงื่อนไขที่ต้องการได้

5) ระบบจัดการข้อมูลวิทยากร สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลวิทยากร ค้นหาข้อมูลวิทยากรตามเงื่อนไขที่ต้องการ และแบ่งกลุ่มของวิทยากรได้

6) ระบบจัดการข้อมูลประเภทผู้เข้ารับการอบรม (พนักงานระดับปฏิบัติการ/บุคคลทั่วไป) สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลประเภทผู้เข้ารับการอบรม และค้นหาประเภทผู้เข้ารับการอบรมได้

7) ระบบจัดการข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม สามารถเพิ่ม ลบ และปรับปรุงข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม ค้นหาข้อมูลผู้เข้ารับการอบรมตามเงื่อนไขที่ต้องการได้ และแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมได้

8) ระบบจัดการอบรม สามารถลงทะเบียนเข้ารับการอบรมผ่านเว็บไซต์ แสดงหลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการ แสดงชื่อวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรอบรม และสามารถบันทึกผลการประเมินของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้

9) ระบบแนะนำหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคล สามารถตรวจสอบและออกแบบหลักสูตรการอบรมของตนเองได้

10) ระบบชำระเงินและออกใบเสร็จออนไลน์ สามารถแจ้งผลการชำระเงิน และออกใบเสร็จผ่านช่องทางออนไลน์ได้

11) รายงานสรุปรายการจัดอบรม สามารถแสดงรายงานสรุปตามช่วงเวลา และสรุปการเข้ารับการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมได้

12) ระบบพิมพ์ประกาศนียบัตร สามารถตรวจสอบรายชื่อผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตรที่ต้องการพิมพ์ใบประกาศนียบัตร และสามารถพิมพ์ประกาศนียบัตรสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมได้

13) ระบบบันทึกประวัติการอบรมของตนเอง เพื่อให้แรงงานสามารถเข้ามาบันทึกข้อมูลประวัติการฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการให้จัดอยู่ในฐานข้อมูล และทำให้มีการอัปเดตและปรับปรุงข้อมูลอยู่ตลอดเวลาโดยผู้ใช้งาน

14) ระบบสมัครงาน เป็นระบบที่ให้แรงงานสามารถระบุความต้องการหรือแสดงความต้องการในการทำงาน ซึ่งระบบจะดำเนินการจับคู่ข้อมูลแรงงานกับตำแหน่งงานหรือสถานประกอบการที่มีความเหมาะสมเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกตามระบบต่อไป

15) ระบบผู้จ้างงานประกาศตำแหน่งงาน เพื่อให้ผู้จ้างงาน หรือธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความต้องการแรงงานสามารถบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ ซึ่งระบบจะดำเนินการจับคู่แรงงานที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับตำแหน่งงานที่ประกาศ และนำเข้าสู่กระบวนการสรรหาคัดเลือกต่อไป

16) ระบบผู้จัดจ้างงานประกาศตำแหน่งงาน

17) ระบบสรุปตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการและสรุปการใช้งานระบบประจำเดือน

18) ระบบบทเรียนออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเข้ามาฝึกอบรมและพัฒนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยใช้การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากให้สอดคล้องกับเวลาในการฝึกอบรมและพัฒนาที่แรงงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจะมีเวลาน้อย

โดยการแสดงผลของระบบจะแสดงอยู่บนหน้าเว็บไซต์ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าใช้งานตามความต้องการ ได้แก่ การหางาน การจ้างงาน ข่าวสาร/กิจกรรม คอร์สอบรม และติดต่อเรา ซึ่ง

เป็นส่วนที่ผู้ใช้งานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบ สำหรับสถานประกอบการและเข้าสู่ระบบ/ลงทะเบียน โดยระบบจะแสดงตำแหน่งงานที่นายจ้างต้องการในแต่ละเดือน ตำแหน่งงานที่ลูกจ้างต้องการจะสมัคร ข่าวสาร/กิจกรรมการฝึกอบรม การค้นหาตำแหน่งงาน การจ้างงาน และหลักสูตรฝึกอบรม สรุปตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการประจำเดือน สรุปการใช้งานระบบประจำเดือน และการจัดอันดับคอร์สเรียนที่คนให้ความสนใจมากที่สุด กล่าวคือ ด้านระบบงานผู้ว่าจ้าง/นายจ้าง สามารถประกาศรับสมัครตำแหน่งงานได้ ตรวจสอบข้อมูลได้ เรียกดูใบประกาศนียบัตร หนังสือแนะนำตัวหรือความสามารถพิเศษได้ ส่วนลูกจ้างก็สามารถค้นหาตำแหน่งงานที่ว่าง อัปเดตข้อมูลได้ อย่างไรก็ตามจะต้องมีระบบความปลอดภัยด้าน IT เพื่อป้องกันและคัดกรองข้อ-สกุล คำหยาบคายต่างๆ เป็นต้น

4.4 แนวทางการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy ซึ่งเป็นองค์กรในการขับเคลื่อนการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย โดยจากการประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการโครงการ Virtual Tourism Academy นำร่อง ซึ่งจากการสังเคราะห์งานวิจัยของโครงการย่อยทั้ง 3 สามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตร และ Virtual Tourism Academy ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นสถาบันชั้นนำในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย”

พันธกิจ (Missions)

Virtual Tourism Academy เป็นสถาบันชั้นนำในการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ด้วยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ โดย Virtual Tourism Academy ประยุกต์ใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นเครือข่ายในการสร้างโอกาสและความมั่นคงใน

อาชีพให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย รวมถึงการเป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมและพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศภายใต้อัตลักษณ์ความเป็นไทย

โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

4.4.1 การบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy

การบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy นำร่องดำเนินการภายใต้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการบริหารจัดการด้านติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นภาคีเครือข่ายการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย และงานด้านสำนักงาน และมีศูนย์ความเป็นเลิศด้านนิเวศวิทยาพยากรณ์และการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ รับผิดชอบในด้านการบริหารจัดการระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีโครงสร้างคณะกรรมการอำนวยการ ดังนี้

อธิการบดีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ที่ปรึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการสังคม	ที่ปรึกษา
คณบดี สำนักวิชาการจัดการ	ที่ปรึกษา
หัวหน้าศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์	ประธานคณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	คณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	คณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงแรงงาน	คณะกรรมการ
ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ	คณะกรรมการ
ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	คณะกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะเดช เจริญสุธาสินี	คณะกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	คณะกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา เจริญสุธาสินี	คณะกรรมการ
ผู้จัดการ โครงการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy	เลขานุการและคณะกรรมการ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการหลักสูตร และการเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ และภาระหน้าที่การบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy มีโครงสร้างการบริหารจัดการในช่วงแรก ดังนี้



ภาพที่ 4.6 โครงสร้างองค์การ

โดยโครงสร้างการบริหารจัดการของ Virtual Tourism Academy มีดังนี้

4.4.1.1 หัวหน้าศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ รับผิดชอบในตำแหน่งผู้อำนวยการ Virtual Tourism Academy

4.4.1.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 อัตรา คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีทางด้านบริหารธุรกิจ การจัดการ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีประสบการณ์ด้านการจัดการด้านการฝึกอบรมและพัฒนาจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ โดยมีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เจ้าหน้าที่ด้านหลักสูตร และการทดสอบประเมินผล
- เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี
- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ทั้งนี้ ปัจจุบันยังไม่มีอัตราตั้งแต่ผู้จัดการจนถึงพนักงานธุรกิจ เนื่องจากยังไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ ซึ่งกำลังดำเนินการของงบประมาณงบบูรณาการแผนยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด โดยมีกรอบงบประมาณประมาณ 1,616,960 บาท ต่อปี มีงบประมาณในการดำเนินงาน 14,900,000 บาท และค่าวัสดุอุปกรณ์ 260,000 บาท ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 งบประมาณด้านบุคลากรและการดำเนินงาน

1. งบประมาณบุคลากร	จำนวน (บาท)
1.1) ผู้อำนวยการ Virtual Tourism Academy เดือนละ 20,000 บาท x 12 เดือน	240,000
1.2) พนักงาน จำนวน 4 คน x 17,400 บาท x 12 เดือน - เจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ด้านหลักสูตรและการทดสอบประเมินผล จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน	835,200
1.3) ค่าล่วงเวลา	50,000
1.4) ประกันสังคม 5 %	41,760
รวมงบประมาณบุคลากร	1,616,960
2. งบดำเนินงาน	
ระบบฐานข้อมูล Tourism Academy	500,000
ระบบบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน และปัญญาประดิษฐ์ (Big Data & Artificial Intelligence)	500,000
ระบบการเชื่อมต่อ Credit Bank Integration	1,000,000
ระบบการเชื่อมต่อกับระบบจัดการเรียนการสอนทักษะวิชาชีพอื่นๆ ผ่าน Open Architecture Framework และ Open Application Interface Programming (API)	1,000,000
ระบบฐานข้อมูลบุคลากรและทักษะ (Job Market Open Data)	2,000,000
ระบบ Virtual Tourism Academy – Module/Function: Create/Manage Course จำนวน 20 หลักสูตร ๆ ละ 300,000 บาท	6,000,000
ระบบ Virtual Tourism Academy – Module/Function: Learn	1,000,000
ระบบ Virtual Tourism Academy – Module/Function: System Administration	1,000,000
ระบบ Job Recruitment and Location Based Service	1,000,000

Cloud Services ในการพัฒนาระบบ Virtual Tourism Academy พร้อมการบริหารจัดการ	500,000
ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมคณะกรรมการบริหาร Virtual Tourism Academy จำนวน 10 คน ๆ ละ 5,000 บาท x 4 ครั้ง	200,000
ค่าถ่ายเอกสาร	20,000
ค่าสาธารณูปโภค	30,000
ค่าไปรษณีย์	20,000
ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต	20,000
ค่าเดินทางเพื่อประสานงานกับเครือข่าย Virtual Tourism Academy	300,000
รวมงบดำเนินงาน	14,900,000
3. ค่าวัสดุอุปกรณ์	
ค่ากระดาษ เครื่องเขียน และวัสดุสำนักงาน	50,000
ค่าหมึกพิมพ์	50,000
กล้อง 360° จำนวน 10 ตัว	100,000
เครื่องสำรองไฟฟ้าคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 ตัว	60,000
รวมค่าวัสดุอุปกรณ์	260,000

โดยในปีที่ 1 มีงบลงทุนในช่วงแรกเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เป็นเงิน 886,672 บาท ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 งบลงทุน Virtual Tourism Academy ในปีแรก

รายการ	หน่วย	ราคา (บาทต่อหน่วย)	งบประมาณ
ครุภัณฑ์			
1. คอมพิวเตอร์ Desktop	2	25,000	50,000
2. คอมพิวเตอร์ Notebook	2	50,000	100,000
3. เครื่องพิมพ์สี	1	50,000	50,000
4. Cloud Services ในการพัฒนาระบบ Virtual Tourism Academy	1	500,000	500,000
5. อุปกรณ์ในการจัด Workshop	1	50,000	50,000

6. โต๊ะทำงานขนาด 80 x 160 x 75 ซ.ม. ไม้สีดำ พร้อมเก้าอี้ทำงานขนาด 45 x 45 x 50 ซ.ม. และเก้าอี้ผู้มาติดต่อ จำนวน 3 ชุด	5	8,303	41,515
7. ตู้เอกสารแบบมีกระจก 1 ตัว ไม้	3	3,531	10,593
8. ตู้เอกสารแบบไม่มีกระจก 2 ตัว ไม้	2	2,782	5,564
9. ตู้ล็อกเกอร์ 18 ช่อง ครีมน Zingular ZLK-6118	1	7,900	7,900
10. ไวท์บอร์ด 2 ด้าน หุ้มผ้า 2 ด้าน เพอร์ราเดค GRS-WB2	1	12,300	12,300
11. โต๊ะรีเซพชั่นทรง L shape ขาว-เทา ดำ เพอร์ราเดค LS-RE1810	1	18,000	18,000
12. เก้าอี้ผู้บริหาร ดำ ร็อกวูด 99292A	1	4,500	4,500
13. เครื่องทำลายเอกสาร อินติมุส 1000S	1	5,000	5,000
14. หมึกพิมพ์ เครื่องปริ้นท์สี lasor	2	24,000	24,000
รวม			886,672

โดยมีงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการในปีที่ 1 เป็นเงิน 17,663,632 บาท ที่สามารถพัฒนาระบบให้สามารถบริหารจัดการได้ และในกรณีที่มีการส่งมอบผลงานให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการสามารถโอนย้ายให้หน่วยงานใหม่ได้ทันที

4.4.2 การบริหารจัดการหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรของ Virtual Tourism Academy เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งในเบื้องต้น สามารถดำเนินการได้ 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 การพัฒนาตามความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ นั่นคือ แรงงานที่ต้องได้รับการพัฒนาให้ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติของตำแหน่งงานที่ต้องการ และตามความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยวที่

ต้องการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการวิเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานที่ธุรกิจท่องเที่ยวต้องการเพื่อกำหนดหลักสูตรที่ต้องการ ก่อนนำข้อมูลดังกล่าวไปสื่อสารกับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการดังกล่าว

แนวทางที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรตามศักยภาพและความชำนาญของเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ฯ สามารถพัฒนาหลักสูตรตามแนวทางของ Virtual Tourism Academy ที่ประกอบไปด้วยเนื้อหาการเรียนรู้ สื่อในการเรียนรู้ และแนวทางการทดสอบและประเมินผลการเรียนรู้ ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการหลักสูตรของ Virtual Tourism Academy ต่อไป

แนวทางที่ 3 การเชื่อมต่อหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ Academy ต่าง ๆ มีการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอยู่ในปัจจุบัน และมีความต้องการเชื่อมต่องานการพัฒนาทุนมนุษย์ของ Virtual Tourism Academy

โดยหลักสูตรฯ ที่พัฒนาขึ้นไม่ว่าจะเป็นไปตามแนวทางไหน สิ่งที่ต้องมีการดำเนินการคือ การพัฒนาเนื้อหาการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ที่ต้องมีระบบการเรียนรู้และฝึกอบรมออนไลน์ และระบบการทดสอบและประเมินผล ในการพัฒนาหลักสูตร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการเชื่อมต่องานระหว่างความรู้ทางทฤษฎีไปสู่ความรู้เชิงปฏิบัติ เพื่อเป็นหลักสูตรที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาบนพื้นฐานการสร้างเครือข่ายร่วมกันของทุกภาคส่วน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านต่างๆ เช่น เก่งคิด เก่งงาน เก่งการครองตัว เป็นต้น ดังนั้นในการทำหลักสูตร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับ กระบวนการวิพากษ์หลักสูตร โดยจะจัดประชุมและสัมมนาร่วมกัน เพื่อวิพากษ์หลักสูตร ตลอดจนเกิดกระบวนการยอมรับหลักสูตรจากทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยสิ่งสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา คือ แนวคิดพื้นฐานด้านความรู้ ทักษะและความสามารถ และทักษะอื่นๆ โดยทั่วไปสถาบันการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยจะเน้นการให้ความรู้และทักษะเป็นหลัก ปัญหาที่เกิดขึ้นในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ คือ เด็กที่เรียนผ่านสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยมีความรู้และมีทักษะซึ่งจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงานจริงในสถานประกอบการ แต่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของทักษะคือ ทักษะคติ (Attitude) ด้วยเหตุนี้ Virtual Tourism Academy จึงต้องปลูกฝังและสอนในเรื่องนี้ด้วย โดยผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาใน

Virtual Tourism Academy ต้องผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร 3A's 1M ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ

ทั้งนี้ กระบวนการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรฯ คือ การเทียบเคียงมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รวมถึงมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน กับมาตรฐาน MRA ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการวิเคราะห์และตรวจสอบหลักสูตรฯ โดยให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นเจ้าภาพในการดำเนินการเทียบโอนมาตรฐานฯ โดยนำกรอบมาตรฐาน MRA เป็นแนวทาง ในเบื้องต้นสามารถดำเนินการเทียบเคียงหลักสูตรมัคคุเทศก์ และหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในส่วนของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสถาบันพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งต้องดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการเชื่อมต่อ (Plug In) ฐานข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสถาบันพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนั้น งานในส่วนสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อคือ การนำหลักสูตรและมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานมาเทียบกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน หรือกรอบ MRA ตามมาตรฐานอาเซียน และดำเนินการเทียบเคียงเพื่อกำหนดรายวิชาที่แรงงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการประเมินสมรรถนะบุคลากรเพิ่ม ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. ผ่านหลักสูตรของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ นาย ข. ผ่านหลักสูตรของสถาบันพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานแล้ว ต้องนำมาเทียบเคียงกับมาตรฐาน MRA ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4.4.3 การจัดตั้งศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาทุนมนุษย์

โดยในการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบตามแนวทางที่ได้ประยุกต์จาก Udemy และ Coursera ได้แก่ การอบรมออนไลน์ ซึ่งแรงงานหรือผู้ที่ต้องการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถเลือกดำเนินการได้ทั้งแบบที่ต้องการใบประกาศนียบัตรมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพและไม่ต้องการใบประกาศนียบัตรมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หากผู้อบรมต้องการใบประกาศนียบัตรมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเข้ารับการทดสอบและประเมินผล ซึ่งการประเมินมี 2 แบบ ได้แก่ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยภาคทฤษฎีสามารถสอบได้ที่บ้านโดยการตั้งกล้อง 360° และทำข้อสอบออนไลน์ วิธีนี้จะช่วยให้กรรมการคุมสอบมองเห็นได้ว่าการทุจริตในการสอบหรือไม่ หรือหากผู้เข้ารับการทดสอบไม่สะดวกทำแบบทดสอบที่บ้านเนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ สามารถเข้ารับการทดสอบภาคทฤษฎีได้ที่ศูนย์ทดสอบโดยตรง หลังจากนั้นจึงเข้าสู่การทดสอบในภาคปฏิบัติ โดยศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาทุน

มนุษย์ต้องจัดเตรียมพื้นที่ในการสอบภาคปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบัน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์มีศักยภาพในการเป็นศูนย์สอบทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านโรงแรมที่พัก ด้านมัคคุเทศก์ ทั้งนี้การจัดตั้งเป็นศูนย์สอบจะใช้แนวทางของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพที่มีการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ทดสอบและประเมินผล โดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ต้องยื่นเรื่องเพื่อขออนุมัติจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพต่อการเป็นศูนย์ทดสอบและประเมินผลก่อนดำเนินการในส่วนนี้

โดยเมื่อแรงงานผ่านการทดสอบและประเมินผล Virtual Tourism Academy ต้องออกไปประกาศหรือไปรับรองคุณวุฒิวิชาชีพภายใต้ภาคีเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีหน่วยงานรับรอง 3 ส่วน ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รับรองหลัก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ในฐานะผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy และมีหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นผู้รับรองด้วย ด้วยเหตุนี้ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การขับเคลื่อนโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในการสนับสนุนการดำเนินงานเบื้องต้นของ Virtual Tourism Academy และการรับรอง (Endorsement) ไปประกาศนียบัตร

4.4.4 การพัฒนาระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank)

ในการพัฒนา Virtual Tourism Academy สิ่งที่ต้องมีการดำเนินงานอีกส่วนหนึ่งคือ การพัฒนาระบบสะสมการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา กับ Virtual Tourism Academy ซึ่งระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือน Back Office ของ Virtual Tourism Academy นี้ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการเทียบโอนที่สามารถแจ้งได้ว่า นาย ก. ต้องอบรมอะไรเพิ่มถึงจะได้บัตรมัคคุเทศก์ หรือต้องอบรมอะไรเพิ่มถึงจะได้การรับรองตามมาตรฐาน MRA โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถกรอกรายละเอียดได้ และต้องพัฒนาระบบให้สามารถตรวจสอบบันทึกข้อมูลได้ว่านาย ก. ผ่านหลักสูตรอะไร ต้องอบรมอะไรเพิ่มเติม โดยเปิดช่องให้เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ ที่เปิดพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้เข้ามาบันทึกข้อมูล หน่วยงาน ประวัติความเป็นมา หลักสูตรในการฝึกอบรม นำเสนอรูปภาพ การติดต่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

ระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank) มีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งสามารถเชื่อมโยงการศึกษาทั้งในระบบการศึกษา อาทิ มหาวิทยาลัย สถาบันอาชีวศึกษา หรือโรงเรียน และการศึกษานอกระบบที่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบัน รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการศึกษาของประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพและมีความพร้อมในการทำงาน

หลังจากจบการศึกษาหรือผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ทุกคนที่ต้องการเรียนรู้สามารถเข้าสู่ระบบการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ซึ่งระบบสะสมการเรียนรู้ หรือธนาคารหน่วยกิต (Credit Bank) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการฝึกอบรมและพัฒนา หรือการเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาในระบบ และสามารถรวบรวมเพื่อเข้ารับใบประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาได้ โดยในการขับเคลื่อนดังกล่าวจากการประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิเห็นควรดำเนินการในโครงการนำร่องที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายจากสถาบันการศึกษาในแต่ละภูมิภาคเพื่อร่วมกับขับเคลื่อนระบบสะสมการเรียนรู้ หรือ ธนาคารหน่วยกิต (Credit Bank) ดังนี้

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ภาคกลาง
มหาวิทยาลัยนเรศวร	ภาคเหนือ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ภาคใต้

ทั้งนี้ยังขาดเครือข่ายในภาคตะวันออกและภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ต้องมีการประชุมและร่วมกันขับเคลื่อนเครือข่ายดังกล่าว

นอกเหนือจากหลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนาที่มีการดำเนินการโดยเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เครือข่ายระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank Network) ข้างต้น ต้องกำหนดรายวิชาที่จำเป็นต้องผ่านในแต่ละระดับ ซึ่งในเบื้องต้นสามารถกำหนดจำนวนหน่วยกิตสำหรับแต่ละระดับภายใต้ระบบ 3 หน่วยกิตได้ดังนี้

ระดับปริญญาตรี	จำนวน ไม่ต่ำกว่า 135 หน่วยกิต
ระดับอนุปริญญา	จำนวน ไม่ต่ำกว่า 69 หน่วยกิต
ระดับประกาศนียบัตร	จำนวน ไม่ต่ำกว่า 34 หน่วยกิต

โดยการดำเนินการเพื่อขออนุมัติปริญญาต้องมีการขับเคลื่อนโดยสภามหาวิทยาลัยของแต่ละแห่งในการเชื่อมโยงการสะสมหน่วยกิตดังกล่าว ซึ่งสามารถดำเนินได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

4.4.4.1 การเก็บรวบรวมหน่วยกิตและรับปริญญาจากทุกสถาบันในเครือข่ายรูปแบบนี้มีการดำเนินการในต่างประเทศ โดย Indiana University – Purdue University Indianapolis หรือ IUPUI ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกันของ 2 วิทยาเขตมหาวิทยาลัย นั่นคือ Indiana University และ Purdue University ในเมือง Indianapolis เพื่อร่วมกับพัฒนานักศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 ปัจจุบันเป็นระยะเวลา 50 ปี มุ่งเน้นในการมีส่วนร่วมของชุมชน เน้นความคิด

สร้างสรรค์ และการพัฒนานวัตกรรม โดยผู้ที่จบการศึกษาได้รับปริญญาของทั้ง 2 มหาวิทยาลัย โดย IUPUI เป็นมหาวิทยาลัยที่มีอธิการบดีที่มาจากแต่ละมหาวิทยาลัยที่หมุนเวียนเป็นอธิการบดี และปัจจุบัน IUPUI ติดอันดับ 1 ใน 10 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยปัจจุบันมีนักศึกษาประมาณ 30,000 คนจาก 170 ประเทศทั่วโลก และจัดการเรียนการสอนมากกว่า 350 หลักสูตรใน 17 คณะ (ฮอทคอร์ส, 2562) ซึ่งในกรณีนี้ มหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่งตั้งอยู่ในเมืองเดียวกัน ต่างจากเครือข่ายระบบการสะสมการเรียนรู้ที่กล่าวไปข้างต้นที่ตั้งอยู่ในแต่ละภูมิภาค แต่ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแนวทางการฝึกอบรมพัฒนาในระบบออนไลน์ทำให้อุปสรรคข้อดังกล่าวหมดไป โดยการสะสมหน่วยกิตเพื่อรับปริญญาหรือใบประกาศนียบัตร สามารถดำเนินการภายใต้ชื่อ NNWU ที่มาจากตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของแต่ละมหาวิทยาลัย (NIDA – Naresuan– Walailak Univesrity) ซึ่งต้องอาศัยการประชุมร่วมกันของสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

โดยผู้เรียน หรือผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเลือกเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาใน Virtual Tourism Academy ของแต่ละสถาบันการศึกษา และสะสมหน่วยกิตจนครบตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถยื่นเรื่องเพื่อขอรับใบประกาศนียบัตรในแต่ละระดับได้ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาสอบผ่านหรือมีคุณสมบัติผ่านเกณฑ์ด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยใดมากที่สุด ให้ยื่นเรื่องต่อสภามหาวิทยาลัยนั้นเป็นผู้อนุมัติ

4.4.4.2 การร่วมจัดตั้งมหาวิทยาลัยออนไลน์แห่งใหม่ โดยใช้ศักยภาพและระบบการบริหารจัดการเดิมของแต่ละมหาวิทยาลัยเครือข่ายระบบสะสมการเรียนรู้ เพียงแต่ใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการเป็นระบบบริการการศึกษา (Registration Office) ของมหาวิทยาลัยออนไลน์แห่งใหม่นี้ ซึ่งในต่างประเทศมีการบริหารจัดการ Academy ในรูปแบบนี้ แต่เป็นการดำเนินการด้วยการควบรวมกิจการ โดย Purdue University ได้เข้าควบรวมกิจการกับ Kaplan University และจัดตั้งมหาวิทยาลัยใหม่ภายใต้ชื่อว่า Purdue University Global (PUG) โดยดำเนินการก่อตั้งในปี พ.ศ. 2561 โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยออนไลน์เพื่อการศึกษาผู้ใหญ่ หรือการศึกษานอกระบบสำหรับผู้ที่กำลังทำงาน (Purdue University, 2011) ซึ่งรูปแบบนี้จะสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินงานของ Virtual Tourism Academy นั่นคือ เป็นการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการด้วยระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเช่นนี้ต้องมีการดำเนินการหารือกันระหว่างมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภามหาวิทยาลัย เพื่อบริหารจัดการระบบ และความเชื่อมโยงการบริหารจัดการเนื่องจากมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก

ทั้งนี้ ด้วยความเป็นไปได้ในการดำเนินการได้เลย และไม่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในการจัดตั้งสถาบันการศึกษา แนวทางที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด และสามารถดำเนินการได้โดยทันทีคือแนวทางที่ 1 นั่นคือ การจัดตั้ง NNWU เป็นสถาบันการศึกษาร่วมระหว่าง 3 มหาวิทยาลัย โดยใช้ระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank) กับระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในแผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

1. เพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
3. เพื่อจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

จากการประชุมร่วมกับสำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า การพัฒนา Virtual Tourism Academy เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยพบว่า สามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบนั่นคือ การพัฒนาทุนมนุษย์ในระบบการศึกษา และการ

พัฒนาทุนมนุษย์นอกระบบการศึกษา แต่มีเป้าหมายสำคัญเหมือนกันคือ การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการทำงาน สามารถปรับตัวเข้ากับภาคธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้เสนอในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy โดยมีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ ซึ่งมีกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้ให้การรับรองหลักสูตรและผู้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy และมีภาคีเครือข่ายนำร่อง ได้แก่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจากการประชุมร่วมกันพบว่า สิ่งที่ Virtual Tourism Academy ต้องให้ความสำคัญคือ การปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความต้องการบุคลากร ซึ่งการใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจได้

ซึ่งจากการหารือร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคหนึ่งของการกระตุ้นให้แรงงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา และประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ คือการไม่ได้รับค่าแรงตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ทำให้แรงงานไม่สนใจที่จะเข้ารับการประเมิน เพราะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่าย ซึ่งกล่าวไว้ว่า แรงงานส่วนใหญ่มองว่าการดำเนินการดังกล่าวเป็นต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ในต่างประเทศ แรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไต้หวัน และประเทศสิงคโปร์ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์ และการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานของตนเอง เนื่องจากเชื่อมั่นว่าถ้าตนเองมีศักยภาพ มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ จะเป็นบันไดสำคัญที่ส่งผลให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น รวมถึงได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของธุรกิจท่องเที่ยวที่ยินดีจ่ายค่าตอบแทนให้แรงงานตามความรู้ความสามารถ ไม่ใช่ใบประกาศนียบัตร และหากฝั่งนายจ้างให้ความสำคัญกับใบประกาศนียบัตร ท้ายที่สุดแล้ว ใบประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาจะมีบทบาทเช่นเดียวกันกับใบปริญญาบัตรที่เป็นปัญหาในปัจจุบัน ดังนั้น Virtual Tourism Academy จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ตลอดจนความสามารถในการทำงานเป็นสำคัญ

จากการศึกษาดูงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไต้หวันและประเทศสิงคโปร์ พบว่า ในต่างประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาให้แรงงานมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือทำงานได้จริงด้วยการฝึกฝนภาคปฏิบัติควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนทางวิชาการ ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศไต้หวัน แรงงานให้ความสำคัญต่อการจบ

การศึกษาระดับปริญญาตรีเช่นเดียวกันกับในประเทศไทย คนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่กระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการผ่านกระบวนการเรียนการสอน จัดเตรียมพื้นที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะด้านปฏิบัติ ด้านธุรกิจจริง ในขณะที่ในประเทศสิงคโปร์ คนส่วนใหญ่จบการศึกษาไปสี่เทคนิคแต่มีการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาด้านทักษะ ความชำนาญ และความสามารถทำให้แรงงานส่วนใหญ่มีความสามารถและมีความพร้อมในการทำงานในสถานการณ์จริง

โดยการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy นำร่องภายใต้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีการนำระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งแรงงานบันทึกข้อมูล ประวัติส่วนตัว ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา ความสามารถพิเศษ และนายจ้างสามารถบันทึกความต้องการแรงงาน คุณวุฒิและคุณสมบัติ โดยระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มสามารถวิเคราะห์คุณสมบัติแรงงานที่ต้องการเพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้ระบบฯ ยังช่วยในการจับคู่แรงงานที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับตำแหน่งงานของธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการสรรหาและคัดเลือก โดยแรงงานที่ต้องการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ 2 รูปแบบ นั่นคือ ไม่ต้องการใบประกาศนียบัตร รูปแบบนี้ไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม แต่หากต้องการใบประกาศนียบัตร ต้องชำระค่าธรรมเนียมและมีสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรมในสถานที่จริงเพื่อเตรียมการเข้าสู่การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการฝึกอบรมและพัฒนาของ Virtual Tourism Academy มีความสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากสอดคล้องกับระยะเวลาและความต้องการของแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวที่มีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมค่อนข้างน้อย

5.1.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในการศึกษาส่วนนี้ ผู้วิจัยในโครงการย่อย 2 ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและสถานะองค์ความรู้ด้วยรูปแบบและองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่าย ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและสถานะองค์ความรู้ด้วยรูปแบบและองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่าย เพื่อทำความเข้าใจกับแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นทฤษฎีหลักของโครงการวิจัยย่อยที่ 2 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในเครือข่าย การสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยรูปแบบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งเอกสารงานวิจัยในต่างประเทศ

และประเทศไทยเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนารูปแบบในการพัฒนาเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์
ทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยสามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะต่อการ
เพิ่มผลผลิตบริการท่องเที่ยว เพื่อให้การเติบโตทางเศรษฐกิจมีความต่อเนื่องและยั่งยืน สามารถกระทำ
ได้โดยการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) การศึกษาความต้องการในหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม
- (2) การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม
- (3) การประเมินผลหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม และ
- (4) การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาหรือการฝึกอบรม เพื่อเป็นทักษะใน
การผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

โดยเครือข่ายในการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยควรให้
ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการบนพื้นฐานความโดดเด่นและศักยภาพ
ของประเทศไทย รวมถึงองค์ความรู้และภูมิปัญญาของความเป็นไทยอันนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพทุน
มนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการภายใต้บริบทความเป็นไทย (Thainess) โดยหลักสูตรของ Virtual
Tourism Academy ต้องเชื่อมต่อกับระบบการพัฒนาทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและระบบ
บูรณาการธนาคารหน่วยกิต และเชื่อมโยงการบริหารจัดการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น
ประโยชน์สำหรับการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย ซึ่งต้องอาศัยการ
พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการใน
ประเทศไทย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการเพื่อศึกษาถึงปัญหา
อุปสรรคและทิศทางการพัฒนาพร้อมทั้งใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับภาคเอกชนในการ
พัฒนาหลักสูตร ที่เหมาะสมและตอบสนองทั้งเชิงนโยบายและปฏิบัติการ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา
เครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ Virtual Tourism
Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศไทยอย่าง
เป็นรูปธรรม

โดยในการวิเคราะห์ระดับนโยบาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในเชิง
นโยบายมองว่าหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย
ควรยึดตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของ
อาเซียน (MRA) และมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ดังนั้น ในขั้นตอนนี้จึงกลับมาทบทวนระดับคุณวุฒิ คุณสมบัติที่คาดหวัง และตำแหน่งงานของ บุคคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของ (MRA) ซึ่งพบว่ามาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว อาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ได้แบ่งระดับ คุณวุฒิงานโดยประกาศนียบัตรชั้น 1-3 มุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ความสามารถ ในการทำงานสาขาธุรกิจโรงแรม (Core Competencies of Hotel Service) และสาขาธุรกิจนำ เที่ยว (Travel Service) และเมื่อวิเคราะห์กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ได้ กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ถึงสมรรถนะโดยแบ่งเป็นระดับ 7 ระดับ และสามารถแยกย่อยเป็นประเด็นความรู้ทักษะ คุณสมบัติที่พึงประสงค์ ผลผลิตนวัตกรรม การประยุกต์ใช้ การรับผิดชอบ โดยระดับที่ 1-4 มีสมรรถนะหลักเหมือนกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเช่นกัน ได้แก่ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้ทฤษฎีและข้อมูลพื้นฐาน ในการแก้ปัญหา มีความสามารถในด้านเทคนิคควบคู่กับการใช้คู่มือ ตลอดจนมีศักยภาพในการสรุป ตัดสินใจแก้ปัญหาได้โดยตนเอง สมรรถนะระดับที่ 5-7 เป็นสมรรถนะการวางแผนนโยบายการจัดการ พัฒนาองค์ความรู้ด้วยกระบวนการวิจัย และต่อยอดสู่นวัตกรรมเชิงพาณิชย์

ดังนั้น งานในส่วนสำคัญที่ต้องดำเนินการ คือ การนำหลักสูตรและมาตรฐานของสถาบัน คุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวง แรงงานมาเทียบกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน หรือกรอบ MRA ตาม มาตรฐานอาเซียน และดำเนินการเทียบเคียงเพื่อกำหนดรายวิชาที่แรงงานต้องได้รับการฝึกอบรม และพัฒนา รวมถึงการประเมินสมรรถนะบุคลากรเพิ่ม ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาหรือจัดทำหลักสูตร ฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์สามารถสรุปได้ดังนี้

การทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากความแตกต่างในทรัพยากรของแต่ละธุรกิจ รวมถึงความแตกต่างของ ประสบการณ์ ความรู้ และบริบทของแต่ละธุรกิจทำให้ความเข้าใจหรือการให้ความสำคัญต่อการ ฝึกอบรมและพัฒนาแตกต่างกัน โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ ความสำคัญกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) มากกว่าการฝึกอบรมและ พัฒนา แต่ทั้งนี้ KM นับว่าเป็นการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างหนึ่งเพราะเป็นการต่อยอดความรู้และมุมมอง ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ที่แม้ว่าจะไม่ใช่การฝึกอบรมและพัฒนาตรง ๆ แต่มีเป้าหมายในการแบ่งปัน ประสบการณ์ ความรู้และมุมมองให้กับแรงงานคนอื่น ๆ และที่สำคัญ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการให้ความสำคัญกับมาตรฐานน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ เพราะมาตรฐานคือ ระดับทั่ว ๆ ไปที่แรงงาน ทุกคนต้องมี ด้วยเหตุนี้การมีมาตรฐานไม่ได้หมายความว่าธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบทางการ แข่งขันได้ แต่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ การเรียนรู้และปรับตัว และการมีทัศนคติที่ดี ซึ่งสอดคล้อง

กับคิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2562) ที่กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการเรียนรู้และการพัฒนาทุนมนุษย์

ในการพัฒนาหลักสูตร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการเชื่อมต่อระหว่างความรู้ทางทฤษฎีไปสู่ความรู้เชิงปฏิบัติ เพื่อเป็นหลักสูตรที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาบนพื้นฐานการสร้างเครือข่ายร่วมกันของทุกภาคส่วน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านต่างๆ เช่น เก่งคิด เก่งงาน เก่งการครองตัว เป็นต้น ดังนั้นในการทำหลักสูตร ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการควรให้ความสำคัญกับ กระบวนการวิพากษ์หลักสูตร โดยจะจัดประชุมและสัมมนาร่วมกัน เพื่อวิพากษ์หลักสูตร ตลอดจนเกิดกระบวนการยอมรับหลักสูตรจากทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

5.1.3 การจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

ในโครงการย่อยที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความต้องการจัดตั้งระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความต้องการระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการฯ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้ปริญญาที่เชื่อมต่อกับมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบดิจิทัลในส่วนนี้จะต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการฝึกอบรม ใบประกาศนียบัตรออนไลน์ ประวัติการทำงานเพื่อเรียกใช้ผ่านระบบการจัดหางานได้ ซึ่งระบบดังกล่าวทำหน้าที่เปรียบเสมือนระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มให้กับฝั่งแรงงานที่ต้องการหางาน และธุรกิจท่องเที่ยวในการสื่อสารเกี่ยวกับการฝึกอบรม การประกาศรับสมัครงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนมุมมองระหว่างสมาชิกแรงงานด้วยกัน และที่สำคัญ ต้องมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลดิจิทัลให้กับผู้ที่เข้ามาใช้ระบบเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งาน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าระบบนี้ต้องสามารถเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม โดยประยุกต์แนวคิด 4.0 นั่นคือ การพัฒนาแอปพลิเคชัน ระบบดิจิทัล รวมถึงการฝึกอบรมออนไลน์ ซึ่งแรงงานในภาคการท่องเที่ยวมีความเห็นด้วยกับระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเนื่องจากมีความสะดวกต่อการติดต่อและประสานงาน และเป็นนวัตกรรมของโลกในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี 4.0 กับการท่องเที่ยวไทยที่สามารถยกระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่มีประเด็นที่แรงงานต้องการคือ ความสามารถในการใช้งานได้จริง และสามารถใช้งานได้สะดวก ให้แรงงานที่มีพื้น

ฐานความรู้ทุกระดับสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย
โดยให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ ทั้งนี้มีการแบ่งผู้ใช้งานเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) สถานประกอบการที่
ต้องการจ้างงาน 2) ศูนย์ฝึกอบรม 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ และ 4) ผู้ใช้ทั่วไป และจากการ
วิเคราะห์ระบบ ได้ออกแบบระบบทั้งสิ้น 18 ระบบ ได้แก่ ระบบจัดการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ระบบ
จัดการข้อมูลประเภทหลักสูตรอบรม ระบบจัดการข้อมูลหลักสูตรอบรม ระบบจัดการข้อมูลประเภท
วิทยากร (ความถนัดของวิทยากร) ระบบจัดการข้อมูลวิทยากร ระบบจัดการข้อมูลประเภทผู้เข้ารับ
การอบรม (พนักงานระดับปฏิบัติการ/บุคคลทั่วไป) ระบบจัดการข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม ระบบ
จัดการอบรม ระบบแนะนำหลักสูตรฝึกอบรมรายบุคคล ระบบชำระเงินและออกใบเสร็จจ่อออนไลน์
รายงานสรุปรายการจัดอบรม ระบบพิมพ์ประกาศนียบัตร ระบบบันทึกประวัติการอบรมของตนเอง
ระบบสมัครงาน ระบบผู้จ้างงานประกาศตำแหน่งงาน ระบบผู้จัดจ้างงานประกาศตำแหน่งงาน
ระบบสรุปตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการและสรุปการใช้งานระบบประจำเดือน และระบบ
บทเรียนออนไลน์ที่ผู้เรียนสามารถเข้ามาฝึกอบรมและพัฒนาในหัวข้อต่าง ๆ ที่ต้องการ

โดยระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางการท่องเที่ยวต้องสามารถแสดงผล
ของระบบบนหน้าเว็บไซต์ตามความต้องการของผู้ใช้ (On Demand) โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าใช้
งานตามความต้องการ รวมถึงระบบที่ผู้ใช้งานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน
ระบบ สำหรับสถานประกอบการและเข้าสู่ระบบ/ลงทะเบียน โดยในแต่ละเดือน ระบบจะแสดง
ตำแหน่งงานที่นายจ้างต้องการ ตำแหน่งงานที่ลูกจ้างต้องการจะสมัคร ข่าวสาร/กิจกรรมการฝึกอบรม
การค้นหาคำตำแหน่งงาน การจ้างงาน และหลักสูตรฝึกอบรม สรุปตำแหน่งงานที่สถานประกอบการ
ต้องการประจำเดือน สรุปการใช้งานระบบประจำเดือน และการจัดอันดับหลักสูตรที่คนให้ความสนใจ
มากที่สุด กล่าวคือ ด้านระบบงานผู้ว่าจ้าง/นายจ้าง สามารถประกาศรับสมัครตำแหน่งงานได้
ตรวจสอบข้อมูลได้ เรียกดูใบประกาศนียบัตร หนังสือแนะนำตัวหรือความสามารถพิเศษได้ ส่วน
ลูกจ้างก็สามารถค้นหาคำตำแหน่งงานที่ว่าง อัปเดตข้อมูลได้ อย่่างไรก็ตามจะต้องมีระบบความ
ปลอดภัยด้าน IT เพื่อป้องกันและคัดกรองข้อ-สกุ่ล คำหยาบคายต่างๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มฯ นี้จะเป็นส่วนเชื่อมการบริหารจัดการของ Virtual Tourism
Academy โดยเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการ ในการบริหารจัดการหลักสูตร การประเมินผล และระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
กับการเชื่อมโยงแรงงานนอกระบบเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.4 การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย

จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลในโครงการย่อยทั้ง 3 Virtual Tourism Academy กำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็น “สถาบันชั้นนำในการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย” ที่ในอนาคตจะเป็นศูนย์กลางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านการบริการแบบไทย (Thainess) ที่รองรับบุคลากรในระดับนานาชาติ ซึ่งประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ และสามารถกำหนดแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรและ Virtual Tourism Academy ได้ดังนี้

การบริหารจัดการ Virtual Tourism Academy มีการบริหารจัดการโดยมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ภายใต้ความร่วมมือระหว่างศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และศูนย์ความเป็นเลิศด้านนิเวศวิทยาพยากรณ์และการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งต้องแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการจำนวน 1 ชุด โดยมีหัวหน้าศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เป็นประธานคณะกรรมการ และมีคณะกรรมการจากตัวแทนหน่วยงานภาคีเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ อาทิ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน สมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น และมีการเตรียมผู้ปฏิบัติการ โดยมีหัวหน้าศูนย์ความเป็นเลิศด้านการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ และมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 อัตรา ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ด้านหลักสูตร ทดสอบและประเมินผล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป รวมถึงการประมาณการงบประมาณสำหรับการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy ให้สามารถบริหารจัดการได้ในปีแรก 17,663,632 บาท

การพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ Virtual Tourism Academy สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาช่องว่างด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และนำมากำหนดเป็นหลักสูตรในการฝึกอบรมและพัฒนาการสอนสื่อสารกับสมาชิกเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ให้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรต่อไป โดยในกรณีที่ 2 เครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ฯ สามารถพัฒนาหลักสูตรตามศักยภาพและความชำนาญของตนเองได้ และแนวทางที่ 3 การเชื่อมต่อ (Plug in) กับเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่มีการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน โดยหลักสูตรทั้งหมดของ Virtual Tourism Academy ต้องเน้นการสร้างทัศนคติที่ดีเพราะทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน

โดยการดำเนินงาน Virtual Tourism Academy ต้องมีการจัดตั้งศูนย์ทดสอบและประเมินผลการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อประเมินผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาและชำระค่าธรรมเนียมในการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ หากผู้ที่ไม่ต้องการการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะดำเนินการในระบบออนไลน์ทั้งหมด ผู้ที่ผ่านการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพจะได้รับใบประกาศนียบัตรออนไลน์ที่มีการรับรองโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทุนมนุษย์

แนวทางที่สำคัญในการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy คือ การพัฒนาระบบสะสมการเรียนรู้ (Credit Bank) โดยระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติการฝึกอบรม ผลการฝึกอบรมและข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ของแรงงานที่เข้ามาพัฒนาภายใต้ Virtual Tourism Academy โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ทำให้แรงงานที่เข้าสู่ตลาดแรงงานและไม่ได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถเข้ารับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถได้รับใบประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญาบัตร ทั้งนี้ต้องอาศัยการร่วมมือของสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมพัฒนาในรูปแบบดังกล่าว โดยในเบื้องต้นมีความร่วมมือของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือ NIDA มหาวิทยาลัยนเรศวร และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ร่วมขับเคลื่อนการดำเนินการดังกล่าวภายใต้ชื่อ NNWU (NIDA – Naresuan – Walailak University) ซึ่งต้องอาศัยการศึกษาและการประชุมร่วมกันของผู้บริหารมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่ง ทั้งนี้ มีรูปแบบการร่วมมือกันของสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น IUPUI หรือ Indiana University Perdue University Indianapolis ด้วยการรวมวิทยาเขตของ Indiana University และ Perdue University ในเมือง Indianapolis จนกลายเป็นมหาวิทยาลัยที่ใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา นักศึกษาที่เข้าเรียนและจบการศึกษาจาก IUPUI จะได้รับใบปริญญาบัตรของทั้งสองมหาวิทยาลัย ตัวอย่างอีกแห่งหนึ่งคือ Perdue University Global ที่ก่อตั้งขึ้นโดย Perdue University หลังจากการควบรวม Kaplan University เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยออนไลน์เพื่อการศึกษาผู้ใหญ่ หรือการศึกษานอกระบบสำหรับผู้ที่กำลังทำงาน

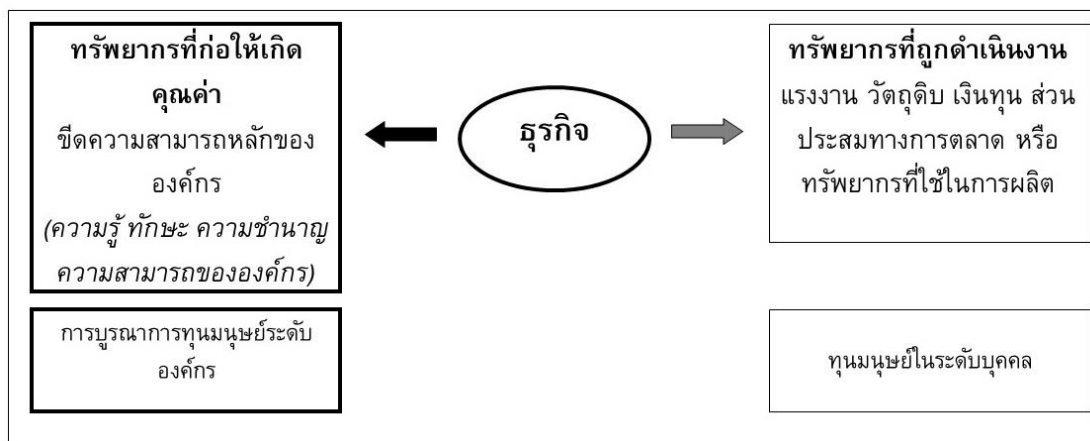
โดยผู้วิจัยเสนอให้ดำเนินการในแนวทางที่ 1 ในการจัดตั้ง NNWU (NIDA – Naresuan – Walailak University) เนื่องจากเป็นแนวทางที่สามารถดำเนินการได้โดยทันทีไม่ติดข้อกฎหมาย เพียงแต่ต้องนำเรื่องผ่านสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งเพื่อขออนุมัติดำเนินการ

5.2 อภิปรายผล

แผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยเป็นงานวิจัยที่นำเสนอแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในมิติของระดับประเทศ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ ทางด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ (ลัดดาวัลย์ สุดสวาทและคณะ, 2560; ญัฐิณี ทองดี และคณะ, 2560; ทศพร แก้วขวัญไกร และจตุพร จันทรัมย์, 2559; สมศรี ศิริไหวประพันธ์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย, 2559; สุมลทา สังใจสม, 2555) แต่ในงานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาสถาบันการพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้ชื่อ Virtual Tourism Academy ที่มองในมิติระดับประเทศทำให้ต้องมีมิติและกระบวนการที่เกี่ยวข้องจำนวนมากที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญ โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดกระบวนการทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (S-D logic) ที่นำกรอบด้านทรัพยากรมาใช้เป็นประเด็นสำคัญ ซึ่ง Vargo and Lusch (2004; 2008) ได้ประยุกต์แนวคิดทรัพยากร (Resource-Based Theory: RBT) ในการจำแนกทรัพยากรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) ที่ประกอบไปด้วยทักษะ ความชำนาญ และความสามารถขององค์กร และทรัพยากรที่ถูกดำเนินงาน (Operand Resources) ที่เป็นปัจจัยในการผลิต อย่างไรก็ตาม มีนักวิจัยส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์แนวคิด S-D logic ในการศึกษาด้านทุนมนุษย์ ทั้งที่ S-D logic มีการกล่าวถึงประเด็นทางด้านทุนมนุษย์ ซึ่งแนวคิดด้านทุนมนุษย์เมื่อถูกวิเคราะห์ภายใต้แนวคิด S-D logic มีความซับซ้อนเพราะทุนมนุษย์เป็นได้ทั้งทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า และทรัพยากรที่ถูกดำเนินงาน

ในมิติระดับองค์กร Vargo and Lusch (2008) ระบุว่าองค์กรต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยอาศัยทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ซึ่งต้องอาศัยการบูรณาการบุคลากรภายในหรือทุนมนุษย์ภายในองค์กร ส่วนนี้คือทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะ ความรู้และความชำนาญ รวมถึงความสามารถและประสบการณ์ที่องค์กรมีมาใช้ในการกำหนดตลาดเป้าหมาย จัดหาวัตถุดิบ เลือกใช้บุคลากรที่มีทักษะและความชำนาญที่แตกต่างกัน ภายใต้มุมมองนี้ ทุนมนุษย์ระดับบุคคล (Individual Human Capital) เป็นทรัพยากรที่ถูกดำเนินงาน (Operand Resources) เพราะบุคลากรระดับปฏิบัติการไม่สามารถก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ต้องอาศัยการวางแผน ฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงจัดวางในตำแหน่งงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้กระบวนการนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องสร้างความรู้ขององค์กร หรือทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า โดยฝึกอบรม พัฒนาหรือจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทุนมนุษย์ของผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการ

ขับเคลื่อนองค์กร เพราะผู้บริหารขององค์กรคือ ผู้ที่กำหนดทิศทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ สรรหาและจัดวางบุคลากรที่มีความสามารถให้รับผิดชอบงานในส่วนต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 5.1 ทุนมนุษย์ระดับองค์กร คือ ชีตความสามารถหลักขององค์กร



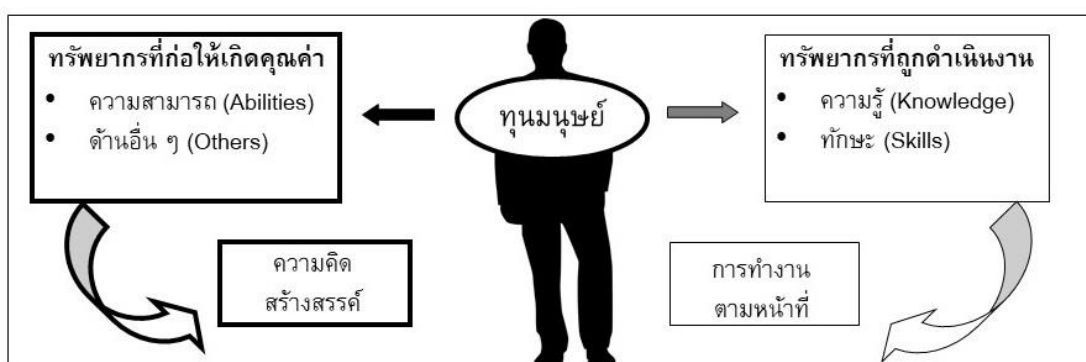
ที่มา: ปรับปรุงจาก Vargo and Lusch (2004)

ภาพที่ 5.1 แนวคิดทรัพยากรภายใต้กระบวนการทัศน์ด้านการบริการของการตลาด (S-D logic)

โดยภายใต้แนวคิด S-D logic ความรู้ และทักษะ รวมถึงความชำนาญของทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Operant Resources) นั่นคือ องค์กรจำเป็นต้องอาศัยความรู้และทักษะในการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์และต่อยอดเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งในการดำเนินการเช่นนี้ องค์กรต้องพัฒนาระบบการจัดการความรู้และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเก็บรักษาและต่อยอดองค์ความรู้ขององค์กรที่มาจากการบูรณาการองค์ความรู้ของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งภายใต้แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ (Coleman, 1988; Burt, 1997; นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2551) ทุนมนุษย์เป็นเรื่องการพัฒนาบุคลากรในมิติของการลงทุนที่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในอนาคต องค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และมุมมองเช่นนี้ผ่านทักษะ ความรู้และความชำนาญของผู้บริหารเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาทุนมนุษย์ แต่ในการวิเคราะห์ด้วยแนวคิด S-D logic ที่ต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงประยุกต์โมเดล KSAOs ที่นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2548) และ Davenport and Prusak (2000) ได้กล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพของทุนมนุษย์นั้นต้องอาศัยการเพิ่มพูนองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านความสามารถ (Ability) และด้านอื่น ๆ (Ability) และนำแนวคิดนี้เป็นกรอบในการสังเคราะห์ปัจจัยด้านทรัพยากรขององค์กร

งานวิจัยนี้พบว่า ในมิติระดับบุคคล ทรัพยากรที่สำคัญไม่ใช่ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่า เพราะภายใต้ความหมายของ Vargo and Lusch (2004) ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดคุณค่าเป็นทรัพยากร

ที่นำไปกระตุ้นหรือนำไปขับเคลื่อนให้เลือกใช้ประโยชน์จากทรัพยากรจากการดำเนินงานที่มีอยู่ ในมิติระดับบุคคล ทักษะ (Attitude) คือ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทักษะและความชำนาญของบุคลากรแต่ละคนในการสร้างคุณค่าหรือสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทิวทรี พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2562) ที่พบว่าทัศนคติและความสามารถอื่น ๆ คือ ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การขับเคลื่อนความได้เปรียบขององค์กร ขณะที่ปัญหาที่พบจากภาคธุรกิจบุคลากรที่จบการศึกษาใหม่ มีความรู้มาก จบเกียรตินิยมแต่ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะขาดความสามารถในการประยุกต์ใช้วิชาการเพื่อการทำงานจริง การขาดความสามารถด้านภาษา การขาดความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ หรือการคิดอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่าความรู้และทักษะในการทำงานที่มีอยู่จำนวนมากไม่ได้ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวได้ว่า ทักษะและความสามารถอื่น ๆ คือตัวแปรในการทำให้บุคลากรสามารถเลือกใช้ทรัพยากรความรู้และทักษะในการสร้างคุณค่าได้มากนักน้อยเพียงใด ประกอบกับความรู้และทักษะของบุคลากรมีการเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาหรือประสบการณ์ทำงานที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการได้มีโอกาสการเรียนรู้ที่มากขึ้นด้วย ด้วยเหตุนี้ ภาพที่ 5.2 จึงแสดงให้เห็นถึงการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยให้ความสำคัญกับความสามารถ และด้านอื่น ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยทัศนคติ ทักษะด้านภาษา ความคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น



ภาพที่ 5.2 แนวคิดทรัพยากรในระดับบุคคล

ทั้งนี้ ในการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดเครือข่ายคุณค่า (Network Value) ที่ทิวทรี พงศกรรังศิลป์ (2555) ได้กล่าวว่า ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่ง Vargo and Lusch (2008) เรียกเครือข่ายนี้ว่า Collaborative Network หรือเครือข่ายความร่วมมือที่ผู้เกี่ยวข้องต้องใช้ทักษะและความชำนาญในการคำนึงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพ หรือพลังของความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ เครือข่ายความร่วมมือถูกนำมาใช้ทั้งการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการจัดตั้ง NNWU เพื่อใช้ประโยชน์จากระบบการสะสมความรู้ (Credit Bank) ในการรับประกาศนียบัตร อนุปริญญา หรือปริญญา

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

แผนงานวิจัย การบริหารจัดการและการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนา
ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
ดังนี้

5.3.1 การขับเคลื่อน Virtual Tourism Academy ให้ประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยการ
สร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวและบริการที่เป็นภาคส่วนหลัก ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน
สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเนื่องจากมีบทบาทที่เกี่ยวข้องใน
การจัดตั้ง Virtual Tourism Academy และเกี่ยวข้องกับทั้งผู้ประกอบการ และแรงงานในการ
ท่องเที่ยว โดยความร่วมมือของภาคส่วนหลักที่เกี่ยวข้องจะนำไปสู่การเทียบเคียงหลักสูตร ดังนั้น
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานหลักที่ขับเคลื่อนด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวของประเทศไทย และในฐานะหน่วยงานหลักในการออกใบประกาศนียบัตรออนไลน์ควรเป็น
แกนนำในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.2.2 เนื่องจากแรงงานหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของประเท
ศไทยให้คุณค่ากับใบประกาศนียบัตรและการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการทำ
ให้ได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ขณะที่ในต่างประเทศ บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ให้คุณค่ากับการมีศักยภาพและมีทุนมนุษย์สูงขึ้น และเมื่อมีศักยภาพสูงขึ้นจึงทำให้มีโอกาสได้รับ
ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นด้วย จึงเห็นได้ปัญหาด้านการที่แรงงานในประเทศไทยไม่สนใจที่เข้ารับการ
ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเพราะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม และมองว่าการประเมินมาตรฐาน
คุณวุฒิวิชาชีพเป็นต้นทุน ดังนั้น Virtual Tourism Academy จึงควรสร้างการรับรู้และความเข้าใจ
กับแรงงานทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย และสร้างวัฒนธรรมให้
แรงงานชาวไทยเห็นคุณค่าถึงการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของตนเอง
ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย
ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง และที่สำคัญเป็นการลดการให้คุณค่าหรือความสำคัญกับใบ
ประกาศนียบัตร หรือใบปริญญา

5.3.3 เนื่องจากบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยมีพื้น
ฐานความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงความรู้ทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลที่

แตกต่างกัน แต่การขับเคลื่อนและดำเนินการของ Virtual Tourism Academy ทั้งหมดใช้ระบบดิจิทัล ดังนั้น การบริหารจัดการระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ทางด้านการท่องเที่ยวและบริการจึงควรเน้นการเข้าถึงและการใช้งานที่ง่ายสะดวก รวมถึงการจัดบรรยายการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการทำงาน เพื่อให้บุคลากรต่าง ๆ มีพื้นความรู้และสามารถใช้งานระบบต่าง ๆ ของ Virtual Tourism Academy ได้

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวของประเทศไทย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://www.dot.go.th>
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- กองส่งเสริมและพัฒนาเครือข่าย. (2547). ความหมายของเครือข่าย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com>
- กิตติ ภัคทีวัฒนะกุล และพนิดา พานิชกุล. (2546). คัมภีร์การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งรัตน์พรินตัง.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). การจัดการเครือข่าย: กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- เกรียงศักดิ์ พราวศรี. (2544). การจัดระบบสารสนเทศในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- จำนง แจ่มจันทรวงษ์. (2553). การพัฒนารูปแบบการบริหารระบบเครือข่าย เพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2552). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยศรีปทุม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยรัตน์ รอดเคราะห์. (2555). การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการงาน. วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพฑูรย์ เกียรติโกมล. (2542). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐินี ทองดี สุภาพร ล้ำวรรณวงศ์ ขวัญอิสรา ภูมิศิริไพบุลย์ และปรายดา พรหมเสน. (2560). การยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันและกลไกการจัดการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชน แหล่งมรดกทางวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง ชี มูล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 11 (พิเศษ), 58 – 74.
- ดารณี พิมพ์ช่างทอง และอภิดา สุทธิสานนท์. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการเรียนรู้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจประจำท้องถิ่นสู่สังคมแห่งการเรียนรู้. วารสารสุทธิปริทัศน์ 29(90), เมษายน - มิถุนายน 2558.
- ทวีเกียรติ ประพทธีตระกูล และยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2554). ตัวแบบการจัดการองค์การเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 34(129), 24 – 25.
- ทศพร แก้วขวัญไกร และจตุพร จันทารมย์. (2559). ศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาทุนมนุษย์ พัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาศึกษาต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ในเขตพื้นที่ชุมชนเมืองบุรีรัมย์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 11(พิเศษ): 98 – 106.
- ธัญทร ทองจันทร์. (2558). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรในการให้บริการสารสนเทศ และการปรับขึ้นเงินเดือน โรงเรียนวรนาธิเฉลิม, สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นิศารัตน์ เขาว์ปรีชา. (2557). การพัฒนาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๑. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นิศารักษ์ เวชยานนท์. (2551). มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2559). โครงการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อสนับสนุนการยกระดับทักษะฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานสากล. รายงานฉบับสมบูรณ์. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงาน.
- มาลินี ศรีโมตรี. (2560). กลยุทธ์การบริหารความแตกต่างของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 9(3), 277-288.
- ลัดดาวัลย์ สุดสวาท พรนภา เตียสุธิกุล และบุญเลิศ ไพรินทร์. (2560). การพัฒนาทุนมนุษย์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์. 19(1): 15 – 28.

- วรวิชัย จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท. (2556). การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนร่วมการทำงาน: รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์. รายงานฉบับสมบูรณ์ เชียงใหม่: วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรางคณา ผลประเสริฐ. (2556). หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาสุขภาพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วริวรรธน์ เจริญรูป พวงทอง วังราชภูร์ และนภาพร ททรัพย์กุลมงคล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการดำเนินงานของกิจการ: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม 2560.
- วิชัย แสงศรี. (2552). การศึกษาวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายสถานศึกษาในเขตพื้นที่ชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.
- วิทยากร เชียงกุล. (2546). การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนคนด้อยโอกาส กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระรายย่อย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระ อรัญมงคล และรัชฎา อธิสภา. (2549). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 2(1), 70 – 76
- ศศิวิมล สิรินันท์เกตุ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามัญสังกัดสำนักงานเขต. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ สมจินตนา คุ่มภัย ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์ สุชาติ ฉันทสำราญ และวิลาวัลย์ ดิงไตรย์ภพ. (2558). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ ฤกษ์เดช เจริญสุธาสินี วศิน ปัญญาวุธตระกูล และมัลลิกา เจริญสุธาสินี. (2562). การพัฒนาศูนย์กลางการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ทางการ

ท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย. ร่างรายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สกล เลี่ยมประวัตติ. (2556). โครงการวิจัย “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอนกระบวนการวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร” วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมศรี ศิริไหวประพันธ์ และวุฒิชชาติ สุนทรสมัย. (2559). รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ในวิสาหกิจขนาดย่อม: กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมืองพัทยา. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 14(1), 77 – 90.

สะอาดจิต เพ็ชรมีศรี. (2551). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริหารงานวิชาการตามแนวคิดการจัดการความรู้ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ (ค.ด.) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). แผนแม่บทสถิติประเทศไทย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014>

สุกัญญา แก้วขาว เอลิมพงศ์ มีสมนัย และจำเนียร ราชแพทยาคม. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. 27(12), มกราคม - เมษายน 2561.

สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2558). ปรับเงินเดือนประจำปี อย่างไรให้พนักงานและองค์กร Happy. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมลทา สังใจสม. (2555). การพัฒนาทุนมนุษย์ของสำนักหอสมุด กำแพงแสน การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://researchconference.kps.ku.ac.th/article_9/pdf/o_human59.pdf

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). การจัดการทุนมนุษย์ : ความหมาย ความสำคัญ วิวัฒนาการและแนวโน้ม. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(1), 56-67.

สุริชาติ จงจิตต์. (2550). แนวทางการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพลังงานทางเลือกของชุมชน. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกพงศ์ ไทรพุฒทอง. (2549). การพัฒนาเครือข่ายการทำงานสายปฏิบัติงานระหว่างองค์กรของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการบริหาร)

โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2557). วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : ซี
เอ็ดดูเคชั่น.

Becker, G.S. (1964), Human Capital, New York: Columbia University Press.

Bourdieu, P. (1986). “The Forms of Capital,” In J. Richardson (Ed.) Handbook
of Theory and Research for the Sociology of Education (pp.241 – 258). New York:
Greenwood.

Burt, R.S. (1997), “The Contingent Value of Social Capital”, Administrative Science
Quarterly, 42(2), 339 – 365.

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.

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.

Gurianova, E. and Mechtcheriakova, S., (2015), Design of Organizational Structures of
Management According to Strategy of Development of the Enterprises,
Economics and Finance, 24: 395 – 401.

Holagh, S.R., Noubar, H.B.K., and Bahador, B.V. (2014) the Effect of Organizational
Structure on Organization Creativity and Commitment in Iranian Manicipalities,
Social and Behavioral Sciences, 156, 26: 213-215.

Kendall, K.E. and Kendall, J.E. (1998). System Analysis and Design. 4th ed., New
Jersey: Prentice Hall International.

- 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.
- Pongsakornrungrungsilp, S. (2010), "Value Co-Creation Process: Reconciling S-D Logic of Marketing and Consumer Culture Theory within the Co-Consuming Group," PhD Dissertation, University of Exeter, UK.
- Rees, D. And McBain, R. (2004). *People Management: Challenges and Opportunities*. New York: Palgrave.
- Schultz, T.W. (1961), "Investment in Human Capital," *The American Economic Review*, 51(1), 1 – 17.
- 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

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ และตารางกิจกรรม

1. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ได้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังนี้

1.1 การพัฒนาข้อเสนอโครงการเพื่อจัดตั้ง Virtual Tourism Academy และศูนย์ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

2. ตารางเปรียบเทียบกิจกรรม วัตถุประสงค์ ที่วางแผนไว้และกิจกรรมที่ดำเนินการจริง

กิจกรรม	ตามแผน						ปฏิบัติจริง					
	เดือน						เดือน					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
1.จัดประชุมชี้แจงแผนวิจัยในพื้นที่ศึกษา	←→						←→					
2.ศึกษาข้อมูลทฤษฎีภูมิที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในแต่ละโครงการ	←→						←→					
3.จัดประชุมกลุ่มย่อยหน่วยงานบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์			←→						←→			
4.จัดประชุมกลุ่มย่อยผู้ประกอบการและร่วมสังเกตการณ์กิจกรรมการท่องเที่ยว				←→						←→		
5. การจัดทำรายงานความก้าวหน้า 6 เดือน						←→						←→

กิจกรรม	ตามแผน						ปฏิบัติจริง					
	เดือน						เดือน					
	7	8	9	10	11	12	7	8	9	10	11	12
6.จัดประชุมกลุ่มย่อยหน่วยงานบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทุนมนุษย์												
7.จัดประชุมกลุ่มย่อยผู้ประกอบการและร่วมสังเกตการณ์กิจกรรมการท่องเที่ยว												
8. การดูงานรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นเลิศในต่างประเทศ												
9. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นตามวัตถุประสงค์ของแผนวิจัย												
10. การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อการสังเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแนวทางการจัดตั้ง Virtual Tourism Academy เพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย												
11. สังเคราะห์ข้อมูลจากผลการศึกษาของโครงการย่อยทั้ง 3												
12. รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2 และรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์												