

สัญญาเลขที่ RDG 5550046

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 5

การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

Human Resource Management Network Development
in Lampang Tourism Industry.

คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ สำราญใจ มหาวิทยาลัยเนชั่น
2. ดร.ศรีศุภร์ นิลภรณ์ มหาวิทยาลัยเนชั่น

ชุดโครงการวิจัย

ชุดโครงการการจัดการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
ของอัตลักษณ์ชุมชนลำปาง

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของ สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเพื่อการพัฒนาเครือข่ายทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ทรงคุณวุฒิ ของสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง และธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ทำให้ได้หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประกอบการ และหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และวิทยากรทุกท่านผู้สละเวลาในการค้นคว้าองค์ความรู้ที่มีความสอดคล้องกับบริบทที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหลักสูตรที่ได้รับการพัฒนาขึ้นในเบื้องต้นนี้จะได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้ประกอบการ และพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ สำราญใจ

ดร.ศรีศุภร์ นิลกรรณ

14 กันยายน 2556

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความสำคัญ/ความเป็นมา

จากยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการพัฒนาจังหวัดลำปางมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และการสร้างสังคมให้มีความเข้มแข็งเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ นับได้ว่าเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มีความเป็นไปได้สูงมาก จากศักยภาพพื้นฐานของจังหวัดลำปางที่มีสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงหน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งทุกสถาบันมีกำลังการผลิตบัณฑิตในหลากหลายสาขาวิชาตามความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งโดยตรง และโดยอ้อม ในขณะที่จุดอ่อน (Weakness) ที่สำคัญของจังหวัดลำปางมีลักษณะเช่นเดียวกับจุดอ่อนในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ คือ ขาดการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาที่เป็นระบบอันเนื่องมาจากขาดการบูรณาการและเชื่อมโยงแผนงานโครงการในทุกระดับของจังหวัด ศักยภาพของทรัพยากรบุคคลจึงไม่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาคือ นโยบายในระดับประเทศ ที่ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (สำนักงานจังหวัดลำปาง, 2553) ในช่วงเวลาที่ทิศทางการพัฒนาประเทศมุ่งไปสู่ความเชื่อมโยงร่วมกับกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีการสร้างเส้นทางถนนสาย R3A เชื่อมต่อการคมนาคมผ่านประเทศสำคัญที่มีอาณาเขตติดต่อกับภาคเหนือของไทย คือ จีน พม่า และลาว จังหวัดลำปางจึงน่าที่จะใช้โอกาสนี้พัฒนาให้จังหวัดลำปางได้มีทิศทางการพัฒนาสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ดังนั้น การวิจัยเพื่อพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ครั้งนี้นอกจากจักได้มีส่วนในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศสถานการณ์ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางแล้ว ผู้วิจัยหวังว่าข้อความรู้ดังกล่าวจะมีส่วนในการขับเคลื่อนให้ผู้นำของกลุ่มองค์การธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวได้มีความเข้าใจในสถานการณ์ตลอดจนแนวโน้มความต้องการบุคลากรในงานท่องเที่ยว และพร้อมที่จะสร้างความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจด้านการท่องเที่ยวรองรับการก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศที่จะเกิดขึ้นในอีกไม่ช้านี้

คำถามการวิจัย

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
2. ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
4. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
3. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
4. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยโดยการวิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการสำรวจหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และศักยภาพการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปางและแบบสำรวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1)คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันการศึกษา และหน่วยงาน ที่มีหลักสูตรฝึกอบรม หรือการผลิตบัณฑิตทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ในจังหวัดลำปาง 3) ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 กลุ่มธุรกิจในจังหวัดลำปาง ได้แก่ การขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมและงานบริการ การท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงเป็นผู้บริหารสถานศึกษา หรือหัวหน้าสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 20 ท่าน 2) ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 300 คน ที่กระจายอยู่ในทั้ง 6 กลุ่มธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และ ศักยภาพการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง แบบสำรวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การ ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ผู้ประกอบการ และแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานบริการในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยคณะผู้วิจัย ด้วยการวิเคราะห์เอกสารหลักสูตรการเรียนการสอน และการฝึกอบรม ที่ดำเนินการโดย หน่วยงาน/สถาบันการศึกษา ในจังหวัดลำปาง ทั้งระดับ ประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร สํารวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวครอบคลุม 13 อำเภอในจังหวัดลำปาง รวม 300 ฉบับ และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา และอาจารย์จาก สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 110 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับข้อมูล คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตร ข้อมูลจากเวทีการสัมมนาระดมความคิดเห็น และเนื้อหาข้อมูลจากแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิด นำเสนอเป็นคำบรรยาย การแปลความหมาย 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบที (t-test) และในการประเมินความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน 3.34 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

คะแนน 1.68 – 3.33 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 0.00 – 1.67 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการวิจัยเป็น 4 ส่วน

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
2. ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
4. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ทั้ง 6 กลุ่ม คือ การขนส่ง ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีผู้ดำเนินการเป็นเจ้าของคนเดียว หรือมีลูกจ้าง 1 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง ร้านอาหารของที่ระลึก ร้านอาหารทั่วไป และบริการนำเที่ยว รวมถึงสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยู่ตามอำเภอรอบนอกด้วย สำหรับธุรกิจขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่มีเป็นจำนวนน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร โรงแรม ที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองลำปาง ในด้านของปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นับว่าเป็นจำนวนกำลังคนที่มีน้อย แต่ทุกธุรกิจ ระบุว่ามีความเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการในปัจจุบันแล้ว คิดเป็น ร้อยละ 80 – 100 และหากแนวโน้มของการท่องเที่ยวมีมากขึ้นก็จะสามารถจัดหากำลังคนเพิ่มมากขึ้นได้ (ในลักษณะที่เจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ให้ความเชื่อถือกับการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า หรือเชื่อว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจะเป็นไปอย่างช้าๆ ซึ่งจะสามารถจัดหาพนักงานเพิ่มขึ้นได้ทัน) ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีไม่มาก และธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดคุณวุฒิ แต่ต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะในงานของธุรกิจนั้นๆ อาทิ ต้องการผู้ที่มีความสามารถด้านทำกาแฟ เครื่องดื่มและการปรุงอาหาร ต้องการผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานขายสินค้าหน้าร้าน พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชี แม่บ้าน พนักงานซักรีด หรือ พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีความต้องการพนักงานเพิ่ม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติ หรือคุณวุฒิที่ไม่สูงมากนัก (สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีไม่เต็มจำนวนตามการรับสมัครของสถาบันอุดมศึกษา) เช่น ในธุรกิจด้านที่พัก ต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือไม่จำกัดวุฒิ และตำแหน่งที่ต้องการได้แก่ ผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชีแม่บ้าน พนักงานซักรีด และ พนักงานทำความสะอาด

ระดับความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะระบุว่า ตนเองมีความรู้ความสามารถในงานของตนอยู่แล้ว แต่หากมีการอบรมโดยภาครัฐ (ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) ยกเว้น เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่ง และบริการนำเที่ยวไม่แสดงความจำนงที่จะเข้ารับการอบรมในเรื่องใดๆ และโดยส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่ระบุว่า จะเข้ารับการอบรมโดยให้เหตุผลสำคัญ คือ การอบรมมักจะทำในช่วงเวลาการทำงานไม่สามารถปลีกเวลาไปได้ ซึ่งเป็นคิวรถไม่มีเวลาแน่นอน ธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียวไม่มีพนักงานไม่สามารถปลีกเวลามาเข้ารับการอบรมได้ ร้านอาหารได้รับความรู้จากแฟรนไชส์แล้ว มีความชำนาญ/ประสบการณ์มากเพียงพอแล้ว และยังไม่มีการอบรมใดๆ ที่ตรงกับความต้องการ สำหรับธุรกิจใน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก คือ ธุรกิจเกี่ยวกับ ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ และสถานที่ท่องเที่ยว ได้แสดงความจำนงที่ต้องการจะให้พนักงานได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การจัดการธุรกิจบริการตามมาตรฐานโรงแรม การทำงานเป็นทีม การสร้างความร่วมมือในองค์กร และความสามารถในการให้บริการ สำหรับธุรกิจส่วนใหญ่ที่มีขนาดเล็กมีการดำเนินงานโดยผู้เป็นเจ้าของ หรือบุคคลในครอบครัว หรือมีพนักงานจำนวนน้อยไม่ยินดีที่จะให้พนักงานเข้ารับการอบรม โดยมีเหตุผลสำคัญ คือเจ้าของดำเนินการเองไม่มีพนักงานบริการในธุรกิจ พนักงานในธุรกิจมีประสบการณ์สำหรับการปฏิบัติงานมาแล้ว เจ้าของธุรกิจสามารถอบรมให้แก่พนักงานได้เอง และธุรกิจจะรับเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถแล้วไม่จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมอีก

ดังนั้น ความต้องการหรือความสามารถที่จะเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงระบุว่าไม่สามารถเข้าอบรมได้เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกำลังคนในการทำงานที่มีเจ้าของทำงานคนเดียว หรือมีพนักงานเป็นจำนวนน้อย ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลาง-ใหญ่ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่น โรงแรมขนาดใหญ่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ระหว่าง 100 – 500 คน มีเพียง 1 – 2 แห่ง แต่ละแห่งก็มีการอบรมให้แก่พนักงานของตนเองเพื่อให้มีความสามารถหรือทักษะตามที่เป็นมาตรฐานของตนเองอยู่แล้วเช่นกัน กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนลำปางมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามชุมชนที่เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว มีความตื่นตัว และต้องการให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน โดยต้องการให้มีการจัดการอบรม/ให้ความรู้/จัดการทัศนศึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการท่องเที่ยวได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการท่องเที่ยว ในเรื่องต่อไปนี้เป็น

- 1) การบริหารจัดการ เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
- 2) การบริหารจัดการให้แก่บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ
- 3) ศิลปการนำเที่ยว การให้บริการ และการต้อนรับนักท่องเที่ยว
- 4) ความรู้สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก และร้านอาหาร
- 5) การสร้างอัตลักษณ์/แบรนด์ให้กับชุมชน โดยผู้นำ ผู้ประกอบการ และผู้แทนชุมชน
- 6) การพัฒนาระดับสินค้าหัตถกรรมให้มีอัตลักษณ์/แบรนด์สินค้าชุมชน เพื่อส่งเสริมการตลาด

- 7) การพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน ให้มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่สำคัญ คือ การขาดแคลนมัคคุเทศก์ในพื้นที่ หรือมัคคุเทศก์ไม่สามารถมาปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ และทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีความกล้าแสดงออก
- 8) การจัดการโฮมสเตย์
- 9) การพัฒนา/ยกระดับคุณภาพอาหาร ที่นอกจากจะต้องจัดทำให้มีความสะอาดสวยงามมีคุณค่าทางโภชนาการที่ดีแล้ว ควรจะศึกษาจัดทำให้มีเรื่องเล่า และความเป็นมาที่น่าประทับใจ
- 10) การบริการ อย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากการให้บริการโดยพนักงานแล้ว ในภาพรวมควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ร่วมกันแสดงความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวด้วย
- 11) การถ่ายภาพ เพื่อการสนับสนุนส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่สามารถดำเนินการได้โดยประชาชนในชุมชน และนำเข้าสู่การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง
- 12) การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเล่าชุมชน ในแต่ละชุมชนมีเรื่องเล่าที่ควรให้คนในชุมชนได้มีการรับรู้เรื่องของตัวเองโดยทั่วถึง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง และเป็นเสน่ห์ให้นักท่องเที่ยวที่ได้รับฟังเรื่องเล่าที่มีน่าประทับใจ
- 13) การแสดงพื้นบ้าน เป็นส่วนประกอบสำคัญในกิจกรรมที่จะได้จัดต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนในทุกเพศวัย เช่นเดียวกับเรื่องเล่าชุมชนที่นอกจากจะสร้างความภาคภูมิใจให้ชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
- 14) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เป็นการอบรมที่สำคัญสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสารสนเทศทางการท่องเที่ยวได้มากที่สุด และสะดวกที่สุดในทุกๆ ช่องทาง

2. ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิต

กำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

จังหวัดลำปางมีหน่วยงานและสถานศึกษาที่มีหน้าที่หลักในการพัฒนา และผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกำลังในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทุกสถาบันมีศักยภาพในการผลิตได้มากกว่าความ

ต้องการของประชาชน จากสถิติจำนวนนักศึกษาในปัจจุบันของทุกสถาบันมีจำนวนน้อยกว่าความสามารถในการรับได้ของสถาบันทุกแห่ง ยกเว้นในสาขาวิชาการอาหารและโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางที่มีจำนวนนักศึกษาเต็มตามจำนวนที่สถาบันสามารถรับได้ สถาบันการศึกษา และสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางมีดังต่อไปนี้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง การศึกษาระดับอาชีวศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางของกระทรวงศึกษา มี 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว และสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษา 4 แห่ง ได้แก่

1. วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
2. วิทยาลัยการอาชีพเถิน
3. วิทยาลัยลำปางและเทคโนโลยี
4. วิทยาลัยลำปางพาณิชยการ และเทคโนโลยี

สำหรับสถาบันที่มีการเปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวมีอยู่ใน 2 สถาบัน คือ

1. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคหกรรมเพื่อการโรงแรม
2. วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการอาหาร

หลักสูตรระดับปริญญาตรี การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางเพื่อการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว มีการดำเนินงานโดยสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง และเป็นการจัดการศึกษา เฉพาะระดับปริญญาตรี ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง (รม.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (รภ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. วิทยาลัยอินเทอร์เน็ต (IT)
เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
4. มหาวิทยาลัยเนชั่น (ม.นช.)
เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และโรงแรม
5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง (มธ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ วิชาเอกการท่องเที่ยว
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (รภ.สด.)
เปิดสอนหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมอาหารและบริการ

หลักสูตรฝึกอบรม มี 1 สถาบัน ที่พัฒนาทักษะฝีมือในด้านที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรงคือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเขต 10 ลำปาง แต่ทั้งนี้การจัดการอบรมจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีตามนโยบายจากส่วนกลาง

3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ด้วยความร่วมมือจากเครือข่ายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในจังหวัดลำปาง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาจังหวัดลำปาง ผู้ประกอบการธุรกิจ ใน อุตสาหกรรม และผู้แทนจากชุมชน ทำให้ได้หลักสูตรที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้ที่เป็นภาพรวม เกี่ยวกับการจัดการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และองค์ความรู้ที่เป็นลักษณะเฉพาะของจังหวัดลำปาง แบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ ระยะเวลา 2 วัน
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ระยะเวลา 3 วัน

ได้มีการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมทั้งสองหลักสูตรกับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดแล้ว พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินความเหมาะสมในองค์ประกอบของ หลักสูตร (เนื้อหา วัตถุประสงค์ หัวข้อเรื่อง และวิทยากรผู้บรรยาย) ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

จากลักษณะเฉพาะของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางทั้ง 6 กลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก กับความต้องการของชุมชนและเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของชุมชนโดย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นอกเหนือไปจากการศึกษาในหลักสูตรการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และ ระดับปริญญาบัตร นำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ดังนี้

1. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักสูตรที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ส่วนหนึ่ง และมีการฝึกทักษะปฏิบัติในเรื่องเฉพาะด้านของธุรกิจแต่ละประเภทอีกส่วนหนึ่งด้วย
2. การจัดตั้งองค์กรเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 2 ระดับ
 - 1) **องค์กรเครือข่ายระดับจังหวัด** เพื่อร่วมกันวางแผนโดยภาพรวมของการพัฒนา ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว

ญ

ประกอบด้วย คณะบุคคลที่ร่วมกันดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยว ระดับหมู่บ้าน/อำเภอ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการทบทวนศักยภาพของการท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และหาแนวทางที่จะดำเนินการพัฒนาให้ได้ทันทีในกรณีที่สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีศักยภาพสูง แต่หากสถานที่ท่องเที่ยวใดยังมีจุดอ่อนก็จักได้ช่วยเหลือให้มีการพัฒนาได้ตามกำลังต่อไป

- 2) **องค์กรเครือข่ายระดับชุมชน** เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนให้เป็นไปในแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด และสอดคล้องกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบด้วย คณะบุคคล 4 ส่วน คือ หน่วยราชการในพื้นที่ ท้องถิ่น ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการร่วมกันวางแผนและดำเนินการพัฒนาสถานที่ และสร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมโดยมีการมอบหมายบุคคลที่จะรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างมืออาชีพ

2. **การจัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่ศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชน** อาทิจำลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นหน่วยงานกลางที่จะสานสัมพันธ์สร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน และเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวได้ร่วมกันวางแผนงาน และดำเนินการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม และสร้างความประทับใจ โดยให้มีการกำหนดเส้นทางท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกันได้ในภาพรวมของทั้งตำบล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัย ดังนี้

1. การจัดอบรมให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจจะต้องพิจารณาเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาในรอบปีที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ประกอบการ และพนักงานสามารถปลีกเวลามาเข้าร่วมรับการอบรมได้ และในขณะเดียวกันอาจจะต้องพิจารณาจัดการอบรมในช่วงเวลาที่ไม่ยาวนานมากเกินไป
2. การวิจัยร่วมกับชุมชนควรได้รับการสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตามลำดับของกระบวนการในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อประโยชน์ในด้านความต่อเนื่องของข้อมูล ความแม่นยำในการนัดหมายกับชุมชน ที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของชุมชนที่มีต่อนักวิจัย และสถาบัน (มหาวิทยาลัย และ สกว.)

3. ควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานการทำวิจัยระดับจังหวัด เพราะในปัจจุบันมีการทำวิจัยจากแหล่งทุนหลายๆ แหล่ง จำนวนมากในพื้นที่เดียวกัน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง) ก่อให้เกิดการทับซ้อนของกิจกรรมทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเบื่อหน่าย และสับสน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แนวทางในการดำเนินงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยเพื่อนำหลักสูตรการอบรมให้สามารถศึกษาในระบบทางไกลโดยผ่านทาง Social media หรือสื่อชนิดต่างๆ เพื่อขจัดปัญหาของความไม่สามารถเข้าร่วมอบรมในเวลาปกติของการทำธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือเพื่อองค์กรธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในที่ห่างไกลจากตัวเมือง หรือสถานที่อบรม
2. การวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มธุรกิจที่มีความต้องการแตกต่างกัน

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG 5550046

ชื่อโครงการ : การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ชื่อนักวิจัย : นายจักรกฤษณ์ สำราญใจ Email Address : Jackkrit@hotmail.com

นางศรีศุภร์ นิลกรรณ์ Email Address : srisook2556@gmail.com

มหาวิทยาลัยเนชั่น จังหวัดลำปาง

ระยะเวลาดำเนินการ 15 มิถุนายน – 14 กันยายน 2556

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 2. เพื่อศึกษาความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 3. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และ 4. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวหรือที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันการศึกษา และฝึกอบรม ชุมชน ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 6 กลุ่ม คือ ร้านอาหารที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมบริการด้านท่องเที่ยว ในจังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ แบบประเมินหลักสูตร และการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และคำนวณค่าสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก คือ มีพนักงาน 1 – 2 คน แต่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานฝึกอบรมในจังหวัดลำปางมีศักยภาพในการรับนักศึกษาได้มากกว่าความต้องการที่มีอยู่ หลักสูตรฝึกอบรมผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมระดับสูง นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางต้องการ คือ 1) การส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักสูตรที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองพร้อมการฝึกปฏิบัติในเรื่องเฉพาะด้าน 2) การจัดตั้งองค์กรเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับชุมชน และ 3) การจัดตั้งศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชน

คำหลัก : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Abstract

Project Code : RDG 5550046

Project Title : Human Resource Management Network Development
in Lampang Tourism Industry

Investigator : Jackkrit Samrarnchai Email Address : Jackkrit@hotmail.com

Srisook Nillakan Email Address : srisook2556@gmail.com

The research objectives are : 1. To study the current affairs of human resources in Lampang province tourism industry 2. To study the ability and potential of the training institution and the universities in Lampang province to produce human resources in tourism industry, 3. To develop the human resources in tourism industry of Lampang province, and 4. To recommend the policy for the human resources development in Lampang tourism industry. Population and samples were the tourism faculties or relevance majors from the training institution and the universities, communities, business owners and personnels in 6 groups of tourism industries : residence, restaurant, tourism resources, souvenirs stores, and tourist activities and services. The survey, seminar and curriculum evaluation were the research equipments. The information were analyzed by content analysis for quality method and statistics by statistical computer program.

The research results were : Most of the 6 groups in tourism industries were small size. They had only 1-2 personnel but enough for the business. The business owners wanted to develop in specific knowledge for their business. The training institution and the universities in Lampang province had more student production potential than the requirements. The training curriculum for business owner and personnel in tourism industries were developed in highly suitability. The policy for human resources development in Lampang tourism industry were 1) Promote curriculum for human resources development by self-study and specific training, 2) Develop the network organization for creative tourism development in 2 levels , the province level and local level and, 3) Develop the information center for community tourism.

Keywords : Human Resource Development, Tourism Industry

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
บทคัดย่อ	ฅ
Abstract	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ผลวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
แนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การทบทวนวรรณกรรม.....	6
ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	6
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	13
ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ข้อมูล และแหล่งข้อมูล	23
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	28
ผลการศึกษา.....	28
ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจ	
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	28
ผลการสัมมนาเรื่อง การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีอัตลักษณ์ บนเส้นทางท่องเที่ยว	
ชุมชนจังหวัดลำปาง.....	36
ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคน	
เข้าสู่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.....	42
ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ บุคลากร/พนักงาน	
ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.....	45
การตอบคำถามการวิจัย.....	68
สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม	
การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.....	68
ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปาง	
ในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	
จังหวัดลำปาง.....	71
หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม	
การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.....	73
นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรม	
การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง	73
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
บทสรุป	76
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนประเภทธุรกิจที่ให้ข้อมูลสถานการณ์ด้านทรัพยากรบุคคล และความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	28
ตารางที่ 4.2 คุณลักษณะของธุรกิจในอนาคตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง.....	32
ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ประกอบการ-พนักงาน สามารถเข้ารับการอบรมได้ในแต่ละช่วงวัน-เวลา.....	35
ตารางที่ 4.4 ศักยภาพการรับนักศึกษาสถาบันที่เปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวและบริการ.....	44
ตารางที่ 4.5 ศักยภาพการรับนักศึกษาสถาบันที่เปิดหลักสูตรหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงด้านการท่องเที่ยวและบริการ.....	45
ตารางที่ 4.6 รายวิชา และวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ.....	47
ตารางที่ 4.7 รายวิชา และวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน.....	49
ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม.....	52
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์.....	53
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร	54
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	55
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	55
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	56
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	56
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	57
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	57
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	58
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 จำนวน และร้อยละ ตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม.....	59
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์.....	60
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมเนื้อหาหลักสูตร.....	61
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง	62
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	62
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	63
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	63
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	64
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	64
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	65
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	65
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	66
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	66
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง.....	67
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร.....	67

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงขององค์ประกอบการท่องเที่ยว.....	6
แผนภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านการ ท่องเที่ยว และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	7
แผนภาพที่ 2.3 องค์ประกอบการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	9
แผนภาพที่ 2.4 อุปสงค์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับการผลักดันให้มีการพัฒนาท้องถิ่น และ การเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว.....	10
แผนภาพที่ 2.5 กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	14
แผนภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.....	22

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ได้ทำการศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

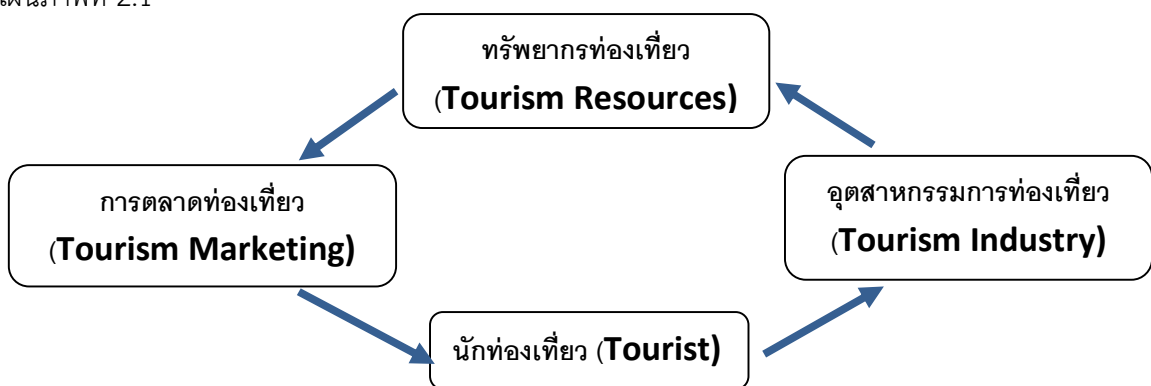
ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

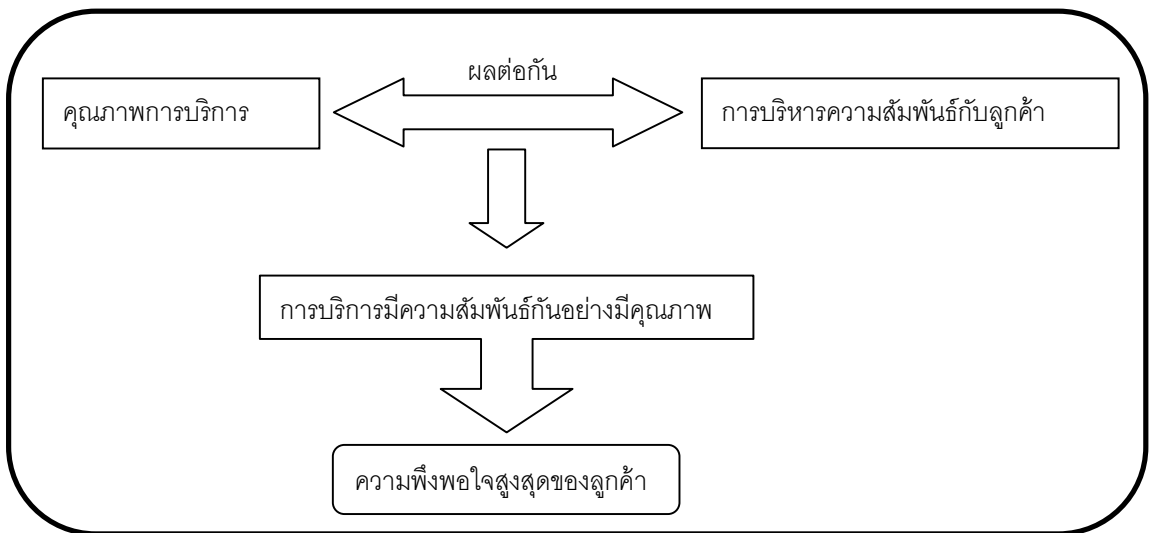
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่จัดให้มี หรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว และการดำเนินงานนิทรรศการ องค์กรประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว มี 4 ประการ คือ ทรัพยากรท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงขององค์ประกอบการท่องเที่ยว

(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา¹, 2555)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ผสมผสานสินค้าและบริการชนิดต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยองค์ประกอบของธุรกิจในการท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 ธุรกิจสำคัญ ได้แก่ 1. ธุรกิจการขนส่ง 2. ธุรกิจที่พักแรม 3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง 4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 5. ธุรกิจไมซ์ และ 6. ธุรกิจการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ดังนั้น ผลลัพธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเป็นบริการที่จับต้องไม่ได้แต่จะปรากฏในลักษณะของคุณค่าทางจิตใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการใช้บริการนั้นๆ ตามปกติธุรกิจในการท่องเที่ยวมีกลลงทุนและดำเนินการโดยเอกชน แต่รัฐบาลจะเป็นผู้ควบคุมให้การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของเอกชนเป็นไปตามนโยบายด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล และส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นรวมตัวกันเป็นรูปสหกรณ์เพื่อลงทุนประกอบธุรกิจท่องเที่ยวอันจะช่วยให้เกิดการสร้างรายได้แก่คนในท้องถิ่นนั้น รัฐบาลจึงควรช่วยพัฒนาบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ และมีมาตรฐานในการให้บริการระดับสากลเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งแนวทางการบริหารพนักงานให้สามารถมอบบริการที่มีคุณภาพดีแก่นักท่องเที่ยวจะต้องมีทั้งการพัฒนาความสามารถของพนักงานบริการท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล รวมถึงการพัฒนาในด้านจิตใจของการให้บริการท่องเที่ยวอีกด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา², 2555) อันเนื่องมาจากการที่คุณภาพการบริการท่องเที่ยวของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และมีความสัมพันธ์กับการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง แสดงความสัมพันธ์นี้ในแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวและ
การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา¹, 2555)

เมื่อการบริการ คือ กิจกรรมหลักของธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พนักงานหรือผู้ให้บริการในธุรกิจจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในธุรกิจนั้นๆ ดังจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านจุดแข็ง (Strengths) หมายถึงข้อได้เปรียบของธุรกิจ หรือความมีประสิทธิภาพ ความไม่มีปัญหา ความได้เปรียบ ความสมบูรณ์เพียงพอของปัจจัยต่างๆ ภายในธุรกิจที่ส่งผลเป็นบวกให้แก่ธุรกิจและ และจุดอ่อน (Weaknesses) หมายถึง สิ่งที่ธุรกิจยังขาดหรือมีแต่ด้อยกว่าหรืออยู่ในสภาพที่เสียเปรียบ หรือหมายถึงความขาดประสิทธิภาพ ความมีปัญหา และความไม่เพียงพอของปัจจัยต่างๆ ภายในธุรกิจ จึงมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่เป็นผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths) ได้แก่

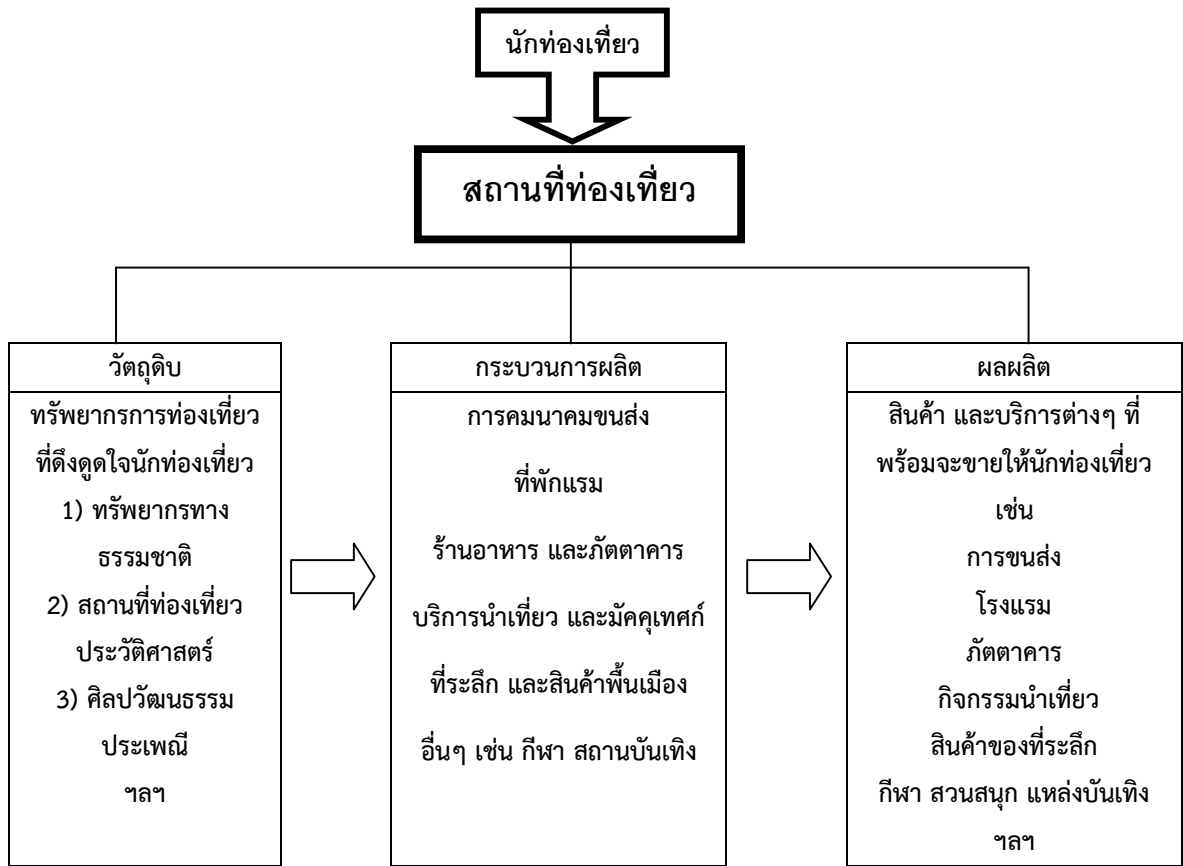
1. ทีมงานบริการมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์สูง และมีวิสัยทัศน์
2. ทีมงานมีความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และลูกค้าเป็นอย่างดี
3. ทีมงานมีความรู้ ความชำนาญทางด้านเทคนิคหรือทักษะบางอย่างที่โดดเด่น
4. มีบุคลากรทางการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง
5. มีพนักงานที่ซื่อสัตย์ และจงรักภักดี
6. มีคุณภาพด้านบริการดีกว่าของคู่แข่ง

จุดอ่อน (Weaknesses) ได้แก่

1. ทีมงานขาดประสบการณ์ในด้านการบริหารในอุตสาหกรรมนั้น
2. พนักงานไม่จงรักภักดี ไม่ซื่อสัตย์
3. ใช้แรงงานเด็ก
4. โครงสร้างขององค์กรใหญ่ และเชิงซ้ำเกินไป
5. ผู้บริหารไม่มีวิสัยทัศน์
6. เป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องใช้แรงงานเฉพาะเป็นหลัก
7. ใช้วิธีการบริหารงานแบบระบบครอบครัว

(บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา², 2555)

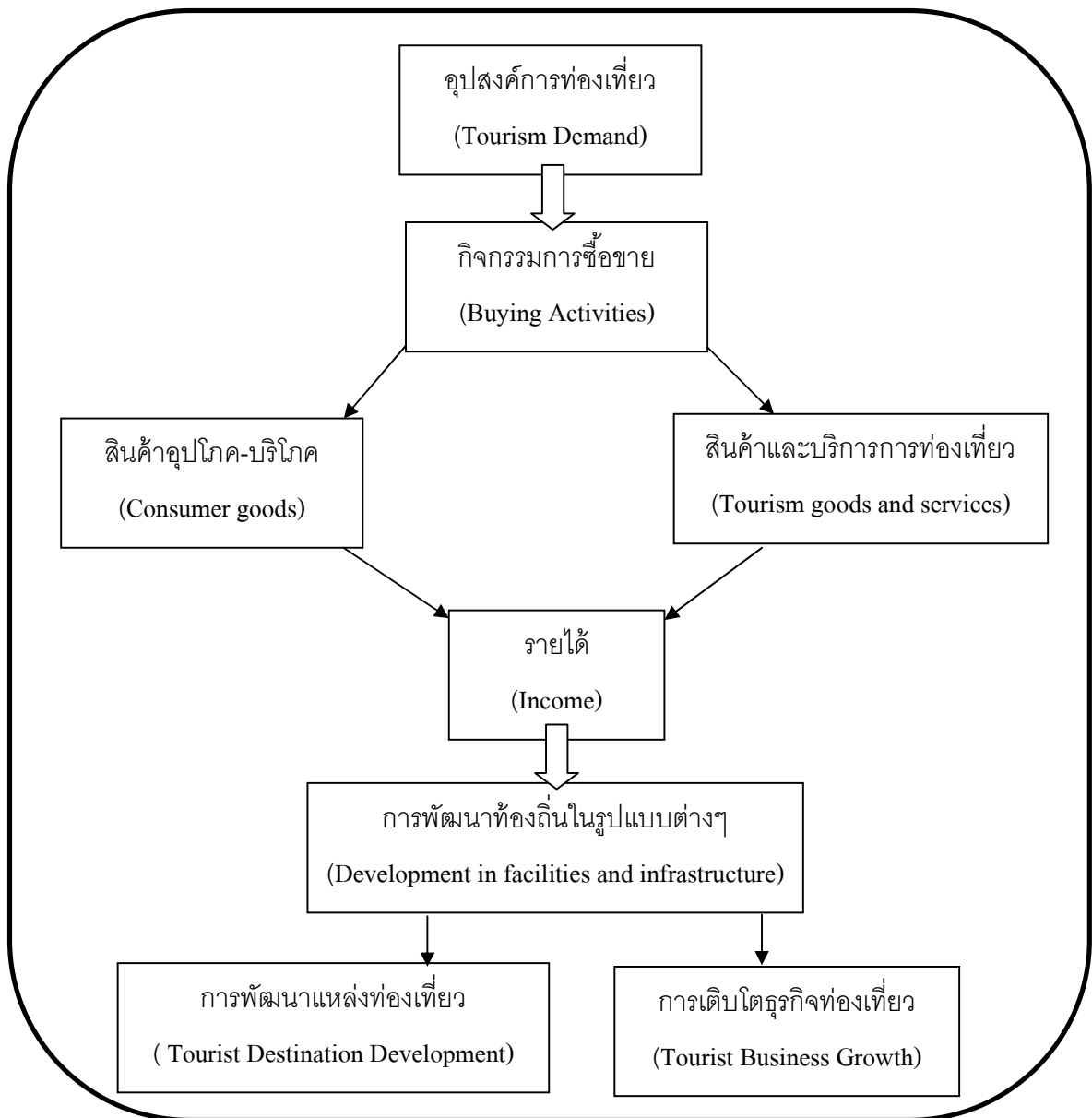
ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยกิจกรรมบริการในทุกๆ ด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร ธุรกิจท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม มีหลากหลาย และในการดำเนินงานธุรกิจท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทุกประเภทมีความจำเป็นต้องอาศัยแรงงาน และการลงทุน ตลอดจนการใช้เทคนิควิชาการเฉพาะนับตั้งแต่ การวางแผน การจัดการ การควบคุมและการตลาด ซึ่งกระบวนการในการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีลำดับ และความสัมพันธ์กัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.3



แผนภาพที่ 2.3 องค์ประกอบการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

(สุดาพร ชูตินธรานนท์, 2542)

จากแผนภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าการบริการเป็นส่วนสำคัญมากกว่าสองในสามส่วนของธุรกิจท่องเที่ยว นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยว ตามลักษณะสำคัญของอุปสงค์(ความต้องการ)ของนักท่องเที่ยว ที่เป็นตัวผลักดันสำคัญต่อการพัฒนาหรือการขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยว ดังแสดงได้ในแผนภาพที่ 2.4



แผนภาพที่ 2.4 อุปสงค์การท่องเที่ยวกับการผลักดันให้มีการพัฒนาท้องถิ่น และ
การเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว

(ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์, 2542)

ด้วยความหลากหลายของธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบในกระบวนการผลิตอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว จึงกลายเป็นความจำเป็นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาดำเนินการ เนื่องจากลักษณะของการบริการด้านการท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

1. การบริการด้านการท่องเที่ยวเป็นการให้บริการแบบใกล้ชิด หรือตัวต่อตัว สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้ทันทีในขณะที่รับบริการ ทั้งนี้การบริการที่ดี และถูกใจสร้างได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ และทัศนคติ ของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ผลิตในตลาดการท่องเที่ยวจึงไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการให้คงที่ได้เสมอไป
2. การบริการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานๆ และพร้อมเสมอที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ห้องพักร้านอาหาร ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ การบริการที่เตรียมไว้ก็สูญไปเลย และการเพิ่มการบริการเป็นไปไม่ได้มากนัก ในกรณีที่เกิดความต้องการอย่างเร่งด่วน
3. การพัฒนาบริการจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการเนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการรับบริการบริการสั้นมาก เช่นการพักร้านอาหาร 1 – 2 คืน หรือการรับประทานอาหาร 1 – 2 ชั่วโมง ทั้งนี้อาจใช้บริการพร้อมกัน หรือหมุนเวียนกัน ผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และน่าประทับใจ
4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถหรือไม่นิยมเอาเครื่องจักรใดๆ มาให้บริการแทน จึงเกิดมีปัญหารางงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และค่าจ้าง เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้นักงานบริการทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้นเท่านั้น

จากประเด็นสำคัญของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ งานด้านการบริการ แสดงให้เห็นถึงหัวใจหลักในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้สามารถเติบโตได้เป็นอย่างดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีบุคลิกของความเป็นไทย คือ มีจิตใจกว้างขวางโอบอ้อมอารี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. มีความรู้ในวิชาชีพ สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้อย่างดี เช่น งานฝีมือ งานครัว งานแม่บ้าน งานโรงแรม งานมัคคุเทศก์ งานขับยานพาหนะ ฯลฯ
3. ให้การบริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยความมั่นใจ และภาคภูมิใจ ว่าอาชีพให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ไม่ใช่งานรับใช้หรือต่ำต้อยแต่อย่างใด

4. มีความรู้ด้านภาษาอย่างดี ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น มีความเข้าใจดีทั้งด้านความรู้ การนัดหมาย และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดความชุ่นข้องหมองใจกันได้
5. เป็นคนใฝ่หาความรู้รอบตัว ทำให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ สามารถสนทนากับนักท่องเที่ยวได้ทุกเรื่อง หรือสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เก่ง
6. มีความรู้ในเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อร่วมกันพัฒนา และอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวทุกด้าน
7. มีความรู้ในเรื่องสันตนาการ มีอารมณ์ขันเพื่อสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน สร้างความอบอุ่น สร้างความเป็นกันเอง ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยว
8. รู้จักการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว สามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น การปฐมพยาบาล ความระมัดระวังพิษของสัตว์ หนีแมลง การเดินป่า การระมัดระวังมิฉฉาชีพ เป็นต้น
9. การมีจรรยาบรรณในอาชีพ คือ ซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า หรือนักท่องเที่ยว พยายามอำนวยความสะดวกอย่างดีที่สุด ไม่โกหก หลอกลวง

แต่อย่างไรก็ดี ในรายงานที่เกี่ยวกับการบริการทางการท่องเที่ยวก็กลับพบว่าปัญหาอันดับหนึ่งของการท่องเที่ยวของประเทศไทย คือ ปัญหาด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยว (ที่มีคุณภาพ) มีไม่เพียงพอ ในขณะที่ปัญหาอย่างอื่น ๆ เป็นปัญหาเชิงนโยบาย และมาตรการตลอดจนความร่วมมือในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวอย่างอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยว ปัญหาการทำลายภาพพจน์ของเมืองไทย ปัญหาการชะงักงันเพราะสงคราม ปัญหาสาธารณูปโภคไม่ทันการขยายตัวของการลงทุน ปัญหาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวถูกทำลาย ปัญหาการลงทุน ปัญหาด้านองค์กรและการประสานงาน และปัญหาการบังคับใช้ของกฎหมาย ซึ่งสาเหตุของปัญหาการท่องเที่ยวโดยสรุป ได้แก่

1. การวางแผนและการไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน
2. การบริหารจัดการ
3. การขาดจิตสำนึกในสำคัญของสิ่งแวดล้อม
4. การขาดความรับผิดชอบต่อการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน
5. กฎหมายล้าสมัย
6. การขาดร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
7. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี

(ยุพดี เสตพรณ, 2548)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

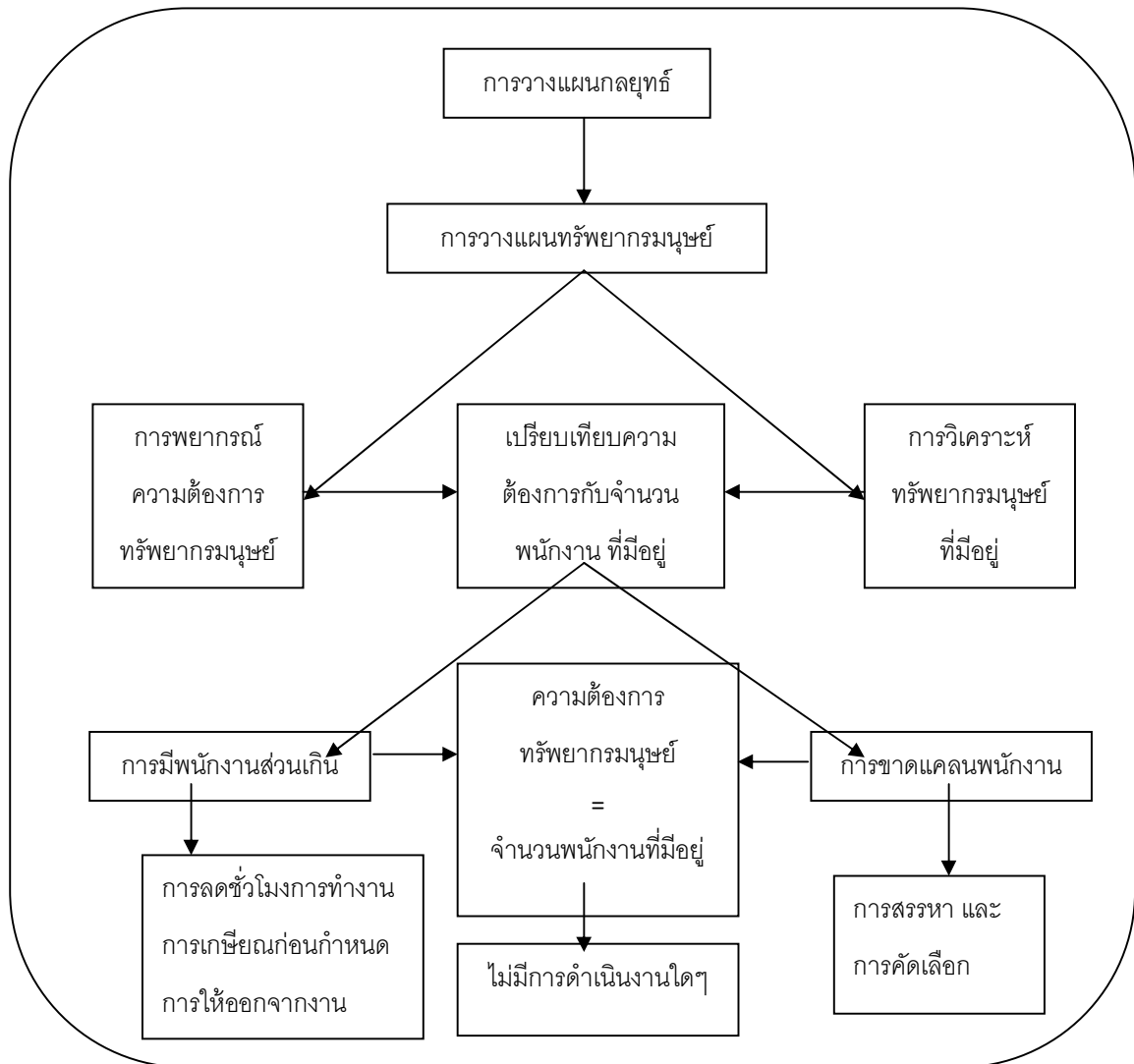
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การธุรกิจเป็นการวางแผนบุคลากรระยะยาว ในลักษณะของความเป็นกระบวนการที่สามารถดึงดูด ชักชวน คัดเลือก พัฒนาและบำรุงรักษาให้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ขององค์การ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์การมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จ หน้าที่ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญมี 12 ประการ ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การสรรหา (Recruitment)
3. การคัดเลือก (Selection)
4. การบรรจุ (Placement)
5. การปฐมนิเทศ (Orientation)
6. การฝึกอบรม (Training)
7. การพัฒนา (Development)
8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)
9. การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Administration)
10. การบริหารประโยชน์ และบริการ (Benefit Administration)
11. สุขภาพ และความปลอดภัย (Health and Safety)
12. แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations)

ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากสภาพปัญหาที่สำคัญเป็นอันดับหนึ่งด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย คือ การมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ทั้งๆ ที่มีหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาจำนวนมากทั้งในท้องถิ่น และส่วนกลางที่จัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาแบบทางไกล จากสาเหตุสำคัญ คือ การขาดความรับผิดชอบต่อส่วนร่วมการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ขาดการวางแผนและการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผน ด้วยความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการร่วมกันตามศักยภาพ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีทิศทางที่เหมาะสมกับชุมชน และสังคมไทย

ดังนั้น ในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการสร้างการวางแผนภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ข้อมูล ที่สอดคล้องกับบริบทสังคมอย่างแท้จริง เพื่อให้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นไปได้อย่างถูกต้อง ดังแสดง กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในแผนภาพที่ 2.5



แผนภาพที่ 2.5 กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

(ราณี อีสัยกุล, 2552)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ขององค์กร ที่ต้องทำควบคู่ และมีทิศทางเดียวกันกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์จะมีความเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรเพื่อกำหนดความต้องการในอนาคต และโอกาสที่จะสามารถดำเนินการตามความต้องการ การพยากรณ์จะถูกต้อนักน้อยเพียงใดมีรากฐานมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในปัจจุบัน และการประมาณการที่ทำให้องค์กรสามารถวางแผนเพื่อความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติอย่างสูง อีกทั้งยังได้ถูกใช้เป็นเมืองศูนย์กลางของภาคเหนือหลายยุคสมัยจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์หลายช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากตำแหน่งที่ตั้งของจังหวัดลำปางที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งจุดศูนย์กลางของภาคเหนือของประเทศ ประกอบกับลักษณะของพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นรูปยวาวรี ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีภูเขาสูงอยู่ทั่วไป ทอดตัวยาวตามแนวทิศเหนือไปทางทิศใต้ของจังหวัด และในบริเวณตอนกลางของจังหวัดบางส่วนมีที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ และตามลักษณะทางกายภาพทางด้านธรณีสัณฐานวิทยา จังหวัดลำปางมีพื้นที่เป็นที่ราบล้อมรอบด้วยภูเขา มีลักษณะเป็นแอ่งแผ่นดินที่ยาวและกว้างที่สุดในภาคเหนือ เรียกว่า “ อ่างลำปาง ” แบ่งการปกครองเป็น 13 อำเภอ 100 ตำบล 929 หมู่บ้าน 101 ชุมชน(เฉพาะชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปาง และเทศบาลเมืองเขลางค์นคร) 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 เทศบาลนคร 1 เทศบาลเมือง 37 เทศบาลตำบล 64 องค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้จังหวัดลำปางประกอบด้วยสิ่งสนับสนุนการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และทางธรรมชาติจำนวนมากก่อให้เกิดกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว 6 กลุ่มโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. **การเดินทาง** ประกอบด้วย การเดินทางในทุกรูปแบบทั้งทางบก และอากาศ ได้แก่
 - 1.1 รถไฟ เป็นรถไฟสายเหนือซึ่งมีจุดหมายปลายทางที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งรถไฟที่จะเดินทางไปจังหวัดเชียงใหม่ก็จะเดินทางผ่านจังหวัดลำปางทุกขบวน
 - 1.2 รถโดยสารประจำทาง จากกรุงเทพมหานคร และเมืองสำคัญภาคตะวันออก และตะวันออกเฉียงเหนือที่เชื่อมต่อโดยเส้นทางหลัก ประมาณ บริษัท อาทิ
 - 1.3 รถโดยสารประจำทาง เชื่อมต่อระหว่างอำเภอเมืองกับอำเภอต่างๆ
 - 1.4 รถบริการในตัวเมืองลำปาง หรือที่เรียกว่า สี่ล้อรับจ้าง หรือ สองแถว
 - 1.5 รถรับจ้างไม่ประจำทาง ได้แก่ บริษัทรถเช่า
 - 1.6 เครื่องบิน โดยสายการบินเอกชนที่สลับเปลี่ยนกันให้บริการการเดินทางทางอากาศระหว่างกรุงเทพฯกับลำปาง
2. **แหล่งท่องเที่ยว** ในแต่ละอำเภอของจังหวัดลำปางมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และธรรมชาติจำนวนมากที่มีลักษณะเฉพาะเพียงแห่งเดียวในประเทศ และ/หรือในโลก ดังนี้
 - 2.1 อำเภอเมือง เช่น วัดพระแก้วดอนเต้าสุชาดาราม วัดพระเจดีย์ขาวหลัง บ้านเสานัก วัดที่มีศิลปพม่า เชื้อนกิวลม และวัดปงสนุก เป็นต้น
 - 2.2 อำเภอเกาะคา เช่น วัดพระธาตุลำปางหลวง วัดไหล่หิน น้ำพุร้อน ฯลฯ
 - 2.3 อำเภอแจ้ห่ม เช่น วัดพระพุทธรูปสองรอย วัดอักษชัยคีรี วัดพระบาทสี่รอย ฯลฯ
 - 2.4 อำเภอวังเหนือ เช่น น้ำตกวังแก้ว ดอยหนอก วัดพระเกิด ฯลฯ
 - 2.5 อำเภองาว เช่น สะพานโยง ภาพเขียนสีประตูผา อุทยานแห่งชาติถ้ำผาไทย ฯลฯ

- 2.6 อำเภอแม่เมาะ เช่น ภูเขาไฟจำป่าแดด แผ่นดินหวัด ฯลฯ
 - 2.7 อำเภอแม่พริก เช่น วัดพระพุทธรูปทิวังตวง ถ้ำน้ำผาผางาม ฯลฯ
 - 2.8 อำเภอแม่ทะ เช่น ภูเขาไฟผาลาด วัดถ้ำพระสบาย หมู่บ้านแกะสลักบ้านหลุก ฯลฯ
 - 2.9 อำเภอเมืองปาน เช่น อุทยานแห่งชาติน้ำตกแจ้ซ้อน เป็นต้น
 - 2.10 อำเภอสบปราบ เช่น อุทยานแห่งชาติดอยจาง เป็นต้น
 - 2.11 อำเภอเสริมงาม เช่น ศูนย์ศิลปาชีพแม่ต้า เป็นต้น
 - 2.12 อำเภอเถิน เช่น วัดถ้ำสุขเกษมสวรรค์ อุทยานแห่งชาติแม่วะ ฯลฯ
 - 2.13 อำเภอห้างฉัตร เช่น ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย และ ตลาดทุ่งเกวียน เป็นต้น
3. **ที่พัก** ทั้งที่เป็นโรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์ ที่อยู่ในระดับที่มีศักยภาพรองรับนักท่องเที่ยวได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง และในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จำนวนประมาณ 100 แห่ง
 4. **ร้านอาหาร และภัตตาคาร** มีลักษณะเช่นเดียวกับธุรกิจบริการด้านที่พัก โรงแรม และโฮมสเตย์ กล่าวคือ ร้านอาหาร และภัตตาคารที่มีมาตรฐานส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตอำเภอเมืองและแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมแล้ว
 5. **ร้านขายสินค้า และของที่ระลึก** ซึ่งมีลักษณะสำคัญตามลักษณะของสินค้า ดังนี้
 - 5.1 **ร้านขายสินค้าและของที่ระลึกโดยภาพรวม** โดยส่วนใหญ่แล้วจะตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ในพื้นที่ที่จัดไว้เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว เช่น บริเวณท่าแยกหอนาฬิกา หรือในตลาดสดเทศบาล
 - 5.2 **ร้านขายสินค้าของโรงงานอุตสาหกรรมเซรามิกส์** ที่เปิดบริการให้นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง เช่น อินทราเอาท์เล็ต แสงเจริญเอาท์เล็ต ร้านกะลา พิพิธภัณฑสถานเซรามิกส์ เป็นต้น
 - 5.3 **ร้านขายสินค้าหัตถกรรมชุมชน** ที่เป็นการดำเนินการโดยหน่วยงาน/ชุมชนเองในพื้นที่ชุมชนนั้นๆ เช่น กลุ่มผ้าทอพื้นเมืองย้อมสีธรรมชาติน้ำตกแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน ศูนย์ศิลปาชีพบ้านทุ่งจี้ อำเภอเมืองปาน และศูนย์ศิลปาชีพแม่ต้า อำเภอเสริมงาม
6. **กิจกรรม และบริการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว** เนื่องจากจังหวัดลำปางมีกิจกรรมสำคัญที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพียงแห่งเดียวของประเทศ คือ การบริการนั่งรถม้าชมเมือง การแสดงช้าง โดยศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย และกิจกรรม และที่เป็นแบบธรรมชาติ ได้แก่ การล่องแพที่เขื่อนกิ่วลม รวมถึงกิจกรรมที่จังหวัดลำปางโดยหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในเทศกาลท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น เทศกาลรถม้ารถไฟ เทศกาลท่องเที่ยวแม่เมาะเทศกาลแห่งสุขหลวง เป็นต้น

(สำนักงานการท่องเที่ยว กีฬาและนันทนาการ จังหวัดลำปาง, 2553 <http://lampang.mots.go.th/> วันที่ 10 มีนาคม 2555 เวลา 21.00 น.)

จากความหลากหลายของธุรกิจการท่องเที่ยว ในภาพรวมสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปางทั้ง 6 ด้าน ดังกล่าว ทำให้การดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางประกอบด้วยบุคคลจำนวนมากที่เข้าร่วมเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และร่วมดำเนินกิจการทั้งในระดับที่เป็นเจ้าของ/ผู้ประกอบการ และทีมงาน/บุคลากรในธุรกิจนั้นๆ หากองค์การธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง จะได้ร่วมมือกันสนับสนุนข้อมูลของตนให้แก่หน่วยงานกลางเพื่อการร่วมการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก็จะทำให้สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่สังคมได้มีความตระหนักถึงภารกิจของตนที่จะผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้แก่สังคมได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันประชาชน และชุมชนก็จะได้ทราบทิศทางการพัฒนาสังคมในด้านการท่องเที่ยวพร้อมไปกับองค์การธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง อันจะทำให้เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของจังหวัดลำปางมีความเป็นเอกภาพ และมาตรฐานดังที่ สันติ เอื้อจงประสิทธิ์ (2549) ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของไทย จากอดีตถึงปัจจุบันว่าเป็นการพัฒนาในลักษณะการขับเคลื่อนจากอุปสงค์ และผู้ประกอบการเป็นหลัก โดยพื้นที่การท่องเที่ยวใดมีศักยภาพ ผู้ประกอบการหรือนักลงทุนเห็นเป็นโอกาสที่จะพัฒนาธุรกิจ ก็ดำเนินการโดยไม่มีการแทรกแซงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากนัก ซึ่งอันที่จริงแล้วการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวควรมีทิศทางที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการร่วมกันตามศักยภาพเพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีทิศทางที่เหมาะสมกับชุมชน และสังคมไทยดังนี้

1. การสร้างมาตรฐานและจัดกลุ่มโรงแรมให้เกิดผลเป็นรูปธรรมทั่วทั้งการวงการธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และเสริมสร้างโครงสร้างราคาให้เป็นธรรมกับทุกฝ่าย
2. การสร้างมาตรการให้มีการจัดหลักสูตรมาตรฐานเพื่อการพัฒนาบุคลากรใ่อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว
3. หน่วยงานท้องถิ่นต้องให้ความสนใจการบริหารจัดการท่องเที่ยวที่มีทิศทางเพื่อรักษา สภาพแวดล้อม ให้ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาท่องเที่ยวที่ถูกต้องทิศทาง ไม่เกิดการทำลาย
4. สถาบันเอกชนต้องพัฒนาสถาบันให้แข็งแกร่งเป็นหน่วยงานที่ร่วมมือในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในทิศทางที่น่าไปสู่เป้าหมาย เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานในหลักกร ธรรมาภิบาล ซึ่งเชื่อว่าเมื่อได้ดำเนินการร่วมกันแล้วจะสามารถสร้างประสิทธิภาพในการ ผลิตของประเทศให้มีมูลค่ามากยิ่งขึ้นได้

ดังนั้น การพัฒนาให้ทรัพยากรบุคคลมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ขององค์การได้นั้น ย่อมเกิดจากการอบรมบ่มเพาะให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ซึ่ง องค์การสามารถทำได้ทั้งจากการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่พึงประสงค์เข้ามาเป็นทีมงานใ้องค์การ หรือมีการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีคุณสมบัติตามที่พึงประสงค์มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการ

คัดเลือกบุคคล หรือ การพัฒนาบุคลากรในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ในสังคัมร่วมรับผิดชอบ ได้แก่ สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่บุคลากรตามความต้องการขององค์กร ทั้งนี้ การใช้เทคนิคการพยากรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์การธุรกิจใ้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และโรงแรมส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนประกอบของการจัดการธุรกิจค่อนข้างน้อย และไม่คิดว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร แต่องค์การขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวโน้มที่จะพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และกำหนดให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เข้าสู่ยุคของการแข่งขันแล้ว คุณภาพในการให้บริการจะเป็นปัจจัยที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการที่องค์กรนั้นมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และการที่ทรัพยากรมนุษย์จะมีคุณภาพได้ดีก็ต่อเมื่อได้รับการพัฒนา และปรับปรุงให้มีความสามารถมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องภายใต้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ระพีพรรณ ทองหล่อ และคณะ (2548) ได้รายงานผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวไทยแบบครบวงจร ซึ่งมีข้อเสนอแนะเชิงบูรณาการที่สำคัญ ได้แก่ การบูรณาการองค์ความรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรท่องเที่ยว การบริหารจัดการเชิงบูรณาการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในรูปแบบที่น่าสนใจ การพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการขององค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการท่องเที่ยว อันได้แก่ การสร้างเครือข่ายที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัด ให้แต่ละองค์การธุรกิจใ้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ดำเนินการในลักษณะที่เป็นพันธมิตรมากกว่าที่จะเป็นการแข่งขันหรือผลัดภาระซึ่งกันและกันทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็น มีการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นสำหรับเยาวชน และมีการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นผู้นำทางการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับแหล่งทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่นเดียวกับผลการศึกษาแผนปฏิบัติการพัฒนาท่องเที่ยวเขตจังหวัดล้านนาตะวันออก (เชียงใหม่ พะเยา แพร่ และน่าน) ที่พบว่าแผนปฏิบัติการด้านงานบริการ และการบริหารจัดการ ประกอบด้วย โครงการจัดทำฐานข้อมูลผ่าน website และการเพิ่มพูนศักยภาพด้านการท่องเที่ยวให้แก่บุคลากรทุกภาคส่วนของจังหวัด การสร้างภาพลักษณ์เชิงท่องเที่ยว การสร้างความเข้มแข็งและเป็นปึกแผ่นให้กับผู้ประกอบการ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว การจัดทำทะเบียนผู้ประกอบการ และระเบียบปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการนำเที่ยวอีกด้วย (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546)

ในขณะที่ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2553) ได้นำเสนอผลการวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสุราษฎร์ธานี ฐานทรัพยากรเกษตรสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ว่าได้เป็นชุดโครงการวิจัยที่มีโครงการวิจัย 4 เรื่อง ที่ทำการวิจัยเพื่อพัฒนากลุ่มเครือข่ายด้วยองค์ความรู้สำหรับพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรด้วยความร่วมมือกับเขตพื้นที่การศึกษาของจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้ง 3 เขต เพื่อให้ได้หลักสูตรการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับนักเรียน และหลักสูตรอบรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเกษตรกรอำเภอ และเกษตรกร โดยหลักสูตรสำหรับนักเรียนนั้นเป็นหลักสูตรบูรณาการใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ในกลุ่มสาระเพิ่มเติมของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 กลุ่มสาระงานอาชีพและเทคโนโลยี และกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และหลักสูตรอบรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับเกษตรกรอำเภอ และเกษตรกร เป็นหลักสูตรที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยว และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบในองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกัน โดยหลักสูตรนี้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่รองรับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ใช้ระยะเวลาในการอบรม 2 วัน กระบวนการ และวิธีอบรมประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การระดมความคิดเห็น การบรรยาย การปฏิบัติการ และการศึกษาดูงานนอกสถานที่

ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนโดยใช้หลักความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับปฏิบัติการแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน/ งานบริการส่วนห้องพัก ในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างาน เป็นตัวกำหนดทิศทางและนำมาตราฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุดดังนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งที่สำคัญยิ่งต่องานบริการคือการมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ การมี

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักรวม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (body Language) ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีสิ่งที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ และ 3) แผนกแม่บ้านและงานบริการส่วนห้องพักรวม ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ส่วนด้านทักษะ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

สรุป

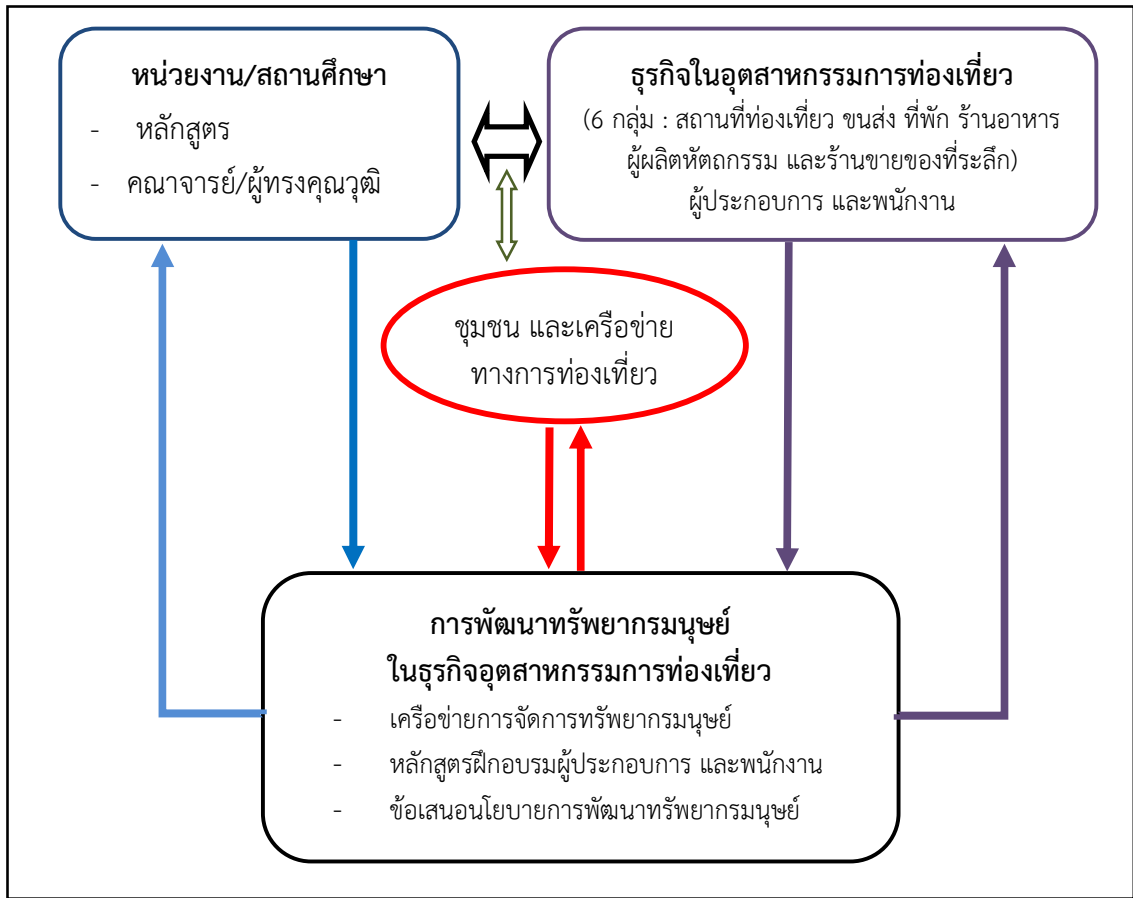
ปัจจุบันการท่องเที่ยวได้ถูกยกระดับให้เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งหมายถึงการท่องเที่ยวเป็นการดำเนินการอย่างมีกระบวนการ และมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกันเพื่อให้การจัดการท่องเที่ยวเกิดสัมฤทธิ์ผลเป็นความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย การเดินทางขนส่ง ที่พัก อาหาร กิจกรรมให้ความรื่นรมย์ อันจะก่อให้เกิดความรู้ความงาม ความสุข ความเพลิดเพลินใจ และความซาบซึ้งใจ ซึ่งความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวดังกล่าวจำเป็นต้องใช้รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์โดยความร่วมมือจากหน่วยงานและภาคีที่เกี่ยวข้องในกระบวนการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ก่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็มีลักษณะการดำเนินงานเช่นเดียวกับองค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมอย่างอื่น ๆ คือ ผู้ดำเนินธุรกิจต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบในการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ประการ คือ การตลาด (Marketing) การเงินและบัญชี (Financing and Accounting) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) และการปฏิบัติการ (Operation) แต่เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการที่มีลักษณะสำคัญคือ การบริการมีสถานะที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ มีความแปรปรวนและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ คือ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง เพราะบุคลากรในงานบริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ บุคคลในองค์กรธุรกิจจึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถความชำนาญพิเศษเฉพาะทาง เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จดังกล่าวได้จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การนั้นจะต้องมี ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จเหล่านี้จะมีความเป็นไปได้มากขึ้นหาก

องค์กรธุรกิจมีความสามารถในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ดี และในขณะเดียวกัน สถาบันการศึกษาก็มีความเข้าใจ และมีความสามารถในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาได้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงขององค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง

อนึ่ง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการสำคัญที่ผู้บริหารขององค์กร หรือผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำการวางแผนบุคคลระยะยาว เพื่อให้้องค์กรมีความสามารถที่จะดึงดูด ชักชวน พัฒนาและบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์จะสามารถดำเนินการให้้องค์กรสามารถปฏิบัติได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของ้องค์กร โดยหน้าที่ที่สำคัญในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์กรประกอบด้วย 12 หน้าที่ ได้แก่ การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การบริหารประโยชน์ และบริการ สุขภาพ และความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ (ราณี อธิชัยกุล, 2551)

ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาสร้างความรู้ความเข้าใจที่มีความสอดคล้องต่อเนื่องนับตั้งแต่ต้นน้ำ คือ ประชาชนในชุมชนกลางน้ำ คือ สถาบันการศึกษา และปลายน้ำ คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใน้องค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ักท่องเที่ยวผู้มาใช้บริการ โดยกรอบแนวคิดการพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง จำนวน 6 กลุ่ม คือ การขนส่ง ที่พัก/โรงแรม/โฮมสเตย์ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร แหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และงานบริการการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการ และพนักงานใน้องค์กร เป็นภาพการสร้างความร่วมมือระหว่าง้องค์กรธุรกิจ กับ สถาบันการศึกษาและหรือหน่วยงานที่มีความสามารถหรือศักยภาพในการพัฒนาบุคคลด้วยหลักสูตรที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาให้ได้บุคลากรที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ จากสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบันและแนวโน้มความต้องการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้หน่วยงาน/้องค์กรที่เกี่ยวข้องดังกล่าวในจังหวัดลำปางจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ หรือสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ในแผนภาพที่ 2.5



แผนภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์
ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการวิจัยร่วมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีลำดับการดำเนินงานวิจัย ต่อไปนี้

ข้อมูล และแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลระดับปฐมภูมิ (Primary Data) และทุติยภูมิ (Secondary data) โดยผู้ให้ข้อมูลระดับปฐมภูมิ ประกอบด้วย คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ เอกสาร ตำราที่เกี่ยวกับนโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของหน่วยงาน และหลักสูตรการผลิตบุคลากรของสถาบันการศึกษาทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1.1 คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่มีหลักสูตรฝึกอบรม หรือการผลิตบัณฑิตทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ในจังหวัดลำปาง ทั้งหมด 9 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเนชั่น มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา วิทยาลัยการอาชีพเถิน และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคเหนือ เขต 10 ลำปาง

1.2 ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ การขนส่ง ที่พัก/โรงแรม/โฮมสเตย์ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร แหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมและงานบริการ การท่องเที่ยว ที่อยู่ในอำเภอของจังหวัดลำปางทั้งหมด 13 อำเภอ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว

ทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจง (Specific Sampling) โดยระบุคณาจารย์ที่เป็นผู้บริหาร - สถานศึกษา หรือหัวหน้าสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวนรวม 20 ท่าน

2.2 ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ที่กระจายอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ การขนส่ง ที่พัก/โรงแรม/โฮมสเตย์ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร แหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมและงานบริการ การท่องเที่ยว ครอบคลุมทั้ง 13 อำเภอในจังหวัดลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสำรวจหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และศักยภาพการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว ของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง

2. แบบสำรวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง แบบสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม และธุรกิจที่ดำเนินการ

ส่วนที่ 2 สถานการณ์ปัจจุบัน และความต้องการการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ และปลายเปิด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งแบบประเมินเป็น 2 แบบ คือ แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประกอบการในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานบริการในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ในแต่ละแบบประเมินจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ วัตถุประสงค์ เนื้อหา หัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากร

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คณะนักวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นักวิจัยทำการศึกษาเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ด้านทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว และหลักสูตรการฝึกอบรม และการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว

2. ร่างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดการวิจัยของโครงการ

3. นำเครื่องมือที่ร่างแล้วเสร็จ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ร่วมพิจารณาให้ความคิดเห็นด้านความตรงเชิงเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษา พร้อมทั้งขอรับคำแนะนำแก้ไข

4. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำ และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาวิเคราะห์เอกสารหลักสูตรการเรียนการสอน และการฝึกอบรม ที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน/สถาบันการศึกษา ในจังหวัดลำปาง ทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร

2. การสำรวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 6 กลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย การขนส่ง ที่พัก/โรงแรม /โฮมสเตย์ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร แหล่ง/สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมและงานบริการ การท่องเที่ยว ครอบคลุม 13 อำเภอในจังหวัดลำปาง จำนวนรวม 300 ฉบับ

3. การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และพนักงานบริการจากองค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 6 กลุ่ม ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา และอาจารย์ประจำสาขาวิชาจากสถาบันการศึกษาที่มีการผลิตกำลังคนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 110 คน เพื่อสร้างการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มของสถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

4. การพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว แบ่งเป็น เป้าหมายในการพัฒนา 2 กลุ่ม คือ ระดับผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรได้แก่

1) การวิพากษ์หลักสูตร โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการท่องเที่ยวจำนวน 20 ท่าน ประกอบด้วย 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และหลักสูตรการพัฒนาพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2) การฝึกอบรมผู้ประกอบการ และพนักงานบริการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง 6 กลุ่มธุรกิจ โดยมีการอบรมผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัด ลำปาง ระหว่างวันที่ 15-16 กรกฎาคม 2556 และการอบรมพนักงานบริการในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ระหว่างวันที่ 17-19 กรกฎาคม 2556 มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 78 และ 112 คนตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตร ข้อมูลจากเวทีการสัมมนา ระดมความคิดเห็น และเนื้อหาข้อมูลจากแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิด นำเสนอเป็นคำบรรยาย

2. การแปลความหมาย ในการประเมินความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

$$\text{การแบ่งช่วงชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{การแบ่งช่วงชั้น} = \frac{5 - 0}{3} = 1.67$$

คะแนน 3.34 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

คะแนน 1.68 – 3.33 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 0.00 – 1.67 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบที (t-test)

โดยมีสูตรในการคำนวณหาค่าที่ คือ

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}} \quad \text{เมื่อ } df = n - 1$$

และมีการตั้งสมมุติฐานทางสถิติ คือ

$$H_0 : \mu \leq 3$$

$$H_1 : \mu > 3$$

ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = .05$

การประมวลผลดำเนินการโดยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ นำเสนอผลการศึกษาเป็นคำบรรยายประกอบตาราง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และเพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยรวมทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ และคำถามวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอผลการศึกษาโดยลำดับการวิจัยและคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการในธุรกิจ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
2. ผลการสัมมนา เรื่อง การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวอย่างมีอัตลักษณ์ บนเส้นทาง การท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดลำปาง
3. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิต กำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
4. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัด ลำปาง
5. คำถามการวิจัยที่ 1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
6. คำถามการวิจัยที่ 2 ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัด ลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัด ลำปาง เป็นอย่างไร
7. คำถามการวิจัยที่ 3 หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร
8. คำถามการวิจัยที่ 4 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ใน อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ควรเป็นอย่างไร

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการศึกษาตามลำดับการวิจัย

1. ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การสำรวจความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ชุด จากผู้ประกอบการธุรกิจ 6 กลุ่ม ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ การขนส่ง ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮ้าส์ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการด้านการท่องเที่ยว มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามด้วยจำนวนที่แตกต่างกันดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนประเภทธุรกิจที่ให้ข้อมูลสถานการณ์ด้านทรัพยากรบุคคล และความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มที่	ประเภทธุรกิจ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล(ชุด)
1	การขนส่ง ได้แก่ รถรับจ้างภายในตัวเมือง รถรับจ้างระหว่างตัวเมืองกับอำเภอรอบนอก และบริษัททัวร์กรุงเทพ-ลำปาง	86
2	ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ได้แก่ ร้านอาหารเฉพาะร้านที่มีสถานที่ตั้งอยู่ประจำ แต่อาจจะมีชื่อหรือไม่มีชื่อร้านก็ได้	92
3	ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮ้าส์ ได้แก่ สถานที่พักที่เปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพักเป็นรายวัน	48
4	สถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ที่จัดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าชมทั้งส่วนของราชการ เอกชน และวัด	23
5	ร้านขายของที่ระลึก ได้แก่ ร้านที่มีการขายสินค้าในรูปแบบต่างๆ ทั้งเพื่อการท่องเที่ยวโดยตรง หรืออาจจะเป็นสินค้าอื่นๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	23
6	ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริษัทนำเที่ยว และรถม้า	15

จำนวนข้อมูลจากแต่ละกลุ่มธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มมีจำนวนไม่เท่ากัน เนื่องมาจากปริมาณประชากรในแต่ละธุรกิจทั้ง 6 กลุ่มดังกล่าวที่มีอยู่ในจังหวัดลำปางมีความแตกต่างกัน เช่น บริษัทนำเที่ยวในจังหวัดลำปางมีจำนวนน้อยมาก ทำให้เห็นข้อจำกัด หรือจุดอ่อนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางได้อย่างชัดเจน

ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจข้อมูล พบว่า เจ้าของหรือผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีผู้ดำเนินการเป็นเจ้าของคนเดียว หรือมีลูกจ้าง 1 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารต่างๆ ไปและบริการนำเที่ยว รวมถึงสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยู่ตามอำเภอรอบนอกด้วย สำหรับธุรกิจขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่มีเป็นจำนวนน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร โรงแรม ที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองลำปาง ซึ่งในด้านของกำลังคนที่มีน้อยนี้ทุกธุรกิจระบุว่า มีความเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการในปัจจุบันแล้ว แต่หากแนวโน้มของการท่องเที่ยวมีมากขึ้นก็จะสามารถจัดหากำลังคนเพิ่มมากขึ้นได้ (ในลักษณะที่เจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า หรือเชื่อว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจะเป็นไปอย่างช้าๆ ซึ่งจะสามารถจัดหาพนักงานเพิ่มขึ้นได้ทัน) ดังนั้น ความต้องการหรือความสามารถที่จะเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงระบุว่า ไม่สามารถเข้าอบรมได้เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกำลังคนในการทำงานที่มีเจ้าของทำงานคนเดียว หรือมีพนักงานเป็นจำนวนน้อย ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลาง-ใหญ่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรมขนาดใหญ่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ระหว่าง 100 – 500 คน มีเพียง 1 – 2 แห่ง แต่ละแห่งก็มีการอบรมให้แก่พนักงานของตนเองเพื่อให้มีความสามารถหรือทักษะตามที่เป็นมาตรฐานของตนเองอยู่แล้วเช่นกัน ความต้องการส่วนใหญ่ คือ ต้องการที่จะให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนลำปางมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ความต้องการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีความต้องการพนักงานเพิ่ม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติ หรือคุณวุฒิที่ไม่สูงมากนัก (สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีไม่เต็มจำนวนตามการรับสมัครของสถาบันอุดมศึกษา) เช่น ในธุรกิจด้านที่พัก ต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือไม่จำกัดวุฒิ และตำแหน่งที่ต้องการ ได้แก่ ผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชี แม่บ้าน พนักงานซักรีด และ พนักงานทำความสะอาด อย่างไรก็ตาม เมื่อสอบถามความต้องการในการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการ ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่จะระบุว่า มีความรู้ความสามารถในงานของตนอยู่แล้ว แต่หากมีการอบรมโดยภาครัฐ (ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) เจ้าของและผู้ประกอบการ (บางส่วน) ในแต่ละธุรกิจก็มีความสนใจที่จะเข้ารับการอบรมในที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

- ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ต้องการอบรมเรื่อง
- 1) กลยุทธ์การเรียกลูกค้า
 - 2) การบริหารจัดการธุรกิจ
 - 3) การโฆษณา
 - 4) การดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ (การตลาด)
 - 5) วิธีการขยายตลาด
- ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮ้าส์ ต้องการอบรมเรื่อง
- 1) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
 - 2) การจัดการที่พัก
 - 3) การบริหารบุคลากรในองค์กร
 - 4) การให้บริการลูกค้า
 - 5) การพัฒนามาตรฐานการบริการ
- ร้านขายของที่ระลึก ต้องการอบรมเรื่อง
- 1) การใช้ภาษาอังกฤษ
 - 2) การวิเคราะห์การตลาด
 - 3) การพัฒนารูปแบบสินค้า
 - 4) การจัดการวิสาหกิจชุมชน
 - 5) การจัดหาสินค้า/แหล่งสินค้านำมาขาย
 - 6) สถานะการตลาดปัจจุบัน
 - 7) การจัดวางสินค้าหน้าร้าน
 - 8) การประชาสัมพันธ์
- สถานที่ท่องเที่ยว ต้องการอบรมเรื่อง
- 1) การใช้ภาษาอังกฤษ
 - 2) การพัฒนาการตลาด
 - 3) วิธีการสื่อสารกับลูกค้า
 - 4) การใช้อินเทอร์เน็ต
 - 5) ความเป็นผู้นำ
 - 6) การสร้างแบรนด์
 - 7) การจัดการระบบน้ำอุปโภค-บริโภค

เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่ง และบริการนำเที่ยวไม่แสดงความจำนงที่จะเข้ารับการอบรมในเรื่องใดๆ และโดยส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่ระบุว่าเข้ารับการอบรมโดยให้เหตุผลสำคัญ คือ การอบรมมักจะทำในช่วงเวลาการทำงานไม่สามารถปลีกเวลาไปได้ ซึ่งเป็นคิวรถไม่มีเวลาแน่นอน ธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียวไม่มีพนักงาน ไม่สามารถปลีกเวลามาเข้ารับการอบรมได้ ร้านอาหารได้รับความรู้จากแฟนไซน์แล้ว มีความชำนาญ/ประสบการณ์มากเพียงพอแล้ว และยังไม่มีการอบรมใดๆ ที่ตรงกับความต้องการ

ความต้องการพัฒนาพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก คือ ธุรกิจที่เกี่ยวกับ ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ และสถานที่ท่องเที่ยว ได้แสดงความจำนงที่ต้องการจะให้พนักงานได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่อง

1. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. การจัดการธุรกิจบริการตามมาตรฐานโรงแรม
3. การทำงานเป็นทีม
4. การสร้างความร่วมมือในองค์กร
5. ความสามารถในการให้บริการ

แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ที่มีการดำเนินงานโดยเจ้าของ/ผู้ประกอบการ หรือดำเนินการโดยแรงงานของคนในครอบครัว หรือมีพนักงานจำนวนน้อยไม่ยินดีที่จะให้พนักงานเข้ารับการอบรม โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ

1. เจ้าของดำเนินการเองไม่มีพนักงานบริการในธุรกิจ
2. พนักงานในธุรกิจมีประสบการณ์สำหรับการปฏิบัติงานมากแล้ว
3. เจ้าของธุรกิจสามารถอบรมให้แก่พนักงานได้เอง
4. ธุรกิจจะรับเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถแล้วไม่จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมอีก

คุณลักษณะของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง สามารถสรุปภาพรวมได้ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 คุณลักษณะของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

เรื่อง	กลุ่มธุรกิจ					
	การขนส่ง	ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	ที่พัก	ร้านขายของที่ระลึก	สถานที่ท่องเที่ยว	บริการนำเที่ยว
ความสามารถในการรับนักท่องเที่ยวได้ครั้งละ	10 – 15 คน	8 – 150 คน	6 – 500 คน	1 – 4 คูหา	40 – 500 คน	2 – 100 คน
พ.ศ.ที่เริ่มทำธุรกิจ	2505 - 2555	2505 - 2555	2524 - 2551	2527 - 2546	2517 - 2553	2545 - 2553
ความพอเพียงของบุคลากร	มีพอเพียงแล้ว 100 % และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้	มีเพียงพอแล้ว 87.5 % และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้	มีเพียงพอแล้ว 82.5 % และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้	มีเพียงพอแล้ว 96.0 % และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้	มีเพียงพอแล้ว 98.0% และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้	มีเพียงพอแล้ว(100 %) และหากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก็สามารถจัดหาบุคลากรเพิ่มได้
คุณลักษณะของบุคลากรที่ต้องการเพิ่มเติม	-	1. ต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิ ซึ่งไม่จำกัดวุฒิ 2. สามารถด้านทำกาแพ เครื่องดื่มและการปรุง อาหาร	1. ต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิ ตั้งแต่ระดับ ม.ต้น และ ไม่จำกัดวุฒิ 2. ตำแหน่งที่ต้องการ - ผู้จัดการร้านอาหาร - พนักงานแคน์เตอร์ - หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค - พนักงานบัญชี - แม่บ้าน - พนักงานซักรีด - พนักงานทำความสะอาด	1. ต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิ ซึ่งไม่จำกัดวุฒิ 2. ตำแหน่งที่ต้องการ คือ พนักงานขายสินค้าหน้า ร้าน	-	-

เรื่อง	กลุ่มธุรกิจ					
	การขนส่ง	ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	ที่พัก	ร้านขายของที่ระลึก	สถานที่ท่องเที่ยว	บริการนำเที่ยว
สิ่งที่เจ้าของธุรกิจต้องการจะ ได้รับความรู้เพิ่มเติม	-	กลยุทธ์การเรียกลูกค้า การบริหารจัดการธุรกิจ การโฆษณา การดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้ บริการ (การตลาด) วิธีการขยายตลาด	1.การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร 2.การจัดการที่พัก 3.การบริหารบุคลากรใน องค์กร 4.การให้บริการลูกค้า 5.การพัฒนามาตรฐานการ บริการ	1. การใช้ภาษาอังกฤษ 2. การวิเคราะห์การตลาด 3. การพัฒนารูปแบบ สินค้า 4. การจัดการวิสาหกิจ ชุมชน 5. การจัดหาสินค้า/ แหล่งสินค้าราคาถูก 6. สภาวะการตลาด ปัจจุบัน 7. การจัดวางสินค้าหน้า ร้าน 8. การประชาสัมพันธ์	1.การใช้ภาษาอังกฤษ 2.การพัฒนาการตลาด 3.วิธีการสื่อสารกับลูกค้า 4.การใช้อินเทอร์เน็ต 5.ความเป็นผู้นำ 6.การสร้างแบรนด์ 7.การจัดการระบบน้ำ อุปโภค-บริโภค	-
เหตุผลที่ผู้ประกอบการ ไม่สามารถเข้ารับการอบรม เพื่อการพัฒนาได้	1. ภารกิจในช่วงเวลา การทำงาน ซึ่งเป็น คิวรถไม่มีเวลาแน่นอน 2. ธุรกิจเป็นเจ้าของ คนเดียวไม่มีพนักงาน ไม่สามารถปลีกเวลามา เข้ารับการอบรม	1.ร้านอาหารได้รับความรู้ จากแฟนไซน์แล้ว 2.มีความชำนาญ/ ประสบการณ์มาก เพียงพอแล้ว 3. ยังไม่มีการอบรมใดๆ ที่ ตรงกับความต้องการ	1. มีความชำนาญ/ ประสบการณ์มากพอแล้ว 2. อบรมมาพอแล้ว	1. กิจการดีอยู่แล้ว 2. มีความชำนาญ/ ประสบการณ์มาก พอแล้ว 3. เป็นกิจการเจ้าของคน เดียว ไม่สามารถปลีกเวลา ไปได้	-	-

เรื่อง	กลุ่มธุรกิจ					
	การขนส่ง	ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	ที่พัก	ร้านขายของที่ระลึก	สถานที่ท่องเที่ยว	บริการนำเที่ยว
สิ่งที่เจ้าของธุรกิจต้องการให้ พนักง.ได้รับความรู้เพิ่มเติม	-	การทำอาหารและ เครื่องดื่ม	1. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร 2. ธุรกิจบริการตาม มาตรฐานโรงแรม 3. การทำงานเป็นทีม 4. การสร้างความร่วมมือ ในองค์กร 5. การให้บริการ	1. การใช้ภาษาอังกฤษ 2. ความสามารถในงาน ฝีมือ 3. การจัดการร้าน	1. การพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ 2. การสร้างความ ประทับใจให้แก่ลูกค้า	1. ทักษะการพูด
เหตุผลที่ผู้ประกอบการ ไม่ต้องการให้พนักงานเข้ารับ การอบรมพัฒนา	1. เจ้าของดำเนินการเอง ไม่มีพนักงานบริการใน ธุรกิจนี้ 2. พนักงานในธุรกิจมี ประสบการณ์สำหรับการ ปฏิบัติงานมากแล้ว	1.เจ้าของสามารถอบรม ให้เองได้ 2.ไม่มีพนักงานในธุรกิจ 3.พนักงานในธุรกิจมี ประสบการณ์สำหรับการ ปฏิบัติงานมากแล้ว	1.ไม่มีพนักงานในธุรกิจ 2.พนักงานในธุรกิจมี ประสบการณ์สำหรับการ ปฏิบัติงานมากแล้ว	1.ไม่มีพนักงานในธุรกิจ 2.พนักงานในธุรกิจมี ประสบการณ์สำหรับการ ปฏิบัติงานมากแล้ว 3. รับสมัครเฉพาะ พนักงานที่มีความสามารถ แล้ว 4. อบรมให้พนักงานเอง แล้ว	1.พนักงานในธุรกิจมี ประสบการณ์สำหรับการ ปฏิบัติงานมากแล้ว	-

วัน-เวลา ที่เหมาะสมสำหรับการอบรม

การดำเนินงานของธุรกิจในอนาคตหรือโครงการท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานที่ไม่มีวัน-เวลาที่จะหยุดได้ตามเวลาราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวันหยุดนับได้ว่าเป็นช่วงวันเวลาที่ต้องให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนั้น การกำหนดวัน-เวลาที่เหมาะสมกับการเข้ารับการอบรมของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับความเป็นไปได้ที่เจ้าของ/ผู้ประกอบการและพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจนั้นสามารถสละเวลาเข้ารับการอบรมได้ ซึ่งวัน-เวลา ที่เหมาะสมสำหรับเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการ และพนักงาน เรียงลำดับจากความต้องการมากไปน้อย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ประกอบการ-พนักงาน สามารถเข้ารับการอบรมได้ในแต่ละช่วงวัน-เวลา

ช่วงเวลา	วัน				รวม
	จันทร์-ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์	ไม่จำกัด	
1-3 ชม.	0	4	0	28	32
1 วัน	4	4	8	4	20
1-3 วัน	20	0	4	8	32
ไม่จำกัด	0	0	0	16	16
รวม	24	8	12	56	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 28 แสดงความคิดเห็นว่าจะสามารถเข้ารับการอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองในหัวข้อเรื่องที่น่าสนใจนั้นสามารถเข้ารับการอบรมได้ในระยะเวลา 1 – 3 ชั่วโมง โดยไม่จำกัดวัน รองลงมา คือ การใช้เวลาอบรม 1 – 3 วัน ในระหว่างวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 20 และมีผู้ประกอบการที่ระบุว่าสามารถเข้ารับการอบรมได้ไม่จำกัดเวลา และวัน คิดเป็นร้อยละ 16 ในขณะที่ ช่วงวัน และเวลาอื่นๆ มีผู้ประกอบการสามารถเข้ารับการอบรมได้น้อยกว่าร้อยละ 10

2. ผลการสัมมนา เรื่อง การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างมีอัตลักษณ์ บนเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดลำปาง

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ภายใต้แผนงานวิจัย เรื่อง การจัดการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ อัตลักษณ์ชุมชนลำปาง ได้จัดดำเนินการสัมมนา เรื่อง การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากร และทรัพยากร มนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีอัตลักษณ์ บนเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งการสร้างการเรียนรู้ และเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ และ แนวโน้มสถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายความ ร่วมมือเพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

การสัมมนาครั้งนี้ มีผู้เข้าร่วมการสัมมนา จำนวน 110 คนประกอบด้วย ผู้แทนองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทั้งระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา และอาจารย์ประจำสาขาวิชา จากสถาบันการศึกษาที่มีการผลิตกำลังคนในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อร่วมกัน สร้างการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มของสถานการณ์ด้านทรัพยากร มนุษย์ในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการวางแผน และกำหนด นโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ดังมีรายละเอียดผลการสัมมนาดังต่อไปนี้

จากการที่ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและเป้าหมายของการสัมมนาที่ มุ่งหวังจะให้ผู้นำ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของการพัฒนาทรัพยากร และ และทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างมี อัตลักษณ์ บนเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดลำปาง ตามชื่อเรื่องของการสัมมนา ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวโน้มของสถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจด้านการ ท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้แลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวบนเส้นทางพื้นที่ทั้ง 4 กลุ่ม ของจังหวัดลำปาง ได้แก่

พื้นที่กลุ่มที่ 1 บนเส้นทางเชียงใหม่-ลำปาง ประกอบด้วย อำเภอห้างฉัตร เกาะคา และ เสริมงาม

พื้นที่กลุ่มที่ 2 บนเส้นทางลำปาง-กรุงเทพ ประกอบด้วย อ.สบปราบ เถิน เสริมงามและแม่พริก

พื้นที่กลุ่มที่ 3 บนเส้นทางลำปาง-เชียงใหม่ (เวียงป่าเป้า)ประกอบด้วย อำเภอแจ้ห่ม เมืองปาน และ
วังเหนือ

พื้นที่กลุ่มที่ 4 บนเส้นทางลำปาง-พะเยา จำนวน 5 ชุมชน ประกอบด้วย อำเภอเมือง แม่เมาะ และ
งาว

ผู้เข้าร่วมสัมมนามีความเห็นพ้องต้องกันว่าทรัพยากรทางการท่องเที่ยวบนเส้นทางทั้ง 4 กลุ่มนั้นมีอยู่เป็นจำนวนมากและมีความหลากหลายในด้านของความเป็นเจ้าของ/ความรับผิดชอบ ทั้งส่วนที่เป็นของรัฐ ของชุมชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของเอกชน และของสาธารณชน ทำให้ศักยภาพของการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันมากเช่นกัน และเมื่อได้ทำการทบทวนสถานการณ์เกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญในแต่ละเส้นทางท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางดังกล่าวแล้ว ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ร่วมกันพิจารณาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว และทรัพยากรบุคคลในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. การจัดการอบรม/ให้ความรู้/จัดการทัศนศึกษา แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการท่องเที่ยวได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการท่องเที่ยว
 - 1) การบริหารจัดการ เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
 - 2) ศิลปการนำเที่ยว การให้บริการ และการต้อนรับนักท่องเที่ยว
 - 3) ความรู้สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก และร้านอาหาร
2. การประชุมวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีการประชุมประชาคม/ชุมชน ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย ทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานร่วมกันนับตั้งแต่เริ่มต้นถึงเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการให้เป็นประโยชน์ที่ได้รับจากการรวมพลังกัน ได้แก่
 - 1) เศรษฐกิจดี มีงานทำ และมีรายได้ (สร้างงาน เกิดเงิน)
 - 2) สังคมดี ครอบครัวเป็นสุขจากการทำงานร่วมกันของคนทุกวัยด้วยดวงใจเดียวกัน
 - 3) สร้างความภาคภูมิใจในตัวเองจากคุณค่าที่จะมีการสืบทอดมรดกในชุมชน และวัฒนธรรมของตนเอง

3. การจัดตั้งศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีหน่วยงาน และบุคลากร ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของพื้นที่ชุมชนนั้นๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสารสนเทศทางการท่องเที่ยวต่างๆ ดังกล่าวได้
4. การจัดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับหมู่บ้าน / อำเภอ ที่ประกอบด้วย คณะบุคคล ที่ร่วมกันดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับหมู่บ้าน/อำเภอ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการทบทวนศักยภาพของการท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และหาแนวทางที่จะดำเนินการพัฒนา ให้ได้ทันทีในกรณีที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง แต่หากสถานที่ท่องเที่ยวโดยยังมีจุดอ่อนก็จักได้ช่วยเหลือให้มีการพัฒนาได้ตามกำลังต่อไป คณะอนุกรรมการที่ควรจัดตั้งขึ้นมีดังนี้
 - 1) คณะอนุกรรมการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว ที่กำหนดร่วมกันแล้วว่าสมควรจะจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ โดยคณะอนุกรรมการแต่ละชุดควรประกอบด้วย คณะบุคคล 4 ส่วน คือ หน่วยราชการในพื้นที่ ท้องถิ่น ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการร่วมกันวางแผนและดำเนินการพัฒนาสถานที่ และสร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมโดยมีการมอบหมายบุคคลที่จะรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างมีอาชีพ
 - 2) คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์ที่เป็นส่วนหนึ่งเพื่อการสร้างแผนงานการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวให้ถึงกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มที่คณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้กำหนดร่วมกัน
 - 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นหน่วยงานกลางที่จะสานสัมพันธ์สร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน และเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวได้ร่วมกันวางแผนงาน และดำเนินการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม และสร้างความประทับใจ โดยให้มีการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกันได้ในภาพรวมของทั้งตำบล
 - 4) ชุมชนรวบรวมกลุ่มภูมิปัญญา และนักวิชาการร่วมกันสร้างเรื่องเล่าจากกิจกรรมในวิถีชีวิต ให้มีความน่าประทับใจสำหรับนักท่องเที่ยว
 - 5) การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีทักษะความสามารถในการนำเสนอข้อมูลต่อนักท่องเที่ยว ได้อย่างน่าประทับใจ
 - 6) พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น และประชาชนในชุมชนมีความสามารถในการแสดงออกอย่างเหมาะสม และสร้างความประทับใจในเวทีต้อนรับนักท่องเที่ยว

5. การพัฒนาเรื่องเล่า และความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งในชุมชน ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจของชุมชนอย่างทั่วถึงโดยให้มีการรวบรวมเรื่องเล่า และความเป็นมาของสถานที่สำคัญในชุมชน และสร้างแนวทาง/แนวร่วมในการประชาสัมพันธ์เรื่องเล่าให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มของชุมชน อาทิ การจัดทำเวทีเรื่องเล่าในการประชุมหมู่บ้าน ให้โรงเรียนจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องเล่าของชุมชนให้เยาวชนในชุมชนได้เรียนรู้ มีการเผยแพร่ในสังคมออนไลน์
6. การพัฒนาอาหารท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูงอยู่แล้ว สมควรได้รับการพัฒนาให้สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ดังนี้

- 1) การจัดเมนูอาหาร และการประยุกต์อาหารท้องถิ่นให้มีรสชาติ ความสะอาด และสวยงาม เหมาะสมกับการต้อนรับนักท่องเที่ยว
- 2) การศึกษาข้อมูลเรื่องเล่าเกี่ยวกับความเป็นมาของอาหารทั้งในเชิงตำนาน วัฒนธรรม ประเพณี และเชิงวิชาการ เช่น เหน็ดถอบ เห็นโคน หนอนไม้ ข้าวหลาม ข้าวใหม่ พอค้าตีเมีย ฯลฯ
- 3) ชุมชน และภาคีที่เกี่ยวข้องได้รับการถ่ายทอดความรู้เรื่องเล่าของอาหารได้อย่างน่าประทับใจ
- 4) การจัดสวนสาธิตหรือนำชมพันธุ์ไม้พื้นถิ่น
- 5) การจัดทำแปลงเกษตรปลอดสารเคมีเพื่อยืนยัน/รับรองความปลอดภัยทางด้านอาหารให้แก่ นักท่องเที่ยว

7. การพัฒนาศักยภาพในการผลิตสินค้าของที่ระลึกอันเกิดจากทักษะฝีมือของชุมชน และวัตถุดิบที่มีอยู่ในชุมชน แต่ยังไม่สามารถพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานของสินค้า/ผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ยอมรับทางการตลาด ทำให้มีราคาต่ำไม่จูงใจให้มีผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจการ จึงควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาคุณภาพมาตรฐานเข้าสู่การสร้างคุณค่าทางการตลาด ถึงระดับการสร้างแบรนด์ของตนเองได้

การอบรมสำหรับทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การอบรมที่สำคัญสำหรับบุคลากรของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะสามารถสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางได้รับการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน และมีความเจริญมากยิ่งขึ้นควรมีการอบรมในหัวข้อ/ประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการให้แก่บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ
2. การสร้างอัตลักษณ์/แบรนด์ให้กับชุมชน โดยผู้นำ ผู้ประกอบการ และผู้แทนชุมชน
3. การพัฒนาระดับสินค้าหัตถกรรมให้มีอัตลักษณ์/แบรนด์สินค้าชุมชน เพื่อส่งเสริมการตลาด

4. การพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน ให้มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่สำคัญ คือ การขาดแคลนมัคคุเทศก์ในพื้นที่ หรือมัคคุเทศก์ไม่สามารถมาปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ และทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีความกล้าแสดงออก
5. การจัดการโฮมสเตย์
6. การพัฒนา/ยกระดับคุณภาพอาหาร ที่นอกจากจะต้องจัดทำให้มีความสะอาดสวยงาม มีคุณค่าทางโภชนาการที่ดีแล้ว ควรจะศึกษาจัดทำให้มีเรื่องเล่า และความเป็นมาที่น่าประทับใจ
7. การบริการ อย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากการให้บริการโดยพนักงานแล้ว ในภาพรวมควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ร่วมกันแสดงความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวด้วย
8. การถ่ายภาพ เพื่อการสนับสนุนส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่สามารถดำเนินการได้โดยประชาชนในชุมชน และนำเข้าสู่การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง
9. การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเล่าชุมชน ในแต่ละชุมชนมีเรื่องเล่าที่ควรให้คนในชุมชนได้มีการรับรู้เรื่องของตัวเองโดยทั่วถึง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง และเป็นเสน่ห์ให้นักท่องเที่ยวที่ได้รับฟังเรื่องเล่าที่มีน่าประทับใจ
10. การแสดงพื้นบ้าน เป็นส่วนประกอบสำคัญในกิจกรรมที่จะได้จัดต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนในทุกเพศวัย เช่นเดียวกับเรื่องเล่าชุมชนที่นอกจากจะสร้างความภาคภูมิใจให้ชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
11. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เป็นการอบรมที่สำคัญสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสารสนเทศทางการท่องเที่ยวได้มากที่สุด และสะดวกที่สุดในทุกๆ ช่องทาง

ภาคีเครือข่ายสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ภาคีเครือข่ายสำคัญที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ควรประกอบด้วยหลายภาคส่วนที่ทำหน้าที่ประกอบกันเพื่อให้เกิดองค์รวมในการขับเคลื่อนการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน ได้แก่

1. **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ที่เป็นเจ้าของพื้นที่/สถานที่ ที่เป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยว จะต้องมีนโยบาย และโครงการที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ในเรื่องการจัดการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และมาตรการการดำเนินงานต่างๆ ที่เป็นการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญบนเส้นทางการท่องเที่ยวหลักของจังหวัดลำปางที่มีความยินดีเป็นเครือข่ายเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

พื้นที่กลุ่มที่ 1 บนเส้นทางเชียงใหม่-ลำปาง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงตาล อ.ห้างฉัตร

พื้นที่กลุ่มที่ 2 บนเส้นทางลำปาง-กรุงเทพ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่วะ อ.เถิน

พื้นที่กลุ่มที่ 3 บนเส้นทางลำปาง-เชียงใหม่ (เวียงป่าเป้า) ได้แก่ เทศบาลตำบลบ้านสา อ.แจ้ห่ม

พื้นที่กลุ่มที่ 4 บนเส้นทางลำปาง-พะเยา ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแก อ.งาว

2. ส่วนงานราชการ/รัฐวิสาหกิจที่เป็นเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดลำปางมีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่ในความดูแลของภาครัฐ อันเนื่องมาจากนโยบายด้านความมั่นคง ด้านสิ่งแวดล้อม และพลังงาน ได้แก่ อุทยานแห่งชาติขุนตาน อุทยานแห่งชาติแม่วะ อุทยานแห่งชาติถ้ำผาไท ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แม่เมาะ เป็นต้น

3. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งโดยภาพรวมของส่วนราชการทุกหน่วยงานมีส่วนสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวภายใต้หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน อาทิ พัฒนาชุมชน เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ดำรวจ มีส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกหรือทำให้เชื่อมั่นได้ว่าจะมีความปลอดภัยสำหรับการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ ซึ่งในการอำนวยความสะดวกที่สำคัญในระดับจังหวัด คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด และระดับอำเภอ คือ นายอำเภอ ที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยราชการในบังคับบัญชาได้โดยตรง เครือข่ายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่ยินดีสนับสนุนการดำเนินงานครั้งนี้ ได้แก่

- 1) สำนักงานจังหวัดลำปาง
- 2) สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬา จังหวัดลำปาง
- 3) สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง
- 4) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดลำปาง
- 5) สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดลำปาง
- 6) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง
- 7) นายอำเภอ กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ที่รับผิดชอบในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

4. ครู/ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นส่วนสำคัญที่จะทำหน้าที่ในการให้ความรู้ความเข้าใจ และสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเล่าของชุมชนให้มีความถูกต้อง และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการที่จะทำให้ประชาชนในชุมชนได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวกับชุมชนของตนเอง

5. องค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรม ในจังหวัดลำปางมีองค์กรที่มีเป้าหมายเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการประกอบการอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ที่สามารถเข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในครั้งนี้ได้ เช่น สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง สมาคมสหพันธ์ท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดลำปาง สมาคมหอการค้าจังหวัดลำปาง ชมรมรถสี่ล้อรับจ้าง สมาคมรถม้า สมาคมร้านอาหาร และแพ่งลอย ชมรมถ่ายภาพนครลำปาง ฯลฯ

6. สถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีผู้ทรงคุณวุฒิ มีหลักสูตรสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในทั้งในภาพกว้างของการพัฒนาสังคม และงานเฉพาะด้านการท่องเที่ยวแต่ทั้งนี้ จำเป็นที่จะต้องสร้างเวทีร่วมแสดงความคิดเห็นและสื่อให้เห็นถึงความต้องการของชุมชนในการพัฒนาทรัพยากรของบุคคลเอง เพราะภารกิจโดยตรงของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา คือ การผลิตผู้เรียนภายใต้หลักสูตรที่ได้กำหนดไว้แล้ว สถาบันการศึกษาสำคัญที่มีความยินดีร่วมเป็นเครือข่ายในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 7 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเนชั่น มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏมณฑลลำปาง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง วิทยาลัยอาชีวศึกษา ลำปาง วิทยาลัยสารพัดช่าง ลำปาง และวิทยาลัยการอาชีพเกาะคา ลำปาง

7. เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นส่วนสำคัญที่สุดสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากจังหวัดลำปางถูกจัดลำดับให้เป็นเมืองรองทางการท่องเที่ยว นโยบาย และการดำเนินงานโดยภาครัฐไม่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจใต้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางไม่มีความมั่นใจที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองอย่างเต็มกำลัง ดังจะเห็นได้จากการที่ธุรกิจที่ดำเนินการโดยเจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นของคนในพื้นที่เป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป ในขณะที่ผู้ประกอบการจากภายนอกมีความกล้ามากกว่าที่จะสร้างการลงทุนที่มีมูลค่าสูง อาจเนื่องมาจากมีความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาประเทศโดยภาพรวมมากกว่า ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความเข้าใจกับภาคีเครือข่ายให้มากขึ้นสำหรับความร่วมมือเพื่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

3. ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจใต้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาเอกสารหลักสูตรเพื่อการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การจัดการศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ของสถาบันศึกษาระดับอาชีวศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานที่มีในจังหวัดลำปาง พบว่า ในจังหวัดลำปางนอกจากจะมีสถาบันศึกษาระดับอาชีวศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และศูนย์ฝึกอบรมที่มีในจังหวัดลำปางที่มีหลักสูตรการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การจัดการศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร แล้ว ยังมีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาค 10 ลำปาง มีหลักสูตรระยะสั้นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีกด้วย

การจัดการศึกษาในหลักสูตรเพื่อการผลิตบัณฑิตระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ของสถาบันการศึกษา และสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดลำปางมีดังต่อไปนี้

1. **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง** การศึกษาระดับ อาชีวศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางของกระทรวงศึกษา มี 2 สาขาวิชา คือ

- 1) การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
- 2) การโรงแรม และบริการ

ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษา 4 แห่ง ได้แก่

1. วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
2. วิทยาลัยการอาชีพเถิน
3. วิทยาลัยลำปางและเทคโนโลยี
4. วิทยาลัยลำปางพาณิชยการ และเทคโนโลยี

สำหรับสถาบันที่มีการเปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีอยู่ใน 2 สถาบัน คือ

1. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคหกรรมเพื่อการโรงแรม
2. วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการอาหาร

2. หลักสูตรระดับปริญญาตรี

การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางเพื่อการผลิตบัณฑิตด้านการ ท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีการดำเนินงานโดยสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง และ เป็นการจัดการศึกษา เฉพาะระดับปริญญาตรีเท่านั้น ไม่มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาโท และเอกได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง (รม.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (รภ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. วิทยาลัยอินเทอร์เน็ต (IT)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
4. มหาวิทยาลัยเนชั่น (ม.นช.)

เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และโรงแรม

5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง (มธ.ลป.)

เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ วิชาเอกการท่องเที่ยว

6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (รภ.สด.)

เปิดสอนหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมอาหารและบริการ

3. หลักสูตรฝึกอบรม โดย ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเขต 10 ลำปาง

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเขต 10 ลำปาง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพฝีมือแรงงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ดังนั้น ในช่วงเวลาของการพัฒนาประเทศ ตามนโยบายของรัฐบาลที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยว ศูนย์ฯ จึงจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นที่เกี่ยวข้องเนื่องการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 75 หลักสูตร และสามารถให้การอบรมแก่บุคลากรได้ 30 คน / ครั้ง และมีศักยภาพที่จะจัดการอบรมได้สูงสุด 1,000 คน / 1 ปีงบประมาณ

ศักยภาพในการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง แสดงได้ดังตารางที่ 4.4 และ 4.5

ตารางที่ 4.4 ศักยภาพการรับนักศึกษาสถาบันที่เปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวและบริการ

	สถาบันการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บร.บ.) การท่องเที่ยวและ โรงแรม	ศิลปศาสตร บัณฑิต (ศศ.บ.) การท่องเที่ยว	ศิลปศาสตร บัณฑิต (ศศ.บ.) คหกรรมเพื่อการ โรงแรม และภัตตาคาร
1	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง	27 (100)	-	-
2	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	-	70 (100)	-
3	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง	-	30 (100)	-
4	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง	-	-	20 (100)
5	มหาวิทยาลัยเนชั่น ลำปาง	-	5 (100)	-
6	วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง	-	15 (100)	-

ตารางที่ 4.5 ศักยภาพการรับนักศึกษาสถาบันที่เปิดหลักสูตรหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงด้านการท่องเที่ยวและบริการ

	สถาบันการศึกษา	ปวช. การโรงแรม	ปวช. คหกรรม เพื่อการโรงแรม	ปวส. การ บริการอาหาร และเครื่องดื่ม	ปวส. คหกรรม เพื่อการโรงแรม
1	วิทยาลัยเทคโนโลยีลำปาง (แลมป์-เทค)	10 (100)	-	5 (100)	
2	วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง		100(100)	-	100(100)

หมายเหตุ หลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น มีการให้บริการ โดย ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ภาค 10 เขต
พื้นที่ลำปาง สามารถรับผู้เข้าอบรมได้จำนวน 30 คน / ครั้ง (รับได้สูงสุด 1000 คน / 1 ปีงบประมาณ)

4. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ/พนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ/พนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการในขั้นต้นโดยการวิเคราะห์หลักสูตรการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องเนื่องกับ
การท่องเที่ยวระดับปริญญาตรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และหลักสูตรการ
ฝึกอบรม ของสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง ผนวกกับความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางของผู้นำชุมชน เอกชน ที่ได้จากการจัดสัมมนาร่วมกัน
โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษา และองค์กรที่เกี่ยวข้องจำนวนรวม 20 ท่าน ได้ร่วมกันวิพากษ์
หลักสูตรเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ ระยะเวลา 2 วัน
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับบุคลากร/พนักงาน ระยะเวลา 3 วัน

ปรากฏผลเป็นหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมที่มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ

ในการจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ระยะเวลา
การอบรมจำนวนรวม 2 วัน มีความมุ่งหวังที่จะเพิ่มพูนความรู้ และทัศนคติให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถจะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรของตนเองทั้งในเชิงการบริหารจัดการ

การพัฒนาบุคลากร การสร้างมุมมองทางการตลาดการท่องเที่ยวใหม่ที่สามารถรองรับการแข่งขันในกลุ่มประเทศอาเซียนได้ โดยมีวิทยากรที่มีความรู้ประสบการณ์และความชำนาญในเนื้อหาวิชานั้นๆ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางอย่างลึกซึ้ง
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเชิงการบริหารจัดการ การพัฒนาองค์กร และบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีแนวทางการพัฒนาด้านการตลาดสำหรับธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รองรับการแข่งขันในกลุ่มประเทศอาเซียนได้
4. เพื่อสร้างเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เนื้อหาหลักสูตร

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ของจังหวัดลำปาง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรม และจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรของตนเอง

โดยมีรายวิชา และวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 รายวิชา และวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ

ที่	วิชา	วิทยากรที่เหมาะสม*
1	ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. อ.อนุกุล ศิริพันธ์ 2. อ.มงคล ฤกษ์นิก 3. อ.วิถี พานิชพันธ์ 4. อ.ศรีณดา ทองทาบวงศ์ 5. อ.สุวิภา พงษ์ใหญ่ 6. อ.พีรพงษ์ ไชยวงศ์ 7. ผศ.ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
2	การสร้างทัศนคติ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. อ.สุนีย์ บริสุทธิ์ 2. อ.วีระ ทองทาบวงศ์ 3. อ.จุฬาลักษณ์ คำมุข 4. ผศ.ชัยวัฒน์ วงศ์อาษา
3	พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. คุณทรงวิทย์ อิทธิพัฒนากุล 2. คุณพาที สารสิน 3. ดร.ชณิษฐา ภัคดีวงษ์ 4. อ.กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย 5. อ.อัจฉราภรณ์ พิมพ์ศรี
4	การสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. คุณวรพงษ์ หมูขาวใต้ 2. คุณนริศรา หงส์สกุล 3. คุณชัยวัฒน์ วงศ์ธีรทรัพย์ 4. อ.วีณา ทองแถม 5. ดร.วรัชต์ มัธยมบุรุษ 6. อ.อัจฉรา พิมพ์ศรี 7. อ.จุฬาลักษณ์ คำมุข

*บุคคลที่สมควรได้รับการเรียนเชิญมาเป็นวิทยากรในรายวิชานี้ๆ อาจจะเป็นการบรรยายเดี่ยว หรือกลุ่มก็ได้

2) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน

บุคลากรในองค์กร คือ ปัจจัยหลักประการแรกในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพราะงานบริการทั้งหมดเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรจะส่งผลกระทบต่อความประทับใจ และภาพลักษณ์ขององค์กร และประเทศชาติ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งแรกๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องคำนึงถึง และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรของตนเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่องาน ด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ
3. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ

เนื้อหาหลักสูตร

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ของจังหวัดลำปาง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ของตนเองเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานต้อนรับและบริการ แนวทางการพัฒนาตนเองในงาน โดยมีรายวิชา และวิทยาการที่เหมาะสม ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รายวิชา และวิทยากรที่เหมาะสมสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน

ที่	วิชา	วิทยากรที่เหมาะสม*
1	ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	1. รศ.ดร.วีรพล ทองมา 2. อ.เกษณีย์ สัตตรัตน์ขจร 3. อ.ชานิกา โคกสูงเนิน
2	ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	1. อ.อนุกุล ศิริพันธ์ 2. อ.มงคล ถูกนีก 3. อ.วิถี พานิชพันธ์ 4. อ.ศรีธาดา ทองทาบวงศ์ 5. อ.สุวิภา พงษ์ใหญ่ 6. อ.พีรพงษ์ ไชยวงศ์ 7. ผศ.ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
3	พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว	1. คุณทรงวิทย์ อิทธิพัฒนากุล 2. อ.กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย 3. อ.อัจฉราภรณ์ พิมพ์ศรี
4	ศิลปะการต้อนรับ และบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	1. คุณอากาศ 2. คุณสุนัย เลาหวิวัฒน์ 3. รศ.ดร.ชัยณรงค์ วงศ์ธีรทรัพย์ 4. อ.อัจฉราภรณ์ พิมพ์ศรี 5. อ.อิสิยา อุลิตผล
5	ทัศนคติ บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	1. อ.สุนีย์ บริสุทธิ์ 2. ดร.วัลย์ วัฒนศิริ 3. อ.สุทธิศักดิ์ เจริญศิริไพศาล
6	แนวทางการพัฒนาอาชีพ	1. คุณอุดม ชิดนายี 2. รศ.ดร.วีรพล ทองมา

*บุคคลที่สมควรได้รับการเรียนเชิญมาเป็นวิทยากรในรายวิชานี้ๆ อาจจะเป็นการบรรยายเดี่ยว หรือกลุ่มก็ได้

รายวิชาเพิ่มเติม (หากมีเวลาและงบประมาณมากเพียงพอ)

1. ศิลปะการพูด
2. การพัฒนาเหตุการณ์ และผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยว โดยวิทยากร ดร.ณรงค์ศักดิ์ ฟ้าเจริญ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรเพิ่มในเรื่องสมรรถนะอาเซียนเข้ามาจับใน 3 เรื่อง เพื่อการเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงาน
2. ควรสอดแทรกเรื่องคุณธรรม จรรยาบรรณในการทำงาน เพราะหากมีการให้บริการไม่ดี แม้แต่เพียง 1 กรณี ก็มีผลต่อการท่องเที่ยวทั้งระบบ
3. บุคคลที่จะได้เรียนเชิญมาเป็นวิทยากร ควรพิจารณาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการบรรยายได้เก่ง สนุก ไม่น่าเบื่อ
4. ควรเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้จังหวัดลำปาง
5. ควรได้มีการจัดทำกฎหมายคุ้มครอง “ม้า” ในลักษณะเดียวกับ “วัว” และ “ควาย” ด้วย

คำอธิบายรายวิชาสำหรับการอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น มีดังต่อไปนี้

ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว : เรื่องเล่า และความเป็นมา ทั้งทางด้านสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์และหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ปรากฏในพื้นที่จังหวัดลำปาง ที่แสดงให้เห็นถึงความเจริญทางด้านอารยธรรม สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมตามวิถีของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางอย่างสอดคล้องกับบริบทของสังคมในแต่ละยุคสมัยนับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน อันควรค่าแก่ความภาคภูมิใจของคนลำปาง และเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว

ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : ความหมาย ความสำคัญ และผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาทิ บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และที่พักอื่นๆ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจภัตตาคาร และร้านอาหาร สถานบันเทิงที่พักเพื่อการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

การพัฒนาทัศนคติ และบุคลิกภาพในการทำงาน : การสร้างทัศนคติ และการพัฒนาบุคลิกภาพในชีวิตประจำวัน และการทำงาน สุขอนามัย ศิลปะการแต่งกาย ศิลปะการพูด มารยาททางสังคม การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความเข้าใจตนเองและผู้อื่น แรงจูงใจในการทำงาน การเสริมสร้างความมีระเบียบวินัยและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา) การฝึกให้เกิดจินตนาการปฏิบัติตนในการเป็นเจ้าของประเทศที่ดีและทักษะในการแสดงกิริยา-มารยาทตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว : ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว/ลูกค้า จากพื้นฐานวัฒนธรรมประเพณี อาชีพ และอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม ความแตกต่างของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ เทคนิคการให้บริการด้วยคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ศิลปะการต้อนรับ และการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว : พฤติกรรมและสภาพจิตใจของมนุษย์ การอยู่ร่วมกัน และการปรับตัวในสังคมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานบริการ การผูกมิตรไมตรี และศึกษาสภาพจิตใจตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ การสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

การสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว : แนวความคิดการขายและการตลาด ในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ส่วนผสมของการตลาดการท่องเที่ยว การจัดลำดับความสำคัญของตลาด เป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการตลาด และการตลาดด้านการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต (นโยบายของรัฐกับการส่งเสริมการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว)

แนวทางการพัฒนาอาชีพ : การสร้างคุณค่าให้กับตนเองในงานอาชีพด้านธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแนวทางการพัฒนาตนเองด้วยคุณธรรม จริยธรรม ในวิชาชีพ การตั้งเป้าหมาย การสร้างโอกาส และความเป็นไปได้ในการพัฒนาตนเองให้ถึงความสำเร็จของเป้าหมายขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นสูงของการพัฒนางานอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การประเมินผลหลักสูตร

ในการประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นทั้งสองหลักสูตรดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลหลักสูตรโดยการทดลองจัดการอบรมตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร มีผู้ประกอบการให้ความสนใจเข้าร่วมอบรม และส่งบุคลากรของตนเข้าร่วมการอบรม ปรากฏผลการประเมินหลักสูตรเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม ดังนี้

1. ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประกอบการ

หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง มีระยะเวลาในการอบรมรวม 2 วัน มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนรวม 77 คน ซึ่งมีคุณลักษณะของผู้อบรม แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

	คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ	ชาย	27	35.1
		หญิง	50	64.9
2	อายุ	30 – 45 ปี	22	28.6
		46 – 60 ปี	44	57.1
		มากกว่า 60 ปี	11	14.3
3	ระดับการศึกษา	ปวช./มัธยมศึกษา	16	21.4
		ปวส./อนุปริญญา	22	28.6
		ปริญญาตรี	27	35.7
		สูงกว่าปริญญาตรี	11	14.3
		อื่นๆ	16	21.4
4	ประเภทธุรกิจ	ที่พัก	36	46.2
		ร้านขายของที่ระลึก	0	0
		ผู้ผลิตสินค้าที่ระลึก	0	0
		ร้านอาหาร	12	15.4
		การขนส่ง	0	0
		สถานที่ท่องเที่ยว	30	38.5

จากตารางที่ 4.8 ผู้เข้าอบรมมีชายและหญิงคิดเป็นสัดส่วน ชายต่อหญิง เท่ากับ 35.1:64.9 หรือประมาณ 1:2 ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 46 ถึง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา และ ปวช./มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.7 28.6 และ 21.4 ตามลำดับ ประเภทธุรกิจที่มีผู้ประกอบการเข้ารับการอบรมมีเฉพาะที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว และร้านอาหารเท่านั้น ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และผู้ผลิตสินค้าที่ระลึก ไม่ได้สมัครเข้ารับการอบรมครั้งนี้

ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์หลักสูตร
2. ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร
3. ความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง
4. ความเหมาะสมของวิทยากรผู้ให้การอบรม

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการประเมินวัตถุประสงค์หลักสูตร

ในหลักสูตรการอบรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจในอนาคตสหกรณ์การท่องเที่ยวครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการอบรมไว้ 4 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินความเหมาะสมของวัตถุประสงค์แต่ละข้อดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์

ข้อที่	วัตถุประสงค์	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางอย่างลึกซึ้ง	4.36*	.497	สูง
2	เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเชิงการบริหารจัดการ การพัฒนาองค์กรและบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29*	.469	สูง
3	เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีแนวทางการพัฒนาด้านการตลาดสำหรับธุรกิจในอนาคตสหกรณ์การท่องเที่ยวรองรับการแข่งขันในกลุ่มประเทศอาเซียนได้	4.43*	.514	สูง
4	เพื่อสร้างเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจในอนาคตสหกรณ์การท่องเที่ยว	4.54*	.519	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ทั้ง 4 หัวข้อ เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการประเมินเนื้อหาของหลักสูตร

เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประกอบการ คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ของจังหวัดลำปาง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพและ มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมและจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรของตนเอง

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินเนื้อหาในการอบรมของหลักสูตรได้ผลการประเมินดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร

ที่	ความเหมาะสม	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	เนื้อหาหลักสูตรเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.21*	.579	สูง
2	เนื้อหาหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.36*	.497	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด	4.15*	.376	สูง
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม (2 วัน)	4.29*	.469	สูง
5	การเรียงลำดับหัวข้อเรื่องในการอบรม	4.21*	.426	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตรทั้ง 5 ประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการประเมินหัวข้อเรื่องในการอบรม

จากการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประกอบการธุรกิจในอนาคตการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาการอบรมทั้งหมด 2 วัน มีหัวข้อเรื่องในการอบรมทั้งหมด 4 หัวข้อเรื่อง โดยในแต่ละหัวข้อเรื่องมีระยะเวลาในการอบรม 3 ชั่วโมง ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่องทั้ง 4 หัวข้อเรื่อง ตามลำดับต่อไปนี้

1) หัวข้อเรื่อง การสร้างทัศนคติ และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร : การเสริมสร้างแนวคิดให้แก่ผู้ประกอบการในการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน หรือบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความต้องการที่จะพัฒนาบุคลิกภาพในชีวิตประจำวันของตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา) เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือน และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.11 และ 4.12

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.21*	.426	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.43*	.514	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.36*	.497	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71*	.469	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.71*	.469	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.57*	.514	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.50*	.650	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.50*	.650	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.11 และ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง การสร้างทัศนคติ และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) หัวข้อเรื่อง ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว : เรื่องเล่า และความเป็นมาทั้งทางด้านสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์และหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ปรากฏในพื้นที่จังหวัดลำปาง ที่แสดงให้เห็นถึงความเจริญทางด้านอารยธรรม สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมตามวิถีของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางอย่างสอดคล้องกับบริบทของสังคมในแต่ละยุคสมัยนับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน อันควรค่าแก่ความภาคภูมิใจของคนลำปาง และเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.13 และ 4.14

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.43*	.514	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.36*	.497	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.36*	.497	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79*	.426	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.79*	.426	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.43*	.514	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.69*	.480	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.50*	.519	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) หัวข้อเรื่อง พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว : ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว/ลูกค้า จากพื้นฐานวัฒนธรรมประเพณี อาชีพ และอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม ความแตกต่างของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ เทคนิคการให้บริการด้วยคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.15 และ 4.16

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	3.50*	1.049	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	3.33*	1.366	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.33*	.516	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.17*	.753	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.33*	.516	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.17*	.753	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.33*	.516	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.17*	.753	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.15 และ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง พฤติกรรม จิตวิทยานักท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) หัวข้อเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

แนวความคิดการขายและการตลาดในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ส่วนผสมของการตลาด การท่องเที่ยว การจัดลำดับความสำคัญของตลาดเป้าหมาย การวิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการตลาด และการตลาดด้านการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต ให้มีความสอดคล้อง และรองรับนโยบายของรัฐกับการส่งเสริมการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.17 และ 4.18

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.33*	.816	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.33*	.816	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.17*	.753	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.33*	.816	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.33*	.816	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.17*	.753	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.17*	.753	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.33*	.816	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.17 และ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง การสื่อสารทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็นเป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมพนักงาน/บุคลากร

หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง มีระยะเวลา 3 วัน มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนรวม 101 คน ซึ่งมีคุณลักษณะของผู้อบรมแสดงในตารางที่

ตารางที่ 4.19 จำนวน และร้อยละ ตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

	คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ	ชาย	27	26.7
		หญิง	74	73.3
2	อายุ	น้อยกว่า 20 ปี	12	12.3
		21 - 30 ปี	17	16.9
		31 - 40 ปี	26	26.2
		41 - 50 ปี	19	18.5
		51 - 60 ปี	23	23.1
		มากกว่า 60 ปี	3	3.1
2	ระดับการศึกษา	ปวช./มัธยมศึกษา	33	32.2
		ปวส./อนุปริญญา	27	27.1
		ปริญญาตรี	38	37.3
		สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.4
3	ประเภทธุรกิจ	ที่พัก	39	38.5
		ร้านขายของที่ระลึก	6	5.8
		ผู้ผลิตสินค้าที่ระลึก	6	5.8
		ร้านอาหาร	4	3.8
		การขนส่ง	4	3.8
		สถานที่ท่องเที่ยว	43	42.3

จากตารางที่ 4.19 ผู้เข้าอบรมมีชายและหญิงคิดเป็นสัดส่วน ชายต่อหญิง เท่ากับ 26.7 : 73.3 หรือ ประมาณ 1 : 3 ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมา คือ 51 - 60 ปี ร้อยละ 23.1 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 18.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี

รองลงมา คือ ปวช./มัธยมศึกษา และปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 37.3 32.2 และ 27.1 ตามลำดับ ประเภทธุรกิจที่ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 42.3 รองลงมา คือ ที่พัก ร้อยละ 38.5 สถานที่ท่องเที่ยวที่ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมมากที่สุด เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในสังกัดของรัฐวิสาหกิจ เช่น ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย และสถานที่ท่องเที่ยวของภาครัฐ เช่น อุทยานแห่งชาติ และวนอุทยาน เป็นต้น ด้านพนักงานของธุรกิจที่พักเป็นพนักงานจากโรงแรมขนาดกลาง

ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์หลักสูตร
2. ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร
3. ความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง และวิทยากรผู้ให้การอบรม

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์หลักสูตร

ในหลักสูตรการอบรมสำหรับพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวครั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการอบรมไว้ 3 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินความเหมาะสมของวัตถุประสงค์แต่ละข้อดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์

ข้อที่	วัตถุประสงค์	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจใ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	4.32*	.651	สูง
2	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานใ ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ	4.22*	.613	สูง
3	เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	4.27*	.634	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ทั้ง 3 หัวข้อ เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความเหมาะสมเนื้อหาของหลักสูตร

การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพทางภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ของจังหวัดลำปาง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรม และจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรของตนเอง

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินเนื้อหาในการอบรมของหลักสูตรได้ผลการประเมินดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมเนื้อหาหลักสูตร

ที่	ความเหมาะสม	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	เนื้อหาหลักสูตรเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.32*	.676	สูง
2	เนื้อหาหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.15*	.732	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด	4.28*	.739	สูง
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม (2 วัน)	4.27*	.665	สูง
5	การเรียงลำดับหัวข้อเรื่องในการอบรม	4.18*	.651	สูง

$$\alpha = 0.05$$

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตรทั้ง 5 ประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง และวิทยากรผู้ให้การอบรม

หลักสูตรการอบรมพนักงานบริการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยหัวข้อเรื่องการอบรมจำนวน 6 หัวข้อเรื่อง ใช้เวลาในการอบรม 3 วัน ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่องในการประเมินในแต่ละหัวข้อเรื่อง มีผลการประเมินหัวข้อเรื่องการอบรมแต่ละหัวข้อเรื่อง ดังต่อไปนี้

1) หัวข้อเรื่อง ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ :

ความหมาย ความสำคัญ และผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาทิ บริษัทนำเที่ยว ตัวแทนการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และที่พักอื่นๆ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจภัตตาคาร และร้านอาหาร สถานบันเทิง ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสนับสนุนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.22 และ 4.23

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	3.92*	.628	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.00*	.632	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.04*	.599	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.36*	.569	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.16*	.624	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.08*	.702	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.00*	.707	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.16*	.624	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.22 และ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บริการ และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็นเป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) หัวข้อเรื่อง ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว : เรื่องเล่า และความเป็นมาทั้งทางด้านสภาพภูมิศาสตร์ ด้านประวัติศาสตร์และหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ปรากฏในพื้นที่จังหวัดลำปาง ที่แสดงให้เห็นถึงความเจริญทางด้านอารยธรรม สถาปัตยกรรม และวัฒนธรรมตามวิถีของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปางอย่างสอดคล้องกับบริบทของสังคมในแต่ละยุคสมัย นับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน อันควรค่าแก่ความภาคภูมิใจของคนลำปาง และเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.24 และ 4.25

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	3.88*	.766	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	3.84*	.746	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนดมีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	3.68*	.900	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08*	.744	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.12*	.711	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.00*	.800	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.65*	.936	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัยและเหตุการณ์	4.04*	.871	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.24 และ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง ภูมิ-ประวัติศาสตร์จังหวัดลำปางเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็นเป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) หัวข้อเรื่อง พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว : ประเภทและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว/ลูกค้า จากพื้นฐานวัฒนธรรมประเพณี อาชีพ และอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติ แต่ละกลุ่ม ความแตกต่างของพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ เทคนิคการให้บริการด้วยคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.26 และ 4.27

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.24*	.562	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.29*	.588	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.35*	.702	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.35*	.606	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.47*	.624	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.47*	.514	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.53*	.514	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.41*	.618	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.26 และ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง พฤติกรรม และจิตวิทยานักท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) หัวข้อเรื่อง ศิลปะการต้อนรับ และการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พฤติกรรมและสภาพจิตใจของมนุษย์ การอยู่ร่วมกัน และการปรับตัวในสังคมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานบริการ การผูกมิตรไมตรี และศึกษาสภาพจิตใจตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การจงใจ การสร้างความพึงพอใจ และประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.28 และ 4.29

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.47*	.514	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.41*	.618	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.47*	.624	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	<i>SD.</i>	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53*	.624	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.59*	.618	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.65*	.493	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.59*	.507	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.53*	.514	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.28 และ 4.29 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง ศิลปะการต้อนรับ และการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) หัวข้อเรื่อง การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน :

การสร้างทัศนคติ และการพัฒนาบุคลิกภาพในชีวิตประจำวัน และการทำงาน สุขอนามัย ศิลปะการแต่งกาย ศิลปะการพูด มารยาททางสังคม การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความเข้าใจตนเองและผู้อื่น แรงจูงใจในการทำงาน การเสริมสร้างควมมีระเบียบวินัยและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา) การฝึกให้เกิดกิจนิสัยการปฏิบัติตนในการเป็นเจ้าของประเทศที่ดีและทักษะในการแสดง กิริยามารยาทตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดง ในตารางที่ 4.30 และ 4.31

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.36*	.658	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การอบรม	4.45*	.596	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.41*	.666	สูง

$\alpha = 0.05$

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.48*	.512	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.40*	.681	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.20*	.616	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.48*	.680	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.40*	.681	สูง

$\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.30 และ 4.31 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง การพัฒนาทัศนคติ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็น เป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) หัวข้อเรื่อง แนวทางการพัฒนาอาชีพ : การสร้างคุณค่าให้กับตนเองในงาน

อาชีพด้านธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาตนเองด้วยคุณธรรม จริยธรรม ในวิชาชีพ การตั้งเป้าหมาย การสร้างโอกาส และความเป็นไปได้ในการพัฒนาตนเองให้ถึงความสำเร็จของ เป้าหมายขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นสูงของการพัฒนางานอาชีพในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ผู้เข้าอบรมได้ทำการประเมินหัวข้อเรื่อง และความสามารถของวิทยากรผู้ให้การอบรม ดังแสดงในตารางที่ 4.32 และ 4.33

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมหัวข้อเรื่อง

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	หัวข้อเรื่องเหมาะสมที่จะใช้ในการอบรม	4.05*	.705	สูง
2	เนื้อหาในหัวข้อเรื่องนี้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์การอบรม	4.00*	.725	สูง
3	ความครบถ้วนของเนื้อหาที่กำหนด มีความเหมาะสมกับการใช้งานได้จริง	4.05*	.887	สูง

$$\alpha = 0.05$$

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของวิทยากร

ที่	รายการ	\bar{x}	SD.	ระดับความเหมาะสม
1	การนำเสนอของวิทยากรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47*	.612	สูง
2	น้ำเสียง และบุคลิกภาพของวิทยากร	4.40*	.598	สูง
3	วิทยากรบรรยายได้เนื้อหาที่ครบถ้วนตามหลักสูตร	4.16*	.765	สูง
4	เนื้อหาที่บรรยายเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.00*	.816	สูง
5	ตัวอย่างที่ใช้ในการบรรยายมีความเหมาะสมกับยุคสมัย และเหตุการณ์	4.40*	.754	สูง

$$\alpha = 0.05$$

จากตารางที่ 4.32 และ 4.33 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินระดับความเหมาะสมของหัวข้อเรื่อง แนวทางการพัฒนาอาชีพ และความเหมาะสมของวิทยากรในแต่ละประเด็นเป็นความเหมาะสมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตอบคำถามการวิจัย

5. คำถามการวิจัยที่ 1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

จากผลการวิจัยที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี คือ

1) การสำรวจความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ทั้ง 6 กลุ่ม คือ การขนส่ง ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ที่พัก/โรงแรม/เกสต์-เฮ้าส์ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการด้านการท่องเที่ยว

2) การสัมภาษณ์ เรื่อง การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากร และทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีอัตลักษณ์ บนเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดลำปาง เพื่อสร้างการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ และแนวโน้มสถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

3) การศึกษาเอกสารหลักสูตร และศักยภาพการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การจัดการศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ของ สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานที่มีในจังหวัดลำปาง

ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ทั้ง 6 กลุ่ม คือ การขนส่ง ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮ้าส์ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีผู้ดำเนินการเป็นเจ้าของคนเดียว หรือมีลูกจ้าง 1 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง ร้านอาหารของที่ระลึก ร้านอาหารต่างๆ ไป และบริการนำเที่ยว รวมถึงสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยู่ตามอำเภอรอบนอกด้วย สำหรับธุรกิจขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่มีเป็นจำนวนน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร โรงแรม ที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองลำปาง

ในด้านของปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นับว่าเป็นจำนวนกำลังคนที่มีน้อย แต่ทุกธุรกิจ ระบุว่ามีความเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการในปัจจุบันแล้ว คิดเป็น ร้อยละ 80 – 100 และหากแนวโน้มของการท่องเที่ยวมีมากขึ้นก็จะสามารถจัดหากำลังคนเพิ่มมากขึ้นได้ (ในลักษณะที่เจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ให้ความเชื่อถือกับการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า หรือเชื่อว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจะเป็นไปอย่างช้าๆ ซึ่งจะสามารถจัดหาพนักงานเพิ่มขึ้นได้ทัน)

ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีไม่มาก และธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดคุณวุฒิ แต่ต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะในงานของธุรกิจนั้นๆ อาทิ ต้องการผู้ที่มีความสามารถด้านทำกาแฟ เครื่องดื่มและการปรุงอาหาร ต้องการผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานขายสินค้าหน้าร้าน พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชี แม่บ้าน พนักงานซักรีด หรือ พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีความต้องการพนักงานเพิ่ม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติ หรือคุณวุฒิที่ไม่สูงมากนัก (สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่ไม่เต็มจำนวนตามการรับสมัครของสถาบันอุดมศึกษา) เช่น ในธุรกิจด้านที่พัก ต้องการผู้ที่มีคุณวุฒิตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือไม่จำกัดวุฒิ และตำแหน่งที่ต้องการได้แก่ ผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชีแม่บ้าน พนักงานซักรีด และ พนักงานทำความสะอาด

ระดับความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะระบุว่า ตนเองมีความรู้ความสามารถในงานของตนอยู่แล้ว แต่หากมีการอบรมโดยภาครัฐ (ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) ยกเว้น เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่ง และบริการนำเที่ยวไม่แสดงความจำนงที่จะเข้ารับการอบรมในเรื่องใดๆ และโดยส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่ระบุว่า จะเข้ารับการอบรมโดยให้เหตุผลสำคัญ คือ การอบรมมักจะทำในช่วงเวลาการทำงานไม่สามารถปลีกเวลาไปได้ ซึ่งเป็นกรณีไม่มีเวลาแน่นอน ธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียวไม่มีพนักงาน ไม่สามารถปลีกเวลามาเข้ารับการอบรมได้ ร้านอาหารได้รับความรู้จากแฟรนไชส์แล้ว มีความชำนาญ/ประสบการณ์มากเพียงพอแล้ว และยังไม่มีการอบรมใดๆ ที่ตรงกับความต้องการ

สำหรับธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก คือ ธุรกิจที่เกี่ยวกับ ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ และสถานที่ท่องเที่ยว ได้แสดงความจำนงที่ต้องการจะให้พนักงานได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การจัดการธุรกิจบริการตามมาตรฐานโรงแรม การทำงานเป็นทีม การสร้างความร่วมมือในองค์กร และความสามารถในการให้บริการ

สำหรับธุรกิจส่วนใหญ่ที่มีขนาดเล็กมีการดำเนินงานโดยผู้เป็นเจ้าของ หรือบุคคลในครอบครัว หรือมีพนักงานจำนวนน้อยไม่ยินดีที่จะให้พนักงานเข้ารับการอบรม โดยมีเหตุผลสำคัญ คือ เจ้าของดำเนินการเองไม่มีพนักงานบริการในธุรกิจ พนักงานในธุรกิจมีประสบการณ์สำหรับการปฏิบัติงานมากแล้ว เจ้าของธุรกิจสามารถอบรมให้แก่พนักงานได้เอง และธุรกิจจะรับเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถแล้วไม่จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมอีก

ดังนั้น ความต้องการหรือความสามารถที่จะเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จึงระบุว่าไม่สามารถเข้าอบรมได้เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกำลังคนในการทำงานที่มีเจ้าของทำงานคนเดียว หรือมีพนักงานเป็นจำนวนน้อย ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลาง-ใหญ่ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่น โรงแรมขนาดใหญ่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ระหว่าง 100 – 500 คน มีเพียง 1 – 2 แห่ง แต่ละแห่งก็มีการอบรมให้แก่พนักงานของตนเองเพื่อให้มีความสามารถหรือทักษะตามที่เป็นมาตรฐานของตนเองอยู่แล้วเช่นกัน กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนล้าปางมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ในทางตรงกันข้ามชุมชนที่เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว มีความตื่นตัว และต้องการให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน โดยต้องการให้มีการจัดการอบรม/ให้ความรู้/จัดการทัศนศึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการท่องเที่ยวได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการท่องเที่ยว ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

- 1) การบริหารจัดการ เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
- 2) การบริหารจัดการให้แก่บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ
- 3) ศิลปการนำเที่ยว การให้บริการ และการต้อนรับนักท่องเที่ยว
- 4) ความรู้สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก และร้านอาหาร
- 5) การสร้างอัตลักษณ์/แบรนด์ให้กับชุมชน โดยผู้นำ ผู้ประกอบการ และผู้แทนชุมชน
- 6) การพัฒนาระดับสินค้าหัตถกรรมให้มีอัตลักษณ์/แบรนด์สินค้าชุมชน เพื่อส่งเสริมการตลาด
- 7) การพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน ให้มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่สำคัญ คือ การขาดแคลนมัคคุเทศก์ในพื้นที่ หรือมัคคุเทศก์ไม่สามารถมาปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ และทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีความกล้าแสดงออก
- 8) การจัดการโฮมสเตย์

- 9) การพัฒนา/ยกระดับคุณภาพอาหาร ที่นอกจากจะต้องจัดทำให้มีความสะอาดสวยงามมีคุณค่าทางโภชนาการที่ดีแล้ว ควรจะศึกษาจัดทำให้มีเรื่องเล่า และความเป็นมาที่น่าประทับใจ
- 10) การบริการ อย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากการให้บริการโดยพนักงานแล้ว ในภาพรวมควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ร่วมกันแสดงความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวด้วย
- 11) การถ่ายภาพ เพื่อการสนับสนุนส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่สามารถดำเนินการได้โดยประชาชนในชุมชน และนำเข้าสู่การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง
- 12) การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเล่าชุมชน ในแต่ละชุมชนมีเรื่องเล่าที่ควรให้คนในชุมชนได้มีการรับรู้เรื่องของตัวเองโดยทั่วถึง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง และเป็นเสน่ห์แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับฟังเรื่องเล่าที่มีน่าประทับใจ
- 13) การแสดงพื้นบ้าน เป็นส่วนประกอบสำคัญในกิจกรรมที่จะได้จัดต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนในทุกเพศวัย เช่นเดียวกับเรื่องเล่าชุมชนที่นอกจากจะสร้างความภาคภูมิใจให้ชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
- 14) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เป็นการอบรมที่สำคัญสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสารสนเทศทางการท่องเที่ยวได้มากที่สุด และสะดวกที่สุดในทุกๆ ช่องทาง

6. คำถามการวิจัยที่ 2 ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

จังหวัดลำปางมีหน่วยงานและสถานศึกษาที่มีหน้าที่หลักในการพัฒนา และผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกำลังในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทุกสถาบันมีศักยภาพในการผลิตได้มากกว่าความต้องการของประชาชน จากสถิติจำนวนนักศึกษาในปัจจุบันของทุกสถาบันมีจำนวนน้อยกว่าความสามารถในการรับได้ของสถาบันทุกแห่ง ยกเว้นในสาขาวิชาการอาหารและโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางที่มีจำนวนนักศึกษาเต็มตามจำนวนที่สถาบันสามารถรับได้ หลักสูตรที่มีการจัดการสอนในสถาบันการศึกษา และสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดลำปาง มีดังต่อไปนี้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง การศึกษาระดับอาชีวศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางของกระทรวงศึกษา มี 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว และสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษา 4 แห่ง ได้แก่

1. วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
2. วิทยาลัยการอาชีพเถิน
3. วิทยาลัยลำปางและเทคโนโลยี
4. วิทยาลัยลำปางพาณิชยการ และเทคโนโลยี

สำหรับสถาบันที่มีการเปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวมีอยู่ใน 2 สถาบัน คือ

1. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคหกรรมเพื่อการโรงแรม
2. วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการอาหาร

หลักสูตรระดับปริญญาตรี การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางเพื่อการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว มีการดำเนินงานโดยสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง และเป็นการจัดการศึกษา เฉพาะระดับปริญญาตรี ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง (รม.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (รภ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. วิทยาลัยอินเทอร์เน็ต (IT)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
4. มหาวิทยาลัยเนชั่น (ม.นช.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และโรงแรม
5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง (มธ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ วิชาเอกการท่องเที่ยว
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (รภ.สด.)
เปิดสอนหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมอาหารและบริการ

หลักสูตรฝึกอบรม มี 1 สถาบัน ที่พัฒนาทักษะฝีมือในด้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงคือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเขต 10 ลำปาง แต่ทั้งนี้การจัดการอบรมจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีตามนโยบายจากส่วนกลาง

7. คำถามการวิจัยที่ 3 หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ด้วยความร่วมมือจากเครือข่ายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในจังหวัดลำปาง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาจังหวัดลำปาง ผู้ประกอบการธุรกิจ ใน อุตสาหกรรม และผู้แทนจากชุมชน ทำให้ได้หลักสูตรที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้ที่เป็นภาพรวม เกี่ยวกับการจัดการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และองค์ความรู้ที่เป็นลักษณะเฉพาะของจังหวัดลำปาง แบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ ระยะเวลา 2 วัน
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ระยะเวลา 3 วัน

ได้มีการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมทั้งสองหลักสูตรกับผู้ประกอบการและพนักงานใน ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดแล้ว พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินความเหมาะสม ในองค์ประกอบของหลักสูตร (เนื้อหา วัตถุประสงค์ หัวข้อเรื่อง และวิทยากรผู้บรรยาย) ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. คำถามการวิจัยที่ 4 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ควรเป็นอย่างไร

จากลักษณะเฉพาะของธุรกิจ ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปางทั้ง 6 กลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจขนาดเล็ก กับความต้องการของชุมชนและเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของชุมชนโดยการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์นอกเหนือไปจากการศึกษาในหลักสูตรการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และระดับ ปริญญาบัตร นำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง ดังนี้

1. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักสูตรที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองส่วน หนึ่ง และมีการฝึกทักษะปฏิบัติในเรื่องเฉพาะด้านของธุรกิจแต่ละประเภทอีกส่วนหนึ่งด้วย
2. การจัดตั้งองค์กรเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 2 ระดับ

- 1) **องค์กรเครือข่ายระดับจังหวัด** เพื่อร่วมกันวางแผนโดยภาพรวมของการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย คณะบุคคลที่ร่วมกันดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับหมู่บ้าน/อำเภอ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการทบทวนศักยภาพของการท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และหาแนวทางที่จะดำเนินการพัฒนาให้ได้ทันทีในกรณี que สถาน que ที่ท่องเที่ยว นั้นมีศักยภาพสูง แต่หากสถาน que ที่ท่องเที่ยวใดยังมีจุดอ่อนก็จักได้ช่วยเหลือให้มีการพัฒนาได้ตามกำลังต่อไป
- 2) **องค์กรเครือข่ายระดับชุมชน** เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนให้ เป็นไปในแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด และสอดคล้องกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบด้วย คณะบุคคล 4 ส่วน คือ หน่วยราชการในพื้นที่ ท้องถิ่น ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการร่วมกันวางแผนและดำเนินการพัฒนาสถานที่ และสร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมโดยมีการมอบหมายบุคคลที่จะรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างมืออาชีพ

3. **การจัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่ศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชน** อาทิ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นหน่วยงานกลางที่จะสานสัมพันธ์สร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน และเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวได้ร่วมกันวางแผนงาน และดำเนินการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม และสร้างความประทับใจ โดยให้มีการกำหนดเส้นทางทางการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกันได้ ในภาพรวมของทั้งตำบล

สำนักงานจังหวัดลำปาง. 2556. **แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง 2557 – 2560**. ลำปาง : จิตวัฒนาการพิมพ์
ลำปาง.

สำนักงานจังหวัดลำปาง. 2556. <http://www.lampang.go.th/travel/education.htm>

สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬา จังหวัดลำปาง, 2553. **ภาพรวมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง**.
เอกสารอัดสำเนา.

.....

ภาคผนวก ก

บทความการวิจัย

การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์
ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

Human Resource Management Network Development
in Lampang Tourism Industry

จักรกฤษณ์ สำราญใจ
ศรีศุภร์ นิลกรรณ์
มหาวิทยาลัยเนชั่น จังหวัดลำปาง

Jackkrit Samranchai
Srisook Nillakan
Nation University, Lampang Province.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 2. เพื่อศึกษาความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง 3. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง และ 4. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยวหรือที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันการศึกษา และฝึกอบรม ชุมชน ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 6 กลุ่ม คือ ร้านอาหาร ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมบริการด้านท่องเที่ยว ในจังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ แบบประเมินหลักสูตร และการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และคำนวณค่าสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก คือ มีพนักงาน 1 – 2 คน แต่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ประกอบการต้องการพัฒนาเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สถาบันการศึกษาและหน่วยงานฝึกอบรมในจังหวัดลำปางมีศักยภาพในการรับนักศึกษาได้มากกว่า

ความต้องการที่มีอยู่ หลักสูตรฝึกอบรมผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมระดับสูง นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ธุรกิจใอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางต้องการ คือ 1) การส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักสูตรที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองพร้อมการฝึกปฏิบัติในเรื่องเฉพาะด้าน 2) การจัดตั้งองค์กรเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับชุมชน และ 3) การจัดตั้งศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชน

Abstract

The research objectives are : 1. To study the current affairs of human resources in Lampang province tourism industry 2. To study the ability and potential of the training institution and the universities in Lampang province to produce human resources in tourism industry, 3. To develop the human resources in tourism industry of Lampang province, and 4. To recommend the policy for the human resources development in Lampang tourism industry. Population and samples were the tourism faculties or relevance majors from the training institution and the universities, communities, business owners and personnels in 6 groups of tourism industries : residence, restaurant, tourism resources, souvenirs stores, and tourist activities and services. The survey, seminar and curriculum evaluation were the research equipments. The information were analyzed by content analysis for quality method and statistics by statistical computer program.

The research results were : Most of the 6 groups in tourism industries were small size. They had only 1-2 personnel but enough for the business. The business owners wanted to develop in specific knowledge for their business. The training institution and the universities in Lampang province had more student production potential than the requirements. The training curriculum for business owner and personnel in tourism industries were developed in highly suitability. The policy for human resources development in Lampang tourism industry were 1) Promote curriculum for human resources development by self-study and specific training, 2) Develop the network organization for creative tourism development in 2 levels , the province level and local level and, 3) Develop the information center for community tourism.

คำนำ

จากยุทธศาสตร์ที่ 4 ในการพัฒนาจังหวัดลำปางมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และการสร้างสังคมให้มีความเข้มแข็งเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ นับได้ว่าเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มีความเป็นไปได้สูงมาก จากศักยภาพพื้นฐานของจังหวัดลำปางที่มีสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงหน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งทุกสถาบันมีกำลังการผลิตบัณฑิตในหลากหลายสาขาวิชาตามความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งโดยตรง และโดยอ้อม ในขณะที่จุดอ่อน (Weakness) ที่สำคัญของจังหวัดลำปางมีลักษณะเช่นเดียวกับจุดอ่อนในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ คือ ขาดการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาที่เป็นระบบอันเนื่องมาจากขาดการบูรณาการและเชื่อมโยงแผนงานโครงการในทุกระดับของจังหวัด ศักยภาพของทรัพยากรบุคคลจึงไม่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการพัฒนา คือ นโยบายในระดับประเทศ ที่ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (สำนักงานจังหวัดลำปาง, 2553) ในช่วงเวลาที่ทิศทางการพัฒนาประเทศมุ่งไปสู่ความเชื่อมโยงร่วมกับกลุ่มประเทศอาเซียน โดยมีการสร้างเส้นทางถนนสาย R3A เชื่อมต่อการคมนาคมผ่านประเทศสำคัญที่มีอาณาเขตติดต่อกับภาคเหนือของไทย คือ จีน พม่า และลาว จังหวัดลำปางจึงน่าที่จะใช้โอกาสนี้พัฒนาให้จังหวัดลำปางได้มีทิศทางการพัฒนาสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

ดังนั้น การวิจัยเพื่อพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ครั้งนี้นอกจากจักได้มีส่วนในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศสถานการณ์ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางแล้ว ผู้วิจัยหวังว่าข้อความรู้ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนให้ผู้นำของกลุ่มองค์กรธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวได้มีความเข้าใจในสถานการณ์ตลอดจนแนวโน้มความต้องการบุคลากรในงานท่องเที่ยว และพร้อมที่จะสร้างความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจด้านการท่องเที่ยวรองรับการก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศที่จะเกิดขึ้นในอีกไม่ช้านี้

เครื่องมือและวิธีการศึกษา

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1) คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันการศึกษา และหน่วยงาน ที่มีหลักสูตรฝึกอบรม หรือการผลิตบัณฑิตทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ในจังหวัดลำปาง

2) ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 กลุ่มธุรกิจ ในจังหวัดลำปาง ได้แก่ การขนส่ง ที่พัก ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และกิจกรรมและงานบริการ การท่องเที่ยว

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1) คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงเป็นผู้บริหารสถานศึกษา หรือหัวหน้าสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยว หรือที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 20 ท่าน

2) ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ 300 คน ที่กระจายอยู่ในทั้ง 6 กลุ่มธุรกิจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสำรวจ และแบบประเมิน รวม 3 แบบ ได้แก่

- 1) แบบสำรวจหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และศักยภาพการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงาน และสถาบันการศึกษาในจังหวัดลำปาง
- 2) แบบสำรวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
- 3) แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ผู้ประกอบการ และแบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานบริการในองค์การธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

วิธีการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คณะนักวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) นักวิจัยทำการศึกษาเอกสาร บทความ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ด้านทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว และหลักสูตรการฝึกอบรม และการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว
- 2) ร่างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดการวิจัยของโครงการ

- 3) นำเครื่องมือที่ร่างแล้วเสร็จ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ร่วมพิจารณาให้ความคิดเห็นด้านความตรงเชิงเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษา พร้อมทั้งขอรับคำแนะนำแก้ไข
- 4) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำ และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยรวมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เก็บการรวบรวมข้อมูลระดับปฐมภูมิ (Primary Data) และ ทุติยภูมิ (Secondary data) โดยผู้ให้ข้อมูลระดับปฐมภูมิประกอบด้วย คณาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และพนักงาน/บุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และข้อมูล ทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ เอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับนโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหรือที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของหน่วยงาน และหลักสูตรการผลิตบุคลากรของสถาบันการศึกษาทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร

4. กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย ดำเนินการในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาเอกสารหลักสูตรการเรียนการสอน และการฝึกอบรม ที่ดำเนินการโดย หน่วยงาน/สถาบันการศึกษา ในจังหวัดลำปาง ทั้งระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร สํารวจข้อมูลด้านความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ผู้ประกอบการ และพนักงาน) ขององค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวครอบคลุม 13 อำเภอในจังหวัดลำปาง รวม 300 ฉบับ และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารสถานศึกษา และอาจารย์จากสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 110 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการให้สอดคล้องกับข้อมูล คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตร ข้อมูลจากเวทีการสัมมนาระดมความคิดเห็น และเนื้อหาข้อมูลจากแบบสำรวจที่เป็นปลายเปิด นำเสนอเป็นคำบรรยาย การแปลความหมาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบที (t-test) และในการประเมินความพึงพอใจ หรือระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

- คะแนน 3.34 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง
 คะแนน 1.68 – 3.33 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 0.00 – 1.67 หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง สามารถสรุปผลการวิจัยเป็น 4 ส่วน

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
2. ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิตกำลังคนเข้าสู่องค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
4. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถานการณ์ปัจจุบันด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ทั้ง 6 กลุ่ม คือ การขนส่ง ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและงานบริการด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่มีผู้ดำเนินการเป็นเจ้าของคนเดียว หรือมีลูกจ้าง 1 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่ง ร้านอาหารของที่ระลึก ร้านอาหารทั่วไป และบริการนำเที่ยว รวมถึงสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยู่ตามอำเภอรอบนอกด้วย สำหรับธุรกิจขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่มีเป็นจำนวนน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร โรงแรม ที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองลำปาง ในด้านของปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน นับว่าเป็นจำนวนกำลังคนที่มีน้อย แต่ทุกธุรกิจ ระบุว่ามีความเพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการในปัจจุบันแล้ว คิดเป็น ร้อยละ 80 – 100 และหากแนวโน้มของการท่องเที่ยวมีมากขึ้นก็จะสามารถจัดหากำลังคนเพิ่มมากขึ้นได้ (ในลักษณะที่เจ้าของหรือผู้ประกอบการไม่ให้ความเชื่อถือกับการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวมากกว่า หรือเชื่อว่าการเพิ่มของนักท่องเที่ยวจะเป็นไปอย่างช้าๆ ซึ่งจะสามารถจัดหาพนักงานเพิ่มขึ้นได้ทัน) ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีไม่มาก และธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดคุณวุฒิ แต่ต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะในงานของธุรกิจนั้นๆ อาทิ ต้องการผู้ที่มีความสามารถด้านทำกาแฟ เครื่องดื่มและการปรุงอาหาร ต้องการผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานขายสินค้าหน้าร้าน พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชี แม่บ้าน พนักงานซักรีด หรือ พนักงานทำ

ความสะอาด เป็นต้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจในอนาคตกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีความต้องการพนักงานเพิ่ม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีคุณสมบัติ หรือคุณสมบัติที่ไม่สูงมากนัก (สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีไม่เต็มจำนวนตามการรับสมัครของสถาบันอุดมศึกษา) เช่น ในธุรกิจด้านที่พัก ต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือไม่จำกัดวุฒิ และตำแหน่งที่ต้องการได้แก่ ผู้จัดการร้านอาหาร พนักงานเคาน์เตอร์ หัวหน้าช่าง ช่างไฟ ช่างเทคนิค พนักงานบัญชีแม่บ้าน พนักงานซักรีด และ พนักงานทำความสะอาด

ระดับความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่จะระบุว่า ตนเองมีความรู้ความสามารถในงานของตนอยู่แล้ว แต่หากมีการอบรมโดยภาครัฐ (ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) ยกเว้น เจ้าของ/ผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่ง และบริการนำเที่ยวไม่แสดงความจำนงที่จะเข้ารับการอบรมในเรื่องใดๆ และโดยส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่ระบุว่าเข้ารับการอบรมโดยให้เหตุผลสำคัญ คือ การอบรมมักจะทำในช่วงเวลาการทำงานไม่สามารถปลีกเวลาไปได้ ซึ่งเป็นคิวรถไม่มีเวลาแน่นอน ธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียวไม่มีพนักงานไม่สามารถปลีกเวลามาเข้ารับการอบรมได้ ร้านอาหารได้รับความรู้จากแฟรนไชส์แล้ว มีความชำนาญ/ประสบการณ์มากเพียงพอแล้ว และยังไม่มีการอบรมใดๆ ที่ตรงกับความต้องการ สำหรับธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก คือ ธุรกิจเกี่ยวกับ ที่พัก/โรงแรม/เกสต์เฮาส์ และสถานที่ท่องเที่ยว ได้แสดงความจำนงที่ต้องการจะให้พนักงานได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การจัดการธุรกิจบริการตามมาตรฐานโรงแรม การทำงานเป็นทีม การสร้างความร่วมมือในองค์กร และความสามารถในการให้บริการ สำหรับธุรกิจส่วนใหญ่ที่มีขนาดเล็กมีการดำเนินงานโดยผู้เป็นเจ้าของ หรือบุคคลในครอบครัว หรือมีพนักงานจำนวนน้อยไม่ยินดีที่จะให้พนักงานเข้ารับการอบรม โดยมีเหตุผลสำคัญ คือเจ้าของดำเนินการเองไม่มีพนักงานบริการในธุรกิจ พนักงานในธุรกิจมีประสบการณ์สำหรับการปฏิบัติงานมาแล้ว เจ้าของธุรกิจสามารถอบรมให้แก่พนักงานได้เอง และธุรกิจจะรับเฉพาะพนักงานที่มีความสามารถแล้วไม่จำเป็นต้องเข้ารับการอบรมอีก

ดังนั้น ความต้องการหรือความสามารถที่จะเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงระบุว่าไม่สามารถเข้าอบรมได้เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องกำลังคนในการทำงานที่มีเจ้าของทำงานคนเดียว หรือมีพนักงานเป็นจำนวนน้อย ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลาง-ใหญ่ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่น โรงแรมขนาดใหญ่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ระหว่าง 100 – 500 คน มีเพียง 1 – 2 แห่ง แต่ละแห่งก็มีการอบรมให้แก่พนักงานของตนเองเพื่อให้มีความสามารถหรือทักษะตามที่ เป็นมาตรฐานของตนเองอยู่แล้วเช่นกัน กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะให้มีการรณรงค์ให้ประชาชนลำปางมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามชุมชนที่เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว มีความตื่นตัว และต้องการให้มีการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน โดยต้องการให้มีการจัดการอบรม/ให้ความรู้/จัดการทัศนศึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการท่องเที่ยวได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดการท่องเที่ยว ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

- 1) การบริหารจัดการ เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
- 2) การบริหารจัดการให้แก่บุคคลที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือผู้ที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ
- 3) ศิลปการนำเที่ยว การให้บริการ และการต้อนรับนักท่องเที่ยว
- 4) ความรู้สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พัก และร้านอาหาร
- 5) การสร้างอัตลักษณ์/แบรนด์ให้กับชุมชน โดยผู้นำ ผู้ประกอบการ และผู้แทนชุมชน
- 6) การพัฒนาระดับสินค้าหัตถกรรมให้มีอัตลักษณ์/แบรนด์สินค้าชุมชน เพื่อส่งเสริมการตลาด
- 7) การพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน ให้มีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่สำคัญ คือ การขาดแคลนมัคคุเทศก์ในพื้นที่ หรือมัคคุเทศก์ไม่สามารถมาปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ และทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีความกล้าแสดงออก
- 8) การจัดการโฮมสเตย์
- 9) การพัฒนา/ยกระดับคุณภาพอาหาร ที่นอกจากจะต้องจัดทำให้มีความสะอาดสวยงามมีคุณค่าทางโภชนาการที่ดีแล้ว ควรจะศึกษาจัดทำให้มีเรื่องเล่า และความเป็นมาที่น่าประทับใจ
- 10) การบริการ อย่างมีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่นอกเหนือจากการให้บริการโดยพนักงานแล้ว ในภาพรวมควรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ร่วมกันแสดงความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวด้วย
- 11) การถ่ายภาพ เพื่อการสนับสนุนส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่สามารถดำเนินการได้โดยประชาชนในชุมชน และนำเข้าสู่การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง
- 12) การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องเล่าชุมชน ในแต่ละชุมชนมีเรื่องเล่าที่ควรให้คนในชุมชนได้มีการรับรู้เรื่องของชุมชนตนเองโดยทั่วถึง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง และเป็นเสน่ห์แก่นักท่องเที่ยวที่ได้รับฟังเรื่องเล่าที่มีน่าประทับใจ
- 13) การแสดงพื้นบ้าน เป็นส่วนประกอบสำคัญในกิจกรรมที่จะได้จัดต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนในทุกเพศวัย เช่นเดียวกับเรื่องเล่าชุมชนที่นอกจากจะสร้างความภาคภูมิใจให้ชุมชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

- 14) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เป็นการอบรมที่สำคัญสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงสารสนเทศทางการท่องเที่ยวได้มากที่สุด และสะดวกที่สุดในทุกๆ ช่องทาง

2. ความสามารถ และศักยภาพของหน่วยงานและสถานศึกษาจังหวัดลำปางในการผลิต

กำลังคนเข้าสู่องค์การธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

จังหวัดลำปางมีหน่วยงานและสถานศึกษาที่มีหน้าที่หลักในการพัฒนา และผลิตทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นกำลังในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในระดับประกาศนียบัตร และปริญญาบัตร ด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทุกสถาบันมีศักยภาพในการผลิตได้มากกว่าความต้องการของประชาชน จากสถิติจำนวนนักศึกษาในปัจจุบันของทุกสถาบันมีจำนวนน้อยกว่าความสามารถในการรับได้ของสถาบันทุกแห่ง ยกเว้นในสาขาวิชาการอาหารและโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางที่มีจำนวนนักศึกษาเต็มตามจำนวนที่สถาบันสามารถรับได้ สถาบันการศึกษา และสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางมีดังต่อไปนี้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง การศึกษาระดับอาชีวศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางของกระทรวงศึกษา มี 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว และสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษา 4 แห่ง ได้แก่

1. วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
2. วิทยาลัยการอาชีพเถิน
3. วิทยาลัยลำปางและเทคโนโลยี
4. วิทยาลัยลำปางพาณิชยการ และเทคโนโลยี

สำหรับสถาบันที่มีการเปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีอยู่ใน 2 สถาบัน คือ

1. วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคหกรรมเพื่อการโรงแรม
2. วิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการอาหาร

หลักสูตรระดับปริญญาตรี การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดลำปางเพื่อการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว และที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีการดำเนินงานโดยสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง และเป็นการจัดการศึกษา เฉพาะระดับปริญญาตรี ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาลำปาง (รม.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (รภ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. วิทยาลัยอินเทอร์เน็ต (IT)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว
4. มหาวิทยาลัยเนชั่น (ม.นช.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว และโรงแรม
5. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง (มธ.ลป.)
เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการ วิชาเอกการท่องเที่ยว
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ลำปาง (รภ.สด.)
เปิดสอนหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมอาหารและบริการ

หลักสูตรฝึกอบรม มี 1 สถาบัน ที่พัฒนาทักษะฝีมือในด้านที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรงคือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเขต 10 ลำปาง แต่ทั้งนี้การจัดการอบรมจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณประจำปีตามนโยบายจากส่วนกลาง

3. หลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ด้วยความร่วมมือจากเครือข่ายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในจังหวัดลำปาง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาจังหวัดลำปาง ผู้ประกอบการธุรกิจ ใน อุตสาหกรรม และผู้แทนจากชุมชน ทำให้ได้หลักสูตรที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้ที่เป็นภาพรวม เกี่ยวกับการจัดการในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และองค์ความรู้ที่เป็นลักษณะเฉพาะของจังหวัดลำปาง แบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ ระยะเวลา 2 วัน
- 2) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพนักงาน ระยะเวลา 3 วัน

ได้มีการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมทั้งสองหลักสูตรกับผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดแล้ว พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำการประเมินความเหมาะสมในองค์ประกอบของ หลักสูตร (เนื้อหา วัตถุประสงค์ หัวข้อเรื่อง และวิทยากรผู้บรรยาย) ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง

จากลักษณะเฉพาะของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปางทั้ง 6 กลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก กับความต้องการของชุมชนและเครือข่ายในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวของชุมชนโดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นอกเหนือไปจากการศึกษาในหลักสูตรการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และระดับปริญญาบัตร นำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ดังนี้

1. การส่งเสริมให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยหลักสูตรที่สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองส่วนหนึ่ง และมีการฝึกทักษะปฏิบัติในเรื่องเฉพาะด้านของธุรกิจแต่ละประเภทอีกส่วนหนึ่งด้วย
2. การจัดตั้งองค์กรเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 2 ระดับ
 - 1) **องค์กรเครือข่ายระดับจังหวัด** เพื่อร่วมกันวางแผนโดยภาพรวมของการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย คณะบุคคลที่ร่วมกันดำเนินงานพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับหมู่บ้าน/อำเภอ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการทบทวนศักยภาพของการท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และหาแนวทางที่จะดำเนินการพัฒนาให้ได้ทันทีในกรณีที่สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีศักยภาพสูง แต่หากสถานที่ท่องเที่ยวใดยังมีจุดอ่อนก็จักได้ช่วยเหลือให้มีการพัฒนาได้ตามกำลังต่อไป
 - 2) **องค์กรเครือข่ายระดับชุมชน** เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนให้เป็นไปในแนวทางการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด และสอดคล้องกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบด้วย คณะบุคคล 4 ส่วน คือ หน่วยราชการในพื้นที่ ท้องถิ่น ชุมชน และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการร่วมกันวางแผนและดำเนินการพัฒนาสถานที่ และสร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมโดยมีการมอบหมายบุคคลที่จะรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างมืออาชีพ

2. การจัดตั้งหน่วยงานกลางทำหน้าที่ศูนย์สารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวชุมชน อาทิ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นหน่วยงานกลางที่จะประสานสมัครใจสร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนทุกหมู่บ้าน และเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวได้ร่วมกันวางแผนงาน และดำเนินการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม และสร้างความประทับใจ โดยให้มีการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมโยงกันได้ ในภาพรวมของทั้งตำบล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัย ดังนี้

1. การจัดอบรมให้แก่ผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจจะต้องพิจารณาเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาในรอบปีที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ประกอบการ และพนักงานสามารถปลีกเวลามาเข้าร่วมรับการอบรมได้ และในขณะเดียวกันอาจจะต้องพิจารณาจัดการอบรมในช่วงเวลาที่ไม่ยาวนานมากเกินไป

2. การวิจัยร่วมกับชุมชนควรได้รับการสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตามลำดับของกระบวนการในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อประโยชน์ในด้านความต่อเนื่องของข้อมูล ความแม่นยำในการนัดหมายกับชุมชน ที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือของชุมชนที่มีต่อนักวิจัย และสถาบัน (มหาวิทยาลัย และ สกว.)

3. ควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานการทำวิจัยระดับจังหวัด เพราะในปัจจุบันมีการทำวิจัยจากแหล่งทุนหลายๆ แหล่ง จำนวนมากในพื้นที่เดียวกัน (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง) ก่อให้เกิดการทับซ้อนของกิจกรรมทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเบื่อหน่าย และสับสน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

แนวทางในการดำเนินงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยเพื่อนำหลักสูตรการอบรมให้สามารถศึกษาในระบบทางไกลโดยผ่านทาง Social media หรือสื่อชนิดต่างๆ เพื่อขจัดปัญหาของความสามารถเข้าร่วมอบรมในเวลาปกติของการทำธุรกิจใอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือเพื่อองค์กรธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ในที่ห่างไกลจากตัวเมือง หรือสถานที่อบรม

2. การวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มธุรกิจที่มีความต้องการแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2542. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์.2553. แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม คณะศิลปศาสตร์ ภาควิชาอุตสาหกรรม บริการ สาขาการจัดการโรงแรม และท่องเที่ยว

นิตา ชักกุล. 2551. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : บริษัทวี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.

- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546. **โครงการศึกษาแผนปฏิบัติการพัฒนาท่องเที่ยว เชียงราย**
พะเยา แพร่ น่าน. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2555. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: หจก.เพ็ญฟ้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2555. **การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : หจก.เพ็ญ
 ฟ้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ยุพดี เสตพรรณ, 2548. **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย.** กรุงเทพฯ : พิเศษการพิมพ์.
- ระพีพรรณ ทองหล่อ ทศนีย์ ลิ้มสุวรรณ ศรีศักดิ์ สุนทรไชย ภัทรฤดี สุพัฒน์โสภณ ปาลีรัตน์ การดี
 รลิกา อังกูร และอินทิรา นาคันตร์, 2548. **รายงานชุดโครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพ**
การท่องเที่ยวไทยแบบครบวงจร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ราณี อีสัยกุล, 2550. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราณี อีสัยกุล, 2552. บทที่ 8 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเอกสารการ
 สอนชุดวิชา **ประสบการณ์วิชาชีพการจัดการการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมา-
 ธิราช.
- วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์ และสุวัฒน์ จุฑากรณ์, 2553. บทที่ 1 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับปัจจัย
 สิ่งแวดล้อม ในเอกสารการสอนชุดวิชา **ประสบการณ์วิชาชีพการจัดการการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุดาพร ชุตินทรานนท์, 2542. **การท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการ.** จุลสารการท่องเที่ยว 18 :2 (เมษายน-
 มิถุนายน : 42.
- สันติ เอื้อจงประสิทธิ์, 2549. **การบริหารท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ : บริษัท สามเจริญพาณิชย์
 (กรุงเทพฯ) จำกัด.
- สำนักงานจังหวัดลำปาง. 2554. **แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง 2553 – 2556.** ลำปาง : จิตวัฒนาการพิมพ์
 ลำปาง.
- สำนักงานจังหวัดลำปาง. 2556. **แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง 2557 – 2560.** ลำปาง : จิตวัฒนาการพิมพ์
 ลำปาง.
- สำนักงานจังหวัดลำปาง. 2556. <http://www.lampang.go.th/travel/education.htm>
- สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬา จังหวัดลำปาง, 2553. **ภาพรวมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.**
 เอกสารอัดสำเนา.
-

ภาคผนวก

รายนามวิทยากรสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ประกอบการ และพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง

ที่	วิทยากร	สถาบัน/หน่วยงาน
1	อ.อนุกุล ศิริพันธ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง
2	อ.มงคล ถุกนีก	สภาวัฒนธรรมลำปาง
3	อ.วิถี พานิชพันธ์	นักวิชาการอิสระ
4	อ.ศรีธิดา ทองทาบวงค์	วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
5	อ.สุวิภา พงษ์ใหญ่	สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6	อ.พีรพงษ์ ไชยวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ลำปาง
7	ผศ.ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
8	อ.สุนีย์ บริสุทธิ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง
9	อ.วีระ ทองทาบวงค์	วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
10	อ.จุฬาลักษณ์ คำมุข	วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
11	ผศ.ชัยวัฒน์ วงศ์อาษา	สถาบัน the Best Training
12	คุณทรงวิทย์ อธิพัฒน์กุล	บริษัท แสตนด์การ์ดทัวร์
13	คุณพาที สารสิน	สายการบินแอร์ เอเชีย
14	ดร.ชณิษฐา ภัคดีวงษ์	สถาบัน the Best Training
15	อ.กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย	วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง
16	อ.อัจฉราภรณ์ พิมพ์ศรี	วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
17	คุณวรพงษ์ หมู่ขาวใต้	บริษัท แสตนด์การ์ดทัวร์
18	คุณนริศรา หงส์สกุล	สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง
19	อ.วีณา ทองแถม	สถาบัน the Best Training
20	ดร.วรัชต์ มัธยมบุรุษ	มหาวิทยาลัยพะเยา
21	ดร.วลัย วัฒนศิริ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
22	อ.อิสยา อุลิตผล	วิทยาลัยดุสิตธานี
23	อ.สุทธิศักดิ์ เจริญศิริไพศาล	สถาบันฝึกอบรม และพัฒนาธุรกิจ
24	รศ.ดร.วีรพล ทองมา	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
25	รศ.ดร.ชัยณรงค์ วงศ์ธีรทรัพย์	สถาบัน the Best Training
26	คุณอุดม ชิดนายี	บริษัทอุดมพรทัวร์
27	คุณอาภากร	ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ลำปาง
28	คุณสุนัย เลหาวิวัฒน์	สโมสรฝึกฟุตบอลนานาชาติ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมวิพากษ์หลักสูตร

ที่	ผู้ทรงคุณวุฒิ	สถาบัน/หน่วยงาน
1	อ. สันต์ ดวงประภา	วิทยาลัยสารพัดช่าง ลำปาง
2	อ. อีร์โชติ ธรรมกิติ	วิทยาลัยสารพัดช่าง ลำปาง
3	อ. อมรฤทธิ์ สุขมณี	วิทยาลัยสารพัดช่าง ลำปาง
4	อ. แพรวพรรณ สิทธิวรกุล	วิทยาลัยการอาชีวศึกษา ลำปาง
5	อ. ภักดี ศรีอรุณ	วิทยาลัยการอาชีวศึกษา ลำปาง
6	อ. ฉันทนา หอมขจร	วิทยาลัยการอาชีวศึกษา ลำปาง
7	อ. อัจฉราภรณ์ พิมพ์ศรี	วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา
8	อ. สุนีย์ บริสุทธิ์	วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง
9	อ. เอมอร จารุจินดา	สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง
10	อ. ฐิติรัตน์ ปรียานนท์	สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง
11	อ. ประภา จำเริญขจรสุข	สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง
12	อ. โอปอลล์ รังสีมันตุชาติ	มหาวิทยาลัยเนชั่น
13	อ. จิรพิพัฒน์ สิงห์สอน	มหาวิทยาลัยเนชั่น
14	คุณ วรธนา ผุสดี	นักวิชาการ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาลำปาง
15	คุณ ชนะ เจริญพร	ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพะเยา
16	อ. เกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร	สถาบันราชภัฏลำปาง
17	อ. ปณิตทิติ กัลยา	สถาบันราชภัฏลำปาง
18	อ. สยมภู อุนยะพันธุ์	สถาบันราชภัฏลำปาง
19	อ. ชานิกา ฉัตรสูงเนิน	มหาวิทยาลัยราชชมงคล ล้านนา ลำปาง
20	อ. พิมพ์ฉัตร รสสุธรรม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง
21	ผศ.ดร.จักรกฤษณ์ สำราญใจ	หัวหน้าโครงการวิจัย
22	ดร.ศรีศุภร์ นิลกรรณ	ทีมงานวิจัย

4	1	สุนทรียศาสตร์เบื้องต้น			C			
	2	สุนทรียศาสตร์และการพัฒนา บุคลิกภาพในการท่องเที่ยวและบริการ	C					
	3	การพัฒนาบุคลิกภาพในงานอาชีพ				E		
	4	การพัฒนาบุคลิกภาพในงาน อุตสาหกรรมบริการ			C			
	5	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน อุตสาหกรรมบริการ			C			
	6	การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับการ ท่องเที่ยว และการบริการ		M				
5	1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบ ธุรกิจ			C			
	2	เหตุการณ์โลกร่วมสมัย		C				
	3	การบริหารธุรกิจนานาชาติ					E	
	4	ธุรกิจการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ						E
	5	การจัดการธุรกิจขนาดกลาง และขนาด ย่อม					E	
6	1	ศาสนาและอารยเปรียบเทียบ	C					
	2	โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยวที่ สำคัญในประเทศไทยและการอนุรักษ์	C					
	3	เทศกาลและงานประเพณีไทย	C					
	4	ศิลปะและวัฒนธรรมเบื้องต้น			C			
	5	ศิลปะวัฒนธรรมไทยเพื่อการท่องเที่ยว		M				
	6	ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมไทย			C			
	7	ประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว		M				
	8	ประวัติศาสตร์ศิลป์	C					
	9	ล้านนาศึกษา	C					
	10	ชนพื้นเมืองและประเพณี	Eeco					
	11	พุทธศาสนา และประติมานวิทยา	C					
	12	พุทธศาสนาในประเทศไทย			C			
	13	การท่องเที่ยวอาเซียน						C

	14	พันธุ์ไม้และสัตว์ป่า	EEco					
	15	ช้างไทย				E		
	16	นันทนาการสำหรับนักท่องเที่ยว	EEco					
	17	บัญชี และการเงินสำหรับธุรกิจ ท่องเที่ยว				C		
	18	ความปลอดภัยในการเดินทางและงาน บริการ	C					
	19	การจัดการความเสี่ยง และความ ปลอดภัยของการท่องเที่ยว				C		
7	1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม				M		
	2	หลักการโรงแรม	Eho			C		
	3	การต้อนรับส่วนหน้า	Eho					
	4	การสำรองที่นั่งและที่พักใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	C					
	5	การปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม	Eho					
8	1	การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว				M		
	2	การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว	C					
	3	การอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากร ทางการท่องเที่ยว				M		
	4	การจัดการทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยว และบริการ						M
	5	การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว						M
9	1	หลักการมัคคุเทศก์			C	C	M	
	2	มัคคุเทศก์						M
	3	มัคคุเทศก์ 1	C					
	4	มัคคุเทศก์ 2	C					
	5	มัคคุเทศก์ 3	C					
10	1	การขนส่ง					M	

	2	การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ						M
	3	ธุรกิจสายการบิน				M		
	4	ธุรกิจการบิน			C			
	5	ธุรกิจทางอากาศ					E	
	6	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบินและการสำรองตั๋วเครื่องบิน		C				
	7	โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		M				
	8	การขนส่ง และโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว	C					
11	1	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1				M		
	2	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2				M		
	3	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ 1						M
	4	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ 2						M
	5	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 1		C	C			
	6	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2		C	C			
	7	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 3			C			
	8	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 4			C			
	9	ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว					E	
	10	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม				M		
	11	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 1			C			
	12	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 2			C			
	13	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 3			C			
	14	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 4			C			
	15	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ		C				
	16	ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์		C				

	17	ภาษาอังกฤษในสำนักงานธุรกิจนำ เที่ยว		M				
12	1	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว	C			M		
	2	ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว		C				
	3	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย				M		
13	1	สัมมนาการท่องเที่ยว		M		M		
	2	สัมมนาการท่องเที่ยวและการบริการ						M
	3	การวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว		M				
	4	การวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว และโรงแรม				M		
	5	การวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และการบริการ	M				M	
	6	การวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว และ บริการ						M
	7	การจัดการท่องเที่ยวและบริการ : การศึกษาเฉพาะเรื่อง					M	
14	1	การจัดการธุรกิจการจัดงาน						E
	2	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว				M		
	3	การจัดการธุรกิจการประชุม				M		
	4	การจัดการธุรกิจการจัดประชุม การ ท่องเที่ยว	E					
	5	การจัดการธุรกิจเพื่อสุขภาพ						E
	6	การจัดการธุรกิจที่พักแรม						E
	7	การจัดการโรงแรม				M		
	8	การจัดการหอศิลป์ และพิพิธภัณฑ์						E
15	1	การจัดเลี้ยง				M		
	2	ความรู้เกี่ยวกับอาหารไทย				C		
	3	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	Eho			M	M	

	4	การจัดการด้านอาหาร ภัตตาคาร และ การจัดเลี้ยง	Eho					
	5	การจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม			M			E
	6	อาหารว่าง			M			
	7	เครื่องดื่ม			M			
	8	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหาร นานาชาติ			M			
	9	อาหารไทยและอาหารนานาชาติ	Eho					
	10	การจัดดอกไม้แบบธรรมชาติ			M			
	11	การแกะสลักผักและผลไม้			M			
	12	ศิลปะการแกะสลัก และการจัดดอกไม้ ในโรงแรม	Eho					
16	1	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวและบริการ					M	
	2	ระบบสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยว และการบริการ						C
	3	คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวและงาน บริการ	C					
	4	เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการ ท่องเที่ยวและบริการ			C			
17	1	กฎหมายเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว				E		C
	2	กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว			C			
	3	กฎหมายเกี่ยวกับโรงแรม และแรงงาน สัมพันธ์			M			
	4	กฎหมายเพื่อการท่องเที่ยวและงาน บริการ	C					
	5	จรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎหมายสำหรับการ ท่องเที่ยวและการบริการ			M			
	6	จริยธรรมในธุรกิจท่องเที่ยวและงาน บริการ	C					
18	1	การท่องเที่ยวเชิงเกษตร	EEco					
	2	การท่องเที่ยวโดยชุมชน	EEco					

	3	การท่องเที่ยวเดินป่า	EEco					
	4	การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์				E		
	5	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	EEco		C			E
	6	การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และ วัฒนธรรม						E
	7	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	C					
	8	การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	C	C				
19	1	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	C				M	
	2	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว		M				M
	3	การจัดการท่องเที่ยวแบบเดินป่า	EEco					
	4	การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					M	
	5	การดำเนินงานและการจัดนำเที่ยว						M
	6	การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว		M	C			
	7	การจัดนำเที่ยวในภาคเหนือของประเทศไทย				E		
20	1	ความรู้เบื้องต้นสปาเพื่อสุขภาพ				E		
	2	สมุนไพรเพื่อสปาและสุขภาพ				E		
	3	การบริหารธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ				E		
	4	กายวิภาคและสรีรวิทยาของสปาเพื่อสุขภาพ				E		
	5	การนวดเพื่อความงามและสุขภาพ				E		
	6	การนวดเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดจากพยาธิสภาพ				E		
	7	การนวดแผนไทย และสปา	Eho					

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ล.ป.	ร.ภ.ด.ส.	ร.ภ.ล.ป.	ม.เน.ชั้น	มช.ล.ป.	IT
1	1	อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	C			M		C
	2	อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ					M	
	3	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว						C
	4	หลัก และการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว			C			
	5	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ		C				
2	1	พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	C		C	M		C
	2	จิตวิทยาการบริการ	C		C	M		
	3	จิตวิทยาการบริการ และการพัฒนาบุคลิกภาพ		C				
	4	จิตวิทยาการบริการ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม						C
	5	การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว		C				
3	1	การสื่อสารทางการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ	C					
	2	การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจนำเที่ยว		M				
	3	การตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว				M		
	4	การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ						M
	5	การตลาดในอุตสาหกรรมบริการ			C			
	6	การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว						M
	7	การวางแผนและการพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว	C					
	8	สื่อมวลชนเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม				E		
4	1	สุนทรียศาสตร์เบื้องต้น			C			
	2	สุนทรียศาสตร์และการพัฒนาบุคลิกภาพในการท่องเที่ยวและบริการ	C					
	3	การพัฒนาบุคลิกภาพในงานอาชีพ				E		
	4	การพัฒนาบุคลิกภาพในงานอุตสาหกรรมบริการ			C			
	5	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการ			C			
	6	การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับการท่องเที่ยว และการบริการ		M				

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ลป.	ร.ม.ดส.	ร.ม.ลป.	ม.เนชั่น	มช.ลป.	IT
5	1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ			C			
	2	เหตุการณ์โลกร่วมสมัย		C				
	3	การบริหารธุรกิจนานาชาติ					E	
	4	ธุรกิจการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ						E
	5	การจัดการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม					E	
6	1	ศาสนาและอารยเปรียบเทียบ	C					
	2	โบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในประเทศไทยและการอนุรักษ์	C					
	3	เทศกาลและงานประเพณีไทย	C					
	4	ศิลปะและวัฒนธรรมเบื้องต้น			C			
	5	ศิลปะวัฒนธรรมไทยเพื่อการท่องเที่ยว		M				
	6	ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมไทย			C			
	7	ประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว		M				
	8	ประวัติศาสตร์ศิลป์	C					
	9	ล้านนาศึกษา	C					
	10	ชนพื้นเมืองและประเพณี	Eeco					
	11	พุทธศาสนา และประติมานวิทยา	C					
	12	พุทธศาสนาในประเทศไทย			C			
	13	การท่องเที่ยวอาเซียน						C
	14	พันธุ์ไม้และสัตว์ป่า	EEco					
	15	ช้างไทย				E		
	16	นันทนาการสำหรับนักท่องเที่ยว	EEco					
	17	บัญชี และการเงินสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว			C			
	18	ความปลอดภัยในการเดินทางและงานบริการ	C					
	19	การจัดการความเสี่ยง และความปลอดภัยของการท่องเที่ยว		C				

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ลป.	ร.ภ.ดส.	ร.ภ.ลป.	ม.เนชั่น	มช.ลป.	IT
7	1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม				M		
	2	หลักการโรงแรม	Eho		C			
	3	การต้อนรับส่วนหน้า	Eho					
	4	การสำรองที่นั่งและที่พักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	C					
	5	การปฏิบัติงานแม่บ้านในโรงแรม	Eho					
8	1	การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว				M		
	2	การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว	C					
	3	การอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว		M				
	4	การจัดการทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ					M	
	5	การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว						M
9	1	หลักการมัคคุเทศก์		C	C	M		
	2	มัคคุเทศก์						M
	3	มัคคุเทศก์ 1	C					
	4	มัคคุเทศก์ 2	C					
	5	มัคคุเทศก์ 3	C					
10	1	การขนส่ง				M		
	2	การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ						M
	3	ธุรกิจสายการบิน				M		
	4	ธุรกิจการบิน			C			
	5	ธุรกิจทางอากาศ					E	
	6	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน และการสำรองตั๋วเครื่องบิน		C				
	7	โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว		M				
	8	การขนส่ง และ โลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยว	C					
11	1	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1				M		

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	รม.ลป.	รค.ดส.	รค.ลป.	ม.เนชั่น	มช.ลป.	IT
	2	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2				M		
	3	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ 1						M
	4	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ 2						M
	5	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 1		C	C			
	6	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2		C	C			
	7	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 3			C			
	8	ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 4			C			
	9	ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว					E	
	10	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม				M		
	11	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 1			C			
	12	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 2			C			
	13	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 3			C			
	14	ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม 4			C			
	15	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ		C				
	16	ภาษาอังกฤษเชิงสถานการณ์		C				
	17	ภาษาอังกฤษในสำนักงานธุรกิจนำเที่ยว		M				
12	1	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว	C			M		
	2	ภูมิศาสตร์เพื่อการท่องเที่ยว		C				
	3	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย			M			
13	1	สัมมนาการท่องเที่ยว		M		M		
	2	สัมมนาการท่องเที่ยวและการบริการ						M
	3	การวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว		M				
	4	การวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว และ โรงแรม				M		
	5	การวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และบริการ	M				M	
	6	การวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว และบริการ						M
	7	การจัดการท่องเที่ยวและบริการ : การศึกษาเฉพาะเรื่อง					M	

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ล.ป.	ร.ภ.ด.ส.	ร.ภ.ล.ป.	ม.เนชั่น	มช.ล.ป.	IT
14	1	การจัดการธุรกิจการจัดงาน						E
	2	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว				M		
	3	การจัดการธุรกิจการประชุม				M		
	4	การจัดการธุรกิจการจัดประชุม การท่องเที่ยว	E					
	5	การจัดการธุรกิจเพื่อสุขภาพ						E
	6	การจัดการธุรกิจที่พักแรม						E
	7	การจัดการโรงแรม			M			
	8	การจัดการหอศิลป์ และพิพิธภัณฑ์						E
15	1	การจัดเลี้ยง			M			
	2	ความรู้เกี่ยวกับอาหารไทย			C			
	3	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	Eho		M	M		
	4	การจัดการด้านอาหาร ภัตตาคาร และการจัดเลี้ยง	Eho					
	5	การจัดการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม			M			E
	6	อาหารว่าง			M			
	7	เครื่องดื่ม			M			
	8	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารนานาชาติ			M			
	9	อาหารไทยและอาหารนานาชาติ	Eho					
	10	การจัดดอกไม้แบบธรรมชาติ			M			
	11	การแกะสลักผักและผลไม้			M			
	12	ศิลปะการแกะสลัก และการจัดดอกไม้ในโรงแรม	Eho					
16	1	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ					M	
	2	ระบบสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวและบริการ						C
	3	คอมพิวเตอร์เพื่อการท่องเที่ยวและงานบริการ	C					
	4	เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวและบริการ		C				

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ล.ป.	ร.ภ.ด.ส.	ร.ภ.ล.ป.	ม.เน.ชั้น	มธ.ล.ป.	IT
17	1	กฎหมายเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยว				E		C
	2	กฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว			C			
	3	กฎหมายเกี่ยวกับ โรงแรม และแรงงานสัมพันธ์			M			
	4	กฎหมายเพื่อการท่องเที่ยวและงานบริการ	C					
	5	จรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎหมายสำหรับการท่องเที่ยวและการบริการ		M				
	6	จริยธรรมในธุรกิจท่องเที่ยวและงานบริการ	C					
18	1	การท่องเที่ยวเชิงเกษตร	EEco					
	2	การท่องเที่ยวโดยชุมชน	EEco					
	3	การท่องเที่ยวเดินป่า	EEco					
	4	การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์				E		
	5	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	EEco		C			E
	6	การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม						E
	7	การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	C					
	8	การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	C	C				
19	1	การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	C				M	
	2	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว		M				M
	3	การจัดการท่องเที่ยวแบบเดินป่า	EEco					
	4	การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					M	
	5	การดำเนินงานและการจัดนำเที่ยว						M
	6	การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว		M	C			
	7	การจัดนำเที่ยวในภาคเหนือของประเทศไทย				E		
20	1	ความรู้เบื้องต้นสปาเพื่อสุขภาพ				E		
	2	สมุนไพรเพื่อสปาและสุขภาพ				E		
	3	การบริหารธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ				E		

รายวิชาในหลักสูตรสถาบันการศึกษา จังหวัดลำปาง

C : Core Course, M: Major Course, E : Elective Course, Eco : Ecotourism ho : hotel

กลุ่มที่	วิชาที่	ชื่อวิชา	ร.ม.ลป.	ร.ภ.ดส.	ร.ภ.ลป.	ม.เนชั่น	มธ.ลป.	IT
	4	กายวิภาคและสรีรวิทยาของสปีชีส์เพื่อสุขภาพ				E		
	5	การนวดเพื่อความงามและสุขภาพ				E		
	6	การนวดเพื่อบรรเทาความเจ็บปวดจากพยาธิสภาพ				E		
	7	การนวดแผนไทย และสปา	Eho					