ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักหอสมุดกลาง

โดย
นางสาวบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

สำนักหอสมุดกลาง

โดย
นางสาวบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

MANPOWER DEVELOPMENT STRATEGIES OF THE TOURISM INDUSTRY IN THE WESTERN REGION TOWARDS THE ASEAN COMMUNITY

สำนักหอสมุดกลาง

By

Miss Bampen Maitreesophon

มหาวิทยาลัย ศิลปากร

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Doctor of Philosophy Program in Development Education

Department of Development Education

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2012

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ” เสนอโดย นางสาวบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

สำนักหอสมุดกลาง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร. ลุยง วีระนาวิน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. คณิต เขียววิชัย)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ วชังเงิน)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลุยง วีระนาวิน)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ)

...../...../.....

53260905: สาขาวิชาพัฒนศึกษา
คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์การพัฒนา / อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว / ประชาคมอาเซียน

บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ: ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อาจารย์ ดร. ลุยง วีระนาวิน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ. 224 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2) ศึกษาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และ 3) นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) คือ การจัดสนทนากลุ่ม การจัดวิพากษ์หลักสูตร การจัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบสอบถาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) นักวิชาการ ผู้ประกอบการ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 คน 2) กำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก จำนวน 309 คน และ 3) กำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 170 คน ทำการประเมินสมรรถนะของกำลังคนใน 3 มิติ คือ 1) จากความคาดหวังของผู้ประกอบการ 2) จากกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา และ 3) จากกำลังคนในสถานประกอบการ นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะ เพื่อนำมาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยผลการวิจัย พบว่า

1. การผลิตกำลังคนของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ดำเนินการอยู่ใน 5 คณะ แต่มอบปริญญาสองสาขา คือศิลปศาสตรบัณฑิต และบริหารธุรกิจบัณฑิต มีหน่วยกิตโดยรวม 129-143 หน่วยกิต

2. สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าที่สถานประกอบการคาดหวัง สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากเทคนิค SWOT Analysis และ TOWS Matrix Analysis มี 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน

ภาควิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1) ..... 2) .....

53260905: MAJOR: DEVELOPMENT EDUCATION
KEYWORD: DEVELOPMENT STRATEGIES / TOURISM INDUSTRY / ASEAN COMMUNITY
BAMPEN MAITREESOPHON: MANPOWER DEVELOPMENT STRATEGIES OF THE TOURISM INDUSTRY IN THE WESTERN REGION TOWARDS THE ASEAN COMMUNITY: THESIS ADVISORS: Ph.D. AND LUYONG VERANAWIN, ASST. PROF. THIRASAK UNAROMLERT, Ph.D. 224 pp.

This research aimed to 1) study manpower production situation in higher educational institutions in the Western Region 2) study manpower competencies in tourism industry in the Western Region and 3 present manpower development strategies of the tourism industry in the Western Region towards the ASEAN Community. This research was conducted by applying mixed Research Methodology. Focus group discussion, connoisseurship, and questionnaires were applied. Population and samples were 1) 16 educators, business sectors, and tourism professionals 2) 309 graduating students in tourism industry and 3) 170 manpower in tourism industry. Competency assessment was rated from: business sectors, manpower, and graduating students. The results of this research were as follows:

1. Tourism manpower productions were managed within 5 faculties but only two degrees were offered: Bachelor of Arts and Bachelor of Business Administration with 129 – 143 credit courses.

2. As a whole, tourism manpower competencies were slightly lower than expected. The lowest one was an ability to communicate in English with basic operational level.

3. Manpower development strategies of the tourism industry in the Western Region towards the ASEAN Community, which were considered by exploring SWOT and TOWS Matrix Analysis, could be presented in 4 aspects:

Strategy 1: The development and the strengthening of tourism industry curriculum towards the ASEAN community.

Strategy 2: The development of tourism industry manpower in academic and other related fields.

Strategy 3: The development of innovative teaching and learning methodology and information technology to improve tourism manpower.

Strategy 4: The development of academic collaboration network between higher educational institutions and business sectors within Thailand and ASEAN community.

Department of Development Education Graduate School, Silpakorn University

Student's Signature …….. Academic Year 2012

Thesis Advisors 1……..…..…… 2……..……..

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน สำเร็จลุล่วงลงไปด้วยดี ด้วยการให้คำปรึกษา คำแนะนำด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 2 ท่าน คือ ดร. ลุยง วีระนาวิน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ ที่ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ทั้งสองท่านอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. คณิต เขียววิชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ วชังเงิน ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ช่วยตรวจแก้ไข ให้คำแนะนำ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้ความรู้ และให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชา รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ช่วยประสานงานทุกอย่างได้อย่างราบรื่น

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่ รุ่นน้องพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้บริหาร คณาจารย์ และเพื่อนร่วมงานที่มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี และสุดท้าย ขอขอบคุณบิดา มารดา รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้และการศึกษาในวันนี้สำเร็จลงด้วยดี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญภาพ ..... ฐ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 12

คำถามในการวิจัย 12

ขอบเขตของการวิจัย 13

นิยามศัพท์เฉพาะ 15

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 17

2 แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18

แนวคิดเรื่องการสร้างยุทธศาสตร์ 18

ความหมายของการสร้างยุทธศาสตร์ 18

ความสำคัญและความจำเป็นในการสร้างยุทธศาสตร์ 20

ประโยชน์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 21

ขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 22

แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษาชาติ 25

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน 26

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์ และบุคลากร
ทางการศึกษา 26

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา 29

ยุทธศาสตร์ที่ 4: การจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพ
การศึกษา 30

บทที่ หน้า

ยุทธศาสตร์ที่ 5: การสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ 32
ยุทธศาสตร์ที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม 32
แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน 33
ยุทธศาสตร์ที่ 1: การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล 33
ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน 34
ยุทธศาสตร์ที่ 3: การส่งเสริมบทบาทของอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน 35
แนวคิดเรื่องสมรรถนะ 36
ประวัติความเป็นมาของสมรรถนะ 36
ความหมายของสมรรถนะ 37
องค์ประกอบของสมรรถนะ 39
ประเภทของสมรรถนะ 40
การประเมินสมรรถนะ 41
การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ 42
แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 43
ความเป็นมาของการท่องเที่ยว 43
ความหมายของการท่องเที่ยว 45
ความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม 47
แนวโน้มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต 50
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ 51
องค์ประกอบของการบริการ 54
ลักษณะของงานบริการในโรงแรม 57
คุณลักษณะของผู้ที่จะประกอบอาชีพงานบริการ 57

บทที่ หน้า

แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 59
ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 61
ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 62
หลักเกณฑ์ของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์..... 62
ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์..... 63
การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 65
เขตภูมิภาคตะวันตก..... 66
ลักษณะทั่วไป..... 66
แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตภูมิภาคตะวันตก..... 67
สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก 70
แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน 71
ความเป็นมาของสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nation: ASEAN) หรืออาเซียน 71
การจัดตั้งสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nation: ASEAN) หรืออาเซียน 71
การประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน 72
ศักยภาพของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน 73
ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบของประเทศไทยในการเป็นประชาคมอาเซียน 74
การเตรียมพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน..... 75
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 76
งานวิจัยในประเทศ..... 76
งานวิจัยต่างประเทศ 86
กรอบแนวคิดในการวิจัย 98
3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 104
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย..... 104
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 107
ตัวแปรที่ศึกษา..... 108
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 108

บทที่ หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล 111
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 112
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 114
ตอนที่ 1 สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 115
ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 127
ตอนที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 151
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 167
สรุปผลการวิจัย 168
อภิปรายผล 175
ข้อเสนอแนะ 190
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 191
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 191
รายการอ้างอิง 193
ภาคผนวก 205
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย 207
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้ประกอบการ 209
ภาคผนวก ค แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) 211
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 214
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม 216
ประวัติผู้วิจัย 224

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	คำอธิบายระดับของสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก	101
2	โครงสร้างหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	119
3	ชื่อปริญญาและคณะวิชาที่รับผิดชอบในการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	122
4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	131
5	ข้อมูลทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ	134
6	สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ตามที่สถานประกอบการคาดหวัง	137
7	สมรรถนะของกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	139
8	สมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	140
9	การประเมินช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	143
10	การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	143
11	การประเมินช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก	145
12	การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก	145
13	การเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาและกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก	147

ตารางที่ หน้า

14 การเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาและกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก 149

15 SWOT Analysis หลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก 153

16 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ SO 157

17 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ ST 158

18 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ WO 159

19 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ WT 160

20 TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก 161

สำนักหอสมุดกลาง

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และรายได้จากนักท่องเที่ยว	3
2	จำนวนแรงงานต่างด้าวจำแนกตามประเภทอาชีพ 5 อันดับแรก ณ เดือนมีนาคม 2554	8
3	แสดงองค์ประกอบของสมรรถนะบุคคล	40
4	รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2554	49
5	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	102
6	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	106
7	การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของกำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก	148
8	การเปรียบเทียบสมรรถนะทั่วไปของกำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก	150

สำนักหอสมุดกลาง

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นประเทศแถบยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย แอฟริกา ฝรั่งเศส สเปน อิตาลี สหรัฐอเมริกา แคนนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ แอฟริกาใต้ และอีกหลายประเทศในเอเชีย เช่น จีน เกาหลี ญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ลาว เวียดนาม รวมถึงประเทศไทยต่างก็ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์คือดึงดูดนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศให้เดินทางมาท่องเที่ยวภายในประเทศของตน ระหว่างที่นักท่องเที่ยวเตรียมการหรือกำลังเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลายประการ ที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่นการเดินทาง การพักค้างคืน การรับประทานอาหาร การนันทนาการ การซื้อของฝาก และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวทั้งหลายเหล่านี้ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ และการสร้างงานที่มีตัวเลขมูลค่ามหาศาล ที่ส่งผลถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของแต่ละประเทศ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ขององค์กรการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวนสูงถึง 671 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้น 29 ล้านคน หรือร้อยละ 4.8 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2553 โดยในจำนวนนี้มี 57 ประเทศ รวมประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10 (องค์กรการท่องเที่ยวโลก, 2554, อ้างถึงใน กรมการท่องเที่ยว, 2555)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ เป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เป็นแหล่งสร้างงาน การจ้างงาน การกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ และช่วยลดภาวะความยากจน (Suriya, 2008) อีกทั้งยังมีส่วนกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นหรือชุมชน ที่เป็นผลมาจากการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พัก การขนส่ง ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าพื้นเมือง ร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจการผลิตสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภค ศิลปะ วัฒนธรรมในท้องถิ่น และธุรกิจบันเทิงต่างๆ ที่ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำเพิ่มมากขึ้นหลาย ๆ ประเทศจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว มีการปรับปรุงเส้นทางการคมนาคม การยกระดับมาตรฐานการเดินทาง การควบคุม

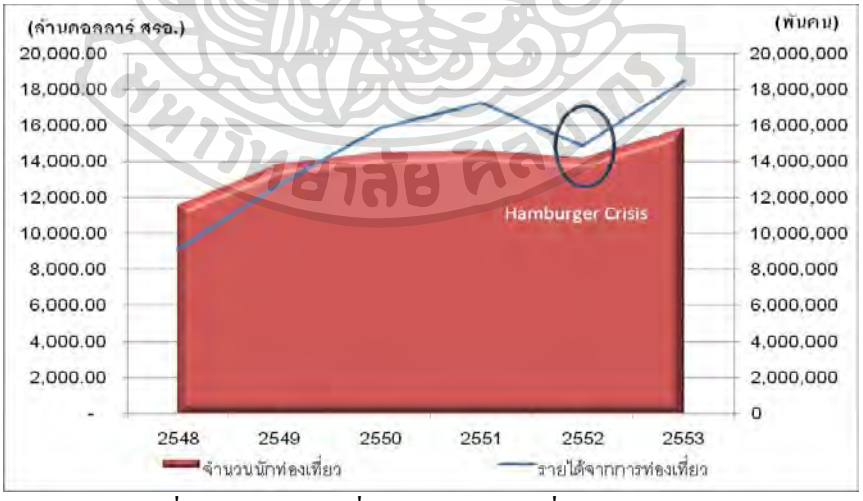
คุณภาพสินค้าและบริการ สุขอนามัยของอาหารและที่พัก รวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ในแต่ละปีจะมีการใช้งบประมาณด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น มีการปรับปรุงมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยดึงดูดใจ และสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ

นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยว ที่ไม่ใช่เพียงเป็นการท่องเที่ยวแต่อย่างเดียว แต่มีการบูรณาการระหว่างการท่องเที่ยวกับกิจกรรมอย่างอื่นอีกหลายประเภท เพื่อช่วยกระตุ้นจำนวนนักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมูลค่าของการท่องเที่ยวด้วย การพัฒนาให้เป็นรูปแบบธุรกิจภาคบริการแบบใหม่ ที่ยังถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวและการดูแลรักษาสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับบุคคลทั่วไป การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเมื่อแต่ละประเทศหันมาสนใจ และให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ดีในหลายประเทศส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกจำนวนมากขึ้น จากสถิติ จำนวนนักท่องเที่ยวโลกระหว่างปี พ.ศ. 2548-2551 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยภูมิภาคที่มีการเพิ่มของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คือ ยุโรป เอเชียแปซิฟิก และอเมริกา ขณะที่ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวลดลงได้แก่ ภูมิภาคตะวันออกกลาง และแอฟริกา โดยปัจจัยที่มีผลต่อการลดของจำนวนนักท่องเที่ยวได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ สถานการณ์ทางการเมือง

สำหรับประเทศไทย จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยในปี พ.ศ. 2548 จากจำนวน 11,516,936 คน เพิ่มเป็นจำนวนถึง 15,841,683 คน ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 7.51 ต่อปี (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งเป็นผลจากเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวโลกและความพร้อมด้านปัจจัยพื้นฐานของประเทศไทย และชื่อเสียงของประเทศไทยในฐานะที่ติดอันดับเมืองน่าท่องเที่ยว เช่น การเปิดสนามบินสุวรรณภูมิ มาตรฐานทางด้านที่พัก การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวกำเนิดใหม่ การท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ ที่เป็นการบูรณาการการท่องเที่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ เช่น บริการด้านสปา ด้านการนวดแผนไทย ด้านการบำบัดและดูแลรักษาสุขภาพด้วยสมุนไพรและภูมิปัญญาไทย การท่องเที่ยวพักผ่อนพร้อมการเล่นกอล์ฟที่ถือเป็นการออกกำลังกายอีกประเภทหนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่ชุมชนหรือท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดลักษณะกิจกรรม เช่น การเดินทางและพักอาศัยกับชุมชนในท้องถิ่น หรือโฮมสเตย์ และทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่นการเรียนการทำอาหารไทยและกำหนดให้นักท่องเที่ยวไปจ่ายตลาดเอง

การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติการจักสาน การทำร่ม การทอผ้า การดำรงชีวิตในวิถีไทย เป็นต้น อีกทั้งจากชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศ (ททท.) ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย จนทำให้ประเทศไทยได้รับรางวัลชนะเลิศในงาน “2008 Swedish Grand Travel Award” ในฐานะประเทศที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมามากที่สุด (World’s Best Tourist Country) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

แม้การท่องเที่ยวจะทำให้สภาพเศรษฐกิจเจริญเติบโต มีการลงทุนและการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อประเทศชาติประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจ เกิดภัยธรรมชาติ หรือสถานการณ์ความวุ่นวายทางการเมือง สิ่งเหล่านี้เป็นผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซบเซา จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงและเกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมา เช่น การปิดกิจการ การเลิกจ้าง การตกงาน เป็นต้น ตัวอย่างเห็นได้จากตัวเลขการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวรายปีของประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2550 การท่องเที่ยวของไทยมีอัตราการขยายตัวสูงสุดเท่ากับร้อยละ 6.38 ก่อนจะค่อย ๆ ชะลอตัวลง ในปี พ.ศ. 2551 และในปี พ.ศ. 2552 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยกลับลดลง ที่เป็นผลมาจากปัญหาวิกฤตทางการเงินและอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐอเมริกา (Hamburger Crisis)ในช่วงครึ่งปีหลังของ พ.ศ. 2550 ที่ส่งผลต่อวิกฤตเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปด้วยเช่นกัน แต่พอถึงปี พ.ศ. 2553 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองไทยกลับมาเพิ่มมากขึ้นและขยายตัวอีกครั้ง (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ส่งผลให้ประเทศไทยมีรายได้ต่อปีจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ดังที่ปรากฏในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและรายได้จากนักท่องเที่ยว

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติปี 2548-2553.** กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 9.

จากการจัดอันดับขององค์กรท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ในช่วงปี พ.ศ. 2550 พบว่าประเทศที่นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยวมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ประเทศฝรั่งเศส สเปน สหรัฐอเมริกา และประเทศจีน ส่วนประเทศไทยติดอันดับที่มีนักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 18 ของโลก (องค์กรการท่องเที่ยวโลก, 2554 อ้างถึงใน กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งในปีนั้นมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีจำนวนถึง 14.5 ล้านคน โดยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ และในช่วงปี พ.ศ. 2554 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยสูงมากถึง 19,098,323 คน โดยเพิ่มขึ้น 3,161,923 คน หรือคิดเป็น 19.84% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา การเติบโตของนักท่องเที่ยวในอัตราที่สูงซึ่งปัจจัยข้อหนึ่งเป็นผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะประเทศเศรษฐกิจใหม่ เช่น จีน อินเดีย และรัสเซีย ที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างสูง (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งการที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2552 ให้ การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2552 มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดทำยุทธศาสตร์แผนงานฟื้นฟูวิกฤตการท่องเที่ยวระยะสั้นและระยะยาว เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน และเพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จากการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของ ประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพการแข่งขันเกิดการสร้างรายได้ และการกระจายรายได้ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยว, 2555) ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทั้งที่มีอยู่เดิม และแหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นใหม่ โดยที่แหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างก็ต้องการกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้การดำเนินการเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการ และนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

จากนโยบายที่ให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ ที่เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ทำให้หลายองค์กรในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีแผนงานโครงการ กิจกรรมอย่างหลากหลายในอันที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประเทศไทย อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่เป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการท่องเที่ยวไทยโดยตรง อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการสร้าง

ภาพลักษณ์ และนำเสนอประเทศไทยในตลาดการท่องเที่ยวโลก รวมถึงเผยแพร่กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย และภาพลักษณ์ของประเทศ เป็นผลให้ประเทศไทยได้รางวัล “The Best Tourist Destination” ถึงหกปีติดต่อกันจากงาน Grand Travel Award 2009 ซึ่งเป็นงานประกาศรางวัลด้านธุรกิจท่องเที่ยวประจำปีที่ใหญ่ที่สุดของประเทศนอร์เวย์ (กระทรวงต่างประเทศ, 2552) รางวัลที่ได้รับจึงเป็นสิ่งที่ช่วยเน้นย้ำความจริงในเรื่องที่ประเทศไทย และสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยยังคงเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยว แม้ในขณะที่โลกกำลังประสบวิกฤตในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นสงคราม การก่อการร้าย หรือภัยธรรมชาติ ที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาเศรษฐกิจของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยกลับมีบทบาทมากยิ่งขึ้น และเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยดูได้จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2552 ที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งสิ้นจำนวน 14,149,841 คน ภูมิภาคที่มีสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เอเชียตะวันออก ยุโรป และเอเชียใต้ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 51.35, 27.70 และ 5.72 ตามลำดับ และในส่วนของรายได้ ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีมูลค่าถึง 510,255.05 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.64 ของมูลค่า GDP ในปีเดียวกัน ซึ่งมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าการส่งออกรถยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบ และมูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของไทย ในปี 2552 อันเป็นสินค้าส่งออกที่สำคัญอันดับ 2 และ 3 ของไทย ที่มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 4.18 และ 3.69 ตามลำดับ (กรมการท่องเที่ยว, 2552: ออนไลน์)

และในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้น มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนไม่น้อยที่นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ซึ่งจากสถิติในปี พ.ศ. 2552 เช่นกัน พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 1,197,043 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังเขตภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552) เรียงตามลำดับ คือ ยุโรป ร้อยละ 50.1 เอเชีย ร้อยละ 28.0 อเมริกา ร้อยละ 15.4 ตะวันออกกลาง ร้อยละ 2.0 และนักท่องเที่ยวจากชาติอื่น ๆ ส่วนจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด คือ กาญจนบุรี เพชรบุรี (ชะอำ) และประจวบคีรีขันธ์ (หัวหิน)

การที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคนี้ เนื่องจากเขตภูมิภาคตะวันตกที่ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ เป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่นและหลากหลาย มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศ เป็นภูมิภาคที่มีแผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการของกลุ่ม

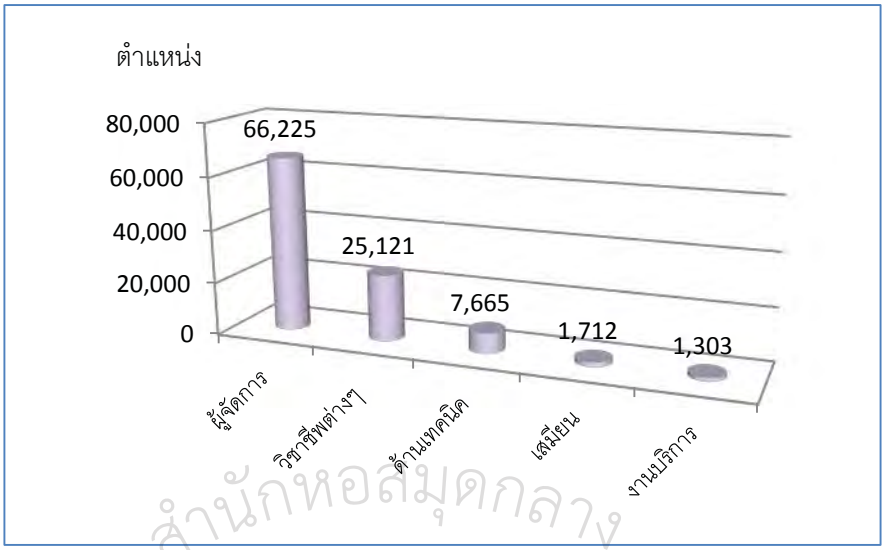
จังหวัด มีการปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดให้สอดคล้องกลมกลืนต่อลักษณะ และรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง (คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548) และเมื่อพิจารณาความพร้อมของแต่ละจังหวัด จะเห็นว่าทั้ง 8 จังหวัด มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติอันสวยงาม เช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสหประชาชาติ ทางรถไฟสายมรณะ เส้นทางเดินสงครามเก้าทัพ น้ำตกเอราวัณ ปราสาทเมืองสิงห์ ด่านพระเจดีย์สามองค์ ชายแดนไทยพม่า จังหวัดนครปฐม มีสวนสามพราน พุทธมณฑล พระปฐมเจดีย์ พระราชวังสนามจันทร์ สวนส้มโอ สวนกล้วยไม้ เป็นต้น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ ที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น พระราชวังไกลกังวล ชายทะเลหัวหิน เขาช่องกระจก วัดห้วยมงคล น้ำตกป่าละอู ด่านสิงขร ชายแดนไทยพม่า อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด เป็นต้น จังหวัดเพชรบุรี มีพระนครคีรี หาดชะอำ หาดปึกเตียน เขื่อนแก่งกระจาน หาดเจ้าสำราญ ชุมชนไทยทรงดำ น้ำพุร้อนที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน เป็นต้น จังหวัดราชบุรี มีตลาดน้ำดำเนินสะดวก แม่น้ำแม่กลอง ชุมชนท่าเรือสินค้าสำเภา เทือกเขาตะนาวศรีเขตชายแดนไทยพม่า อำเภอสวนผึ้ง เขาวัง เขางู เป็นต้น จังหวัดสมุทรสาคร มีแม่น้ำท่าจีน ท่าฉลอม คลองโคกขาม ศาลพันท้ายนรสิงห์ เป็นต้น จังหวัดสมุทรสงคราม มีปากอ่าวไทย แม่น้ำแม่กลอง นาเกลือ ตลาดน้ำอัมพวา อุทยาน ร. 2 สวนลิ้นจี่ ดอนหอยหลอด วัดเพชรสมุทร เป็นต้น และจังหวัดสุพรรณบุรี มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและเชิงสร้างสรรค์ เช่น วัดป่าเลไลยก์ เจดีย์ยุทธหัตถี บึงฉวาก ตลาดร้อยปี และพิพิธภัณฑ์ลูกหลานพันธุ์มังกร เป็นต้น

จากลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 8 จังหวัด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคนี้นับว่ามีศักยภาพเป็นอย่างยิ่ง เมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ เพราะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ที่สามารถสรุปเป็นจุดเด่นได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่มีอย่างหลากหลาย มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ 2) ด้านความพร้อมโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ที่มีความพร้อมสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้อย่างดี มีการคมนาคมที่สะดวกที่เชื่อมโยงถึงกัน และไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร 3) สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านการท่องเที่ยว มีการจัดทำฐานข้อมูล และการบริการด้านการท่องเที่ยว มีรูปแบบที่พักและการบริการที่หลากหลาย ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกตามความปรารถนา และ 4) ด้านการตลาดการท่องเที่ยว มีทรัพยากรท่องเที่ยวพร้อมขายที่หลากหลายที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดหลายระดับ มีภาพลักษณ์ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และ

ศิลปวัฒนธรรมที่โดดเด่น สอดคล้องกลมกลืนกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548) ที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ความพร้อมจากศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และมีการบูรณาการในกลุ่มจังหวัด ส่งผลให้การท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกนำซึ่งรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ และจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีส่วนกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นหรือชุมชนที่ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำเพิ่มมากขึ้น ดังดูได้จากผลสำรวจภาวะการมีงานทำ และการว่างงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 พบว่า เขตภูมิภาคตะวันตกมีประชากรประมาณ 5.31 ล้านคน โดยร้อยละ 61.49 ของประชากรเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มีงานทำมีประมาณ 3.25 ล้านคน หรือร้อยละ 99.55 ของ ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน และมีอัตราการว่างงานเพียงร้อยละ 0.37 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปี พ.ศ. 2554 พบว่า ผู้มีงานทำมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.93 ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุด ประมาณ 6.63 แสนคน หรือร้อยละ 20.41 ของผู้มีงานทำ รองลงมา คือ อุตสาหกรรมการขายส่ง การขายปลีก ประมาณ 5.34 แสนคนหรือร้อยละ 16.45 อุตสาหกรรมกิจกรรมโรงแรมและอาหาร ประมาณ 2.39 แสนคน หรือร้อยละ 7.35 และในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ในเขตภูมิภาคตะวันตกมีความต้องการแรงงานโดยรวมเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 49.06 โดยจังหวัดที่มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น คือจังหวัดสมุทรสงคราม นครปฐม สมุทรสาคร และจังหวัดราชบุรี (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2556)

แต่เมื่อพิจารณาถึงภาพรวมของกำลังคนที่กำลังประจำการอยู่ในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย จะเห็นว่ากำลังคนเหล่านั้นไม่ได้มีเฉพาะแรงงานชาวไทย แต่มีกำลังคนส่วนหนึ่งที่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีทั้งแรงงานอาเซียน และแรงงานชาติอื่น ๆ ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการ ตำแหน่งวิชาชีพด้านต่าง ๆ ตำแหน่งทางด้านเทคนิค และจำนวนหนึ่งที่ทำอาชีพเสมียน และงานบริการ จากรายงานสรุปสถานการณ์และการเตือนภัยด้านแรงงานของกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2554 พบว่ามีแรงงานชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยในตำแหน่งระดับผู้จัดการมีมากถึง 66,225 คน ตำแหน่งวิชาชีพด้านต่าง ๆ จำนวน 25,121 คน ตำแหน่งวิชาชีพเทคนิคจำนวน 7,665 คน ตำแหน่งงานเสมียน และงานภาคบริการมีจำนวน 1,712 และ 1,303 คน ตามลำดับ ซึ่งในจำนวนแรงงานต่างชาติเหล่านั้นเมื่อจัดลำดับตามจำนวนแรงงานที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยพบว่า 5 อันดับแรก ได้แก่แรงงานญี่ปุ่น จีน อังกฤษ อินเดีย และฟิลิปปินส์ (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2554) จำนวนแรงงานชาวต่างชาติในประเทศไทยจำแนกตามประเภทอาชีพ 5 อันดับแรก สามารถนำเสนอเป็นแผนภาพ ดังแสดงไว้ในหน้าถัดไป



สำนักหอสมุดกลาง

ภาพที่ 2 จำนวนแรงงานต่างด้าวจำแนกตามประเภทอาชีพ 5 อันดับแรก ณ เดือนมีนาคม 2554
ที่มา: กรมการจัดหางาน. กระทรวงแรงงาน. (2554). **สถานการณ์และการเตือนภัยด้านแรงงาน ไตรมาสที่ 1 (มกราคม-มีนาคม 2554)**. ปีที่ 1 ฉบับที่ 1. (พฤษภาคม 2554), 25-26.

จากข้อมูลในภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน ขณะยังไม่ได้ก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ประเทศไทยยังจัดเป็นขุมทรัพย์ให้แรงงานอาเซียนและแรงงานชาวต่างชาติอื่น ๆ ที่เข้ามาทำงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป เมื่อประเทศไทยกลายเป็นตลาดฐานเดียวกับอาเซียนที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบริบทของการศึกษา การจ้างงาน และการทำงานนั้น อะไรจะเกิดขึ้นกับแรงงานไทย โดยเฉพาะกำลังคนที่มีศักยภาพไม่ได้ตามมาตรฐาน และไม่ได้รับการพัฒนาให้มีสมรรถนะตรงตามที่สถานประกอบการหรือตลาดแรงงานต้องการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาวะการมีงานทำของกำลังคน แม้การรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียนที่มีการเปิดเสรีการค้าและบริการเกือบทุกด้าน ที่ทุกประเทศกำลังดำเนินการตามแผนงานเพื่อให้บรรจุเป้าหมายเดียวกันนั้น จะส่งผลดีทำให้ภูมิภาคอาเซียนเข้มแข็ง ที่จะดึงดูดความสนใจจากประเทศทั่วโลกให้เข้ามาค้าขายและลงทุนภายในอาเซียนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มอำนาจต่อรองในเวทีการค้าโลก แต่ในทางกลับกัน เมื่อพิจารณาถึงความพร้อม หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยยังมีความกังวลต่อการเปิดเสรีอาเซียนว่า ประเทศไทยจะมีความพร้อมต่อการเปิดตลาดเสรีอาเซียนในครั้งนี้มากน้อยแค่ไหน (Logistic Digest, 2555: ออนไลน์) โดยเฉพาะในเรื่องของการเปิดเสรีในส่วนของการค้าภาคบริการ ที่อาเซียนทุกประเทศมีเป้าหมายผลักดันให้ได้ตามแผนงานที่ในปี พ.ศ. 2553 จะต้องเปิดเสรีบริการ 4 สาขานำร่อง (Logistic Digest, 2555:

ออนไลน์) คือ ขนส่งทางอากาศ ท่องเที่ยว สุขภาพ อี-อาเซียน คือ สาขาโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ ให้นักลงทุนอาเซียนถือหุ้นในธุรกิจดังกล่าวได้ร้อยละ 70 นั้น แม้ไทยจะต้องเปิดให้นักลงทุนอาเซียนเข้ามาทำธุรกิจได้โดยถือหุ้นได้ถึงร้อยละ 70 แต่ไทยก็สามารถเข้าไปลงทุนยังประเทศในธุรกิจบริการที่ไทยมีศักยภาพร้อยละ 70 ได้เช่นกัน โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวและสุขภาพเป็นกลุ่มที่ไทยมีศักยภาพ ก็สามารถที่จะแข่งขันได้ภายใต้กรอบอาเซียน รัฐบาลสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดงานสัมมนาให้คนไทยรับรู้ถึงการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะใช้ประโยชน์จากการเปิดเสรีสินค้าและบริการต่าง ๆ ถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับประเทศไทย ในการเป็น ส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์

แต่เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเป็นหลัก ใช้บุคลากร หรือพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนการบริการ การส่งมอบการบริการที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจนเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป ดังนั้น แผนกต่าง ๆ ในโรงแรมจึงต้องการบุคลากรที่มีใจรักการบริการ มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการบริการเป็นอย่างดีเข้ามาร่วมงาน พนักงานต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยดี ซึ่งถือได้ว่าบุคลากรเหล่านี้เป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของธุรกิจ ซึ่งทางด้านการโรงแรม การท่องเที่ยว และธุรกิจการบริการถือเป็นจุดเด่นของไทยดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะรวมเป็นหนึ่งเดียวกันในอีกไม่ถึง 3 ปีข้างหน้า จึงทำให้สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ หน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ ทั้งที่อยู่ในองค์กร และที่กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน ให้เป็นกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวได้อย่างดีในองค์กรข้ามชาติ

ในส่วนของสถาบันการศึกษา หรือฝ่ายการผลิตกำลังคนเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน จำเป็นจะต้องมีการพัฒนากำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีสมรรถนะตรงตามที่ประชาคมอาเซียนต้องการ โดยทางสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2550 ผลการศึกษาพบว่านโยบายเปิดเสรีการค้าที่กำลังจะมาถึง จะส่งผลให้บริบทด้านการศึกษามีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการมากขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) อีกทั้งยังมีการคาดการณ์ว่า จะมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์จากค่าแรงต่ำไปสู่สมองราคาถูก (From Cheap Manpower to Cheap Brainpower) เนื่องจากหลาย ๆ ประเทศผลิตบัณฑิตได้มากขึ้น โดยเฉพาะประเทศจีน อินเดีย และรัสเซีย ที่เป็นประเทศกลุ่มเศรษฐกิจใหม่ บัณฑิตจากประเทศเหล่านี้กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญอายุน้อยที่ต้องการความสำเร็จ และเป็นกำลังแรงงานไร้พรมแดน ที่สามารถเข้าถึงทุกภูมิภาคของโลกผ่านเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมรับความท้าทายดังกล่าว โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ควรต้องตระหนักและให้ความสำคัญว่านโยบายการศึกษาควรมีทิศทางอย่างไร และจะจัดการศึกษาหรือจัดการเรียนการสอนอย่างไร และสถานประกอบการควรเตรียมพร้อมเช่นไร เพื่อให้พร้อมรับกับความท้าทายที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพภาพ และปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในเรื่องนี้กระทรวงศึกษาธิการได้เตรียมเสนอยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ไว้ 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 2 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยในระดับที่ใช้การทำงานได้ และ 2) พัฒนาสมรรถนะด้านการประกอบวิชาชีพและการทำงานข้ามวัฒนธรรมของบัณฑิตไทย ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อ การพัฒนาประชาคมอาเซียน มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 6 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาอาจารย์ให้มีสมรรถนะสากล 2) ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่เกี่ยวกับอาเซียนในสถาบันอุดมศึกษา 3) พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนให้มีคุณภาพระดับสากล 4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพระดับสากล 5) พัฒนาวิชาการและการวิจัยสู่ความเป็นเลิศ และ 6) พัฒนาระบบอุดมศึกษาแห่งอาเซียน และยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมบทบาทอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 4 กลยุทธ์หลักคือ 1) ส่งเสริมบทบาทความเป็นผู้นำของสถาบันอุดมศึกษาไทยที่เกี่ยวข้องกับสามเสาหลักในการสร้างประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเสาด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน 2) สร้างความตระหนักในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน และบทบาทของอุดมศึกษาไทยในการพัฒนาประชาคมอาเซียนทั้งในด้านบวกและด้านลบ 3) ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน และ 4) พัฒนาศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาในอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553)

ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ควรต้องตระหนักในเรื่องของธรรมชาติของการพัฒนาศักยภาพของคน ที่ต้องมีการวางแผนและมีการเตรียมการที่ดี เพราะการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาอันสั้น แต่ต้องใช้เวลา ดังนั้น การเตรียมบุคลากรเพื่อพัฒนาประเทศในอนาคตจึงต้องเร่งดำเนินการเสียแต่ในปัจจุบัน

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการผลิตกำลังคนในระดับระดับปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้

สถานประกอบการในเขตภูมิภาคตะวันตก และภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทย รวมถึงตลาดอาเซียน และประเทศอื่น ๆ พบว่ามีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 9 สถาบัน จาก 6 จังหวัด ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ราชบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ สถาบันการพลศึกษา สุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ประจวบคีรีขันธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี

หลังจากศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันการศึกษาดังกล่าวทั้ง 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัดที่ผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก พอจะสรุปได้ว่า กำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จบการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 9 สถาบันนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นบัณฑิตทางด้านศิลปศาสตร์ และบริหารธุรกิจ แต่ชื่อคณะหรือสาขาวิชาที่เรียกอาจแตกต่างกันไป สิ่งนี้พอจะแสดงให้เห็นว่าในรายวิชาและจุดเน้นบางประการของหลักสูตร อาจจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปณิธานของสถาบันหรือคณะวิชา แต่อย่างไรก็ตาม กำลังคนเหล่านี้เมื่อจบการศึกษาก็ต้องก้าวเข้าสู่อาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรือทางอ้อม สถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ผลิตกำลังคน และสถานประกอบการในฐานะที่เป็นผู้ใช้กำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงควรตระหนักและเห็นความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนในการที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้มีศักยภาพ สอดรับกับความเป็นประชาคมอาเซียน ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันได้อย่างเสรีภายในปี พ.ศ. 2558

การศึกษาข้อมูลในเชิงด้านยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ด้วยวิธีการการระดมสมองทั้งภาคผู้ผลิต คือสถาบันการศึกษา และกลุ่มผู้ใช้กำลังคน ซึ่งได้แก่สถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้วยการเก็บข้อมูลภาคสนามในส่วนกำลังคนในสถานประกอบการ และผู้ที่กำลังจะจบการศึกษาและกำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ มีการวิเคราะห์หลักสูตร กำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง ประเมินสมรรถนะที่เป็นจริง และกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทย ในการเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนากำลังคนที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์กรของ Helen Whitrod Brown and Angela Green (2001) ในเรื่องการพัฒนากำลังคน เพราะการพัฒนาจะช่วยให้กำลังคนและองค์กรได้รับประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน อาทิ เช่น 1) สร้างความมั่นใจว่าตนมีทักษะที่จำเป็นในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 2) มีโอกาสพัฒนา

อาชีพให้เจริญก้าวหน้า 3) เพิ่มโอกาสในการได้รับการศึกษา อบรม และพัฒนาตนเอง 4) ได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย 5) ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และ 6) ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการมีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การฝึกอบรม และกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ถือเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างศักยภาพของการท่องเที่ยวไทย และการพัฒนากำลังคนเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และในระดับนานาประเทศ

จากเหตุผลหลายประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงเห็นสมควรที่จะศึกษาข้อมูลในเชิงลึกในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อให้สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ กำลังคน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เตรียมการพัฒนากำลังคน พัฒนาตนเอง เป็นการเตรียมความพร้อม และเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนของประเทศไทยและการเปิดเสรีการค้าที่กำลังจะมาถึงในปี พ.ศ. 2558

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน
3. เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

คำถามในการวิจัย

เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการหาคำตอบของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามสำหรับการวิจัยไว้ดังนี้

1. สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนมีสภาพการณ์แบบใด

2. สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนมีลักษณะเช่นไร

3. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนมีรูปแบบอย่างใด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่มสมรรถนะ ที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยให้ครอบคลุมด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาคือเขตภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทยทั้ง 8 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. กลุ่มกำลังคน มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก จาก 9 สถาบันอุดมศึกษา ใน 6 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่ผลิตบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวนประชากรในกลุ่มนี้ 1,316 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนกำลังคนในสถาบันการศึกษา จำนวน 309 คน และ 2) กลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างานในสถานประกอบการจำนวน 34 แห่ง ที่รับบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าทำงาน จำนวน 170 คน เป็นผู้ประเมิน รวมประชากรในกลุ่มนี้ 479 คน

2. กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตกำลังคน ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสาขา อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารองค์กรภาคราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ

เจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ จำนวน 8 คน

3. กลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มผู้ใช้กำลังคน ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ตัวแทนจากสถานประกอบการโรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคาร และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ จำนวน 8 คน

วิธีการและขั้นตอนในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ขอบข่ายของการวิจัย ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไข แล้วจัดทำร่างสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธี SWOT Analysis และ TOWS Matrix Analysis ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

2. จัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างผู้ใช้กำลังคน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการ ประกอบไปด้วย คณบดี ผู้อำนวยการหลักสูตร หัวหน้าภาค หัวหน้าสาขา อาจารย์ผู้สอนจากสถาบันอุดมศึกษา ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือหลักสูตรใกล้เคียง และผู้บริหารองค์กรภาคราชการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ตัวแทนจากสถานประกอบการ โรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคาร และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวม 16 คน เพื่อนำผลที่ได้มาสรุปเป็นสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้กับกำลังคน

3. นำข้อมูลสมรรถนะที่คาดหวังที่ได้จากการสนทนากลุ่ม มาจัดทำเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้สอบถามนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคตะวันตกทั้ง 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัด และใช้สอบถามผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน หรือหัวหน้างาน ในสถานประกอบการ 34 แห่ง ที่รับบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าทำงาน

4. นำข้อมูลและค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสนทนากลุ่มของผู้ใช้บัณฑิต และแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มาประเมินช่องว่างของสมรรถนะหรือความแตกต่าง (Competency Gap Assessment) ว่าสูงหรือต่ำกว่าที่องค์กรหรือผู้ใช้บัณฑิตคาดหวัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

5. ศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่เปิดสอนหลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำข้อสรุปที่ได้มาจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตรและนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้วยเทคนิควิธี SWOT Analysis ของหลักสูตร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามด้วยเทคนิค TOWS Matrix Analysis เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

6. จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกด้วยเทคนิค TOWS Matrix Analysis และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) และทำการปรับปรุงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

7. นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในรูปแบบอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ ดังนี้

กำลังคน หมายถึง นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก และผู้ที่อยู่ในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

เขตภูมิภาคตะวันตก หมายถึง พื้นที่ครอบคลุม 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

ประชาคมอาเซียน หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จำนวน 10 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่า และราชอาณาจักรกัมพูชา ที่จะรวมตัวกลายเป็นฐานตลาดเดียวกันทั้งด้านสินค้า แรงงาน บริการและการลงทุน ที่สามารถเคลื่อนย้ายระหว่างกันได้อย่างเสรีภายในปี พ.ศ. 2558

ยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนการดำเนินการ หรือแนวทางการทำงานด้วยวิธีการอันแยบยลในเชิงสร้างสรรค์ภายใต้ข้อจำกัด และภาวการณ์เปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งที่จะบรรลุผลประการใดประการหนึ่ง

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การวางแผนและการกำหนดแนวทางพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วิกฤต และโอกาส

สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก หมายถึง สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนใน 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือหลักสูตรใกล้เคียง

สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) (KSA) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และทัศนะคติต้องสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และสามารถพัฒนาได้ซึ่งในที่นี้จะครอบคุลม 3 ด้าน คือ

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง กระบวนการของการขัดเกลา เลือกใช้ และบูรณาการข้อมูลที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสาขา

ทักษะ (Skills) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การขาย การให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนา ฝึกฝนให้เกิดขึ้น

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

แต่ในการศึกษาครั้งนี้ สมรรถนะที่ใช้ศึกษา ปรับมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งแบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมการบริการประเภทหนึ่งที่เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจด้วยระบบการพาณิชย์ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ พื้นที่ที่ใช้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ความสวยงามตามธรรมชาติหรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงวิถีการดำรงชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น และการคมนาคมขนส่งหรือการเดินทางไปสู่จุดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว และในการวิจัยในครั้งนี้ จะครอบคลุมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่ม

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2) กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม 3) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ 4) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

2. ได้ทราบสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

3. ได้ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

4. ได้ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันอุดมศึกษา นิสิตนักศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนตลอดจนผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาตนเอง พัฒนากำลังคนเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

5. ได้ข้อมูลสำหรับสถาบันการศึกษาในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

6. ได้แนวทางในการฝึกอบรมหรือพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนเพื่อเสริมสร้างจุดแข็ง หรือพัฒนาจุดที่ควรได้รับการพัฒนาของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อให้มีสมรรถนะและศักยภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนที่สามารถแข่งขันกับแรงงานชาติอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการสร้างยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเรื่องสมรรถนะ
3. แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. เขตภูมิภาคตะวันตก
5. แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องการสร้างยุทธศาสตร์

ความหมายของยุทธศาสตร์

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่ายุทธศาสตร์ไว้ ดังพอจะกล่าวโดยสังเขปดังนี้

ยุทธศาสตร์ (Strategy) หมายถึงการบูรณาการหรือการผสมผสานและการประสานกันระหว่างสิ่งที่ต้องทำ (Commitment) และการกระทำ (Actions) ที่ถูกกำหนดไว้ เพื่อให้แสดงถึงสมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Hitt, Hoskisson, and Ireland, 2007)

Gerry Johnson and Kevan Scholes (2010) ได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไว้ว่า ยุทธศาสตร์คือการกำหนดทิศทางและขอบเขตขององค์กรในระยะยาว เพื่อให้ก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่องค์กร ด้วยการกำหนดค่าของทรัพยากรภายใต้สภาพแวดล้อมที่ท้าทาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาด และเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Ken Favaro, Kasturi Rangan and Evan Hirsh (2012) ให้คำนิยามเรื่องความหมายของยุทธศาสตร์ไว้ว่าคำถาม “ยุทธศาสตร์คืออะไร” นั้น มีการกล่าวถึงในงานวิจัยระดับดุษฎีบัณฑิตในหลายเรื่อง มีการใช้เวลาศึกษาค้นคว้าหลายต่อหลายชั่วโมง ยังจะเรื่องความเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่างนักคิดระดับจัดการ ที่อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรเองก็มีปัญหาในการให้คำจำกัดความคำว่ายุทธศาสตร์ด้วยเช่นกัน แต่กระนั้น การที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจพยายามเสาะแสวงหา

ช่องทางในการนำพาองค์กร เพื่อไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องได้รับการสนองตอบอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา ซึ่งหลังจากนั้นผู้บริหารระดับสูงจะได้ถ่ายทอดแนวคิด การตัดสินใจ การสื่อสาร และการประกาศแนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำหรับธุรกิจของตน ดังนั้น ยุทธศาสตร์จึงมีความหมายแตกต่างจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย สิ่งที่ควรกระทำก่อน และแผนการดำเนินการ แต่ยุทธศาสตร์ คือผลลัพธ์ของทางเลือกที่ผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจว่าควรดำเนินการเช่นไร และจะมีชัยชนะได้อย่างไร เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าขององค์กรในระยะยาว

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์ หมายถึง การมององค์กรในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการมุ่งไปสู่อนาคตด้วยการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ พิจารณาความสามารถขององค์กร วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก ในจุดที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงการคาดเดาการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่มีผลต่อทิศทางและการดำเนินการขององค์กร การเลือกใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มี และการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ และนำมากำหนดเป็นทิศทางการดำเนินการขององค์กร เพื่อดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หรือเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

ในปัจจุบันทุกองค์กร หรือหน่วยงาน กล่าวถึงเรื่องยุทธศาสตร์ และการวางแผนยุทธศาสตร์กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากยุทธศาสตร์แสดงให้เห็นถึงแนวทางการขับเคลื่อนขององค์กรในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และการพัฒนาองค์กรในอนาคต เพื่อให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หรือเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้อง

การก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 สร้างความตื่นตัวให้กับประเทศไทยในทุกภาคส่วนที่เตรียมการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต การวางแผนการจัดการองค์กรในเชิงยุทธศาสตร์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และการบริหารจัดการภายในองค์กร ปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลง ปรับวิธีการทำงานให้เหมาะกับสังคมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า เหมาะสมและเต็มศักยภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจำเป็นในการวางแผนการจัดทำยุทธ์ศาสตร์มีอยู่ด้วยกันหลายประการ อาทิ 1) เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องยิ่งขึ้น 2) เพื่อเพิ่มพลัง 3) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ 4) 5) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า 6) เพื่อประโยชน์ในการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงอยู่ตลอดเวลา 7) เพื่อทางแก้ปัญหาที่ดีกว่า 8) เพื่อให้ตลาดรู้จัก 9) เพื่อโอกาสในการประสบความสำเร็จ (John E. Lawler, (2005) 10) การเกิดขึ้นขององค์กรใหม่ 11) การหาแนวทางในการลดต้นทุนและการประหยัดทรัพยากรเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ 12) การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและ

เครื่องจักร (Nell Edgington, 2011) 13) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์กรสืบเนื่องจากภาวะการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจโลก สังคม การเมือง 14) อีกทั้งความเจริญด้านเทคโนโลยีที่ก้าวเข้าสู่ยุคแห่งสังคมข้อมูลข่าวสาร ที่ประชาชนมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนได้อย่างเสรี ทำให้การตัดสินใจบางอย่างเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย องค์กรบางองค์กรจึงต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์และการวางตำแหน่งของตน ในการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนขององค์กร จึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผนด้านยุทธศาสตร์เป็นอย่างยิ่ง

ในสมัยก่อนการกำหนดยุทธศาสตร์ในหน่วยงาน หรือองค์กรมีอยู่เฉพาะในราชการทหารเท่านั้น ก่อนจะทำศึกสงคราม หรือทำการรบ กระทรวงกลาโหม กองทัพ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์การรบ ด้วยการวางแผนโดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง วิกฤต และโอกาส เพื่อความมีชัยเหนือข้าศึกหรือฝ่ายตรงข้าม แต่ปัจจุบันการวางแผนยุทธศาสตร์ กลายมาเป็นเครื่องมือหลัก หรือแนวทางขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นกิจการทหาร ภาครัฐ หรือเอกชน ต่างก็ต้องมีการวางแผนด้านยุทธศาสตร์ มีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ มีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอด และเป็นผู้นำเหนือองค์กรอื่น ๆ และเพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่กำหนด

ก่อนจะลงมือวางแผนยุทธศาสตร์หรือการกำหนดกลยุทธ์นั้น องค์กรจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ปรัชญา และพันธกิจขององค์กรของตน (Brock Blake, 2012) รวมถึงระบุเป้าหมายขององค์กร ทั้งเป้าหมายระยะสั้นและเป้าหมายระยะยาว สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางให้สมาชิกขององค์กร และผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจทิศทางการดำเนินการขององค์กร และสามารถวางแผน กำหนดทิศทาง การคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดในอนาคต เพื่อให้มีการเตรียมการอย่างเหมาะสม สามารถควบคุมปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือพยากรณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังรู้และเข้าใจในบทบาทของหน่วยงานย่อยในองค์กรของตน ว่าแต่ละส่วนมีหน้าที่และมีความสำคัญเช่นไรต่อองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรสำหรับบุคคลภายนอกอีกประการหนึ่ง

ความสำคัญและความจำเป็นในการสร้างยุทธศาสตร์

แต่ก่อนที่จะลงมือวางแผนการเรื่องยุทธศาสตร์นั้น องค์กรควรมีการตั้งเป้าหมายของตนให้ชัดเจนว่าต้องการให้องค์กรเป็นเช่นไร ซึ่งนอกจากกำหนดจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์กรแล้วนั้น ในการจัดทำยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์การตัดสินใจ และแนวทางในการปฏิบัติที่องค์กรยอมรับ เพื่อที่จะสร้างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Lumpkins, 2003) ผู้นำองค์กรจึงควรตัดสินใจในเรื่องยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ที่จะเลือกใช้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบไม่ว่ากาลเวลาจะผ่านไป

ทำไมแต่ละองค์กรจึงต้องมีการสร้างยุทธศาสตร์ และการสร้างหรือการจัดทำยุทธศาสตร์มีความจำเป็นอย่างไร สามารถแยกออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ได้ดังนี้

1. การวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นรูปแบบการดำเนินงานให้แต่ละองค์กรได้รู้จักองค์กรของตน สามารถวางแผนพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

2. เป็นการวางแผนปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานที่เหมาะสม และก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งหลาย ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์กร

3. เป็นการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร ปรับเปลี่ยนสภาพขององค์กรไปสู่ภาพลักษณ์ใหม่ที่มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร

4. เป็นการวางแผนการดำเนินงาน การควบคุมเรื่องงบประมาณ ลดปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และเพื่อการแข่งขันอย่างยั่งยืน

5. เป็นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญเรื่องยุทธศาสตร์ที่ใช้ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาการดำเนินการต่าง ๆ ที่ผ่านการคิดวิเคราะห์อย่างรอบคอบที่ศึกษาจากประวัติศาสตร์ความล้มเหลวหรือความสำเร็จในอดีต แต่ไม่ติดยึดกับรูปแบบเดิม หรือนำข้อจำกัดด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร งบประมาณ หรือเทคโนโลยีเข้ามาเป็นข้อจำกัดในการพัฒนา แต่มุ่งเน้นในการระดมความคิด และการวางแผนเพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

ประโยชน์ของการสร้างยุทธศาสตร์

จากที่ได้กล่าวมาแล้วว่าแผนยุทธศาสตร์เริ่มใช้ครั้งแรกในวงการทหาร เป็นการวางแผนในการรบเพื่อการเอาชนะข้าศึก เพื่อความก้าวหน้า หรือเพื่อการอยู่รอดของกองทัพ ในการสร้างยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ศักยภาพ ทรัพยากรที่มี อีกทั้งยังต้องวิเคราะห์ฝ่ายตรงข้าม ทำความเข้าใจกับโอกาสและอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อความมีชัยหรือพ่ายแพ้ สิ่งที่ต้องนำมาวิเคราะห์มีทั้งที่เป็นปัจจัยภายใน และภายนอก ถือเป็นส่วนหนึ่งของ การตัดสินใจเลือกใช้ยุทธวิธีในการรบหรือการตั้งรับ ต่อมาภายหลังองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรเอกชน ได้นำแนวคิดเรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แบบเดียวกับวงการทหาร มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรในฐานะเครื่องมือสำคัญ ซึ่งก็ยังคงยึดมั่นในหลักการเดียวกัน คือ การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อความอยู่รอด เพื่อความก้าวหน้า เพื่อความมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง และเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ โดยการวางแผน หรือการตัดสินใจดำเนินการบางอย่างก็ยังอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โอกาส และอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรเช่นกัน

การสร้างยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจ รับรู้ รับทราบ มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน การพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดในอนาคต สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สมาชิกทุกคนเตรียมตัว เตรียมใจ เตรียมการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น และก้าวไปในทิศทางเดียวกัน ประโยชน์ของการสร้างยุทธศาสตร์ มีดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาตนเอง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสังคม เศรษฐกิจ การเมือง หรือเรื่องอื่น ๆ ทำให้การปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินการ หรือการบริหารจัดการเป็นไปอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ

2. ยุทธศาสตร์ช่วยให้สมาชิกทุกส่วนในองค์กรรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ ปรัชญา พันธกิจขององค์กร ของหน่วยงานของตนได้จัดเจน ทำให้ทุกส่วนมองเห็นเป้าหมาย และทราบเป้าหมายในการดำเนินการ รับรู้จุดอ่อน จุดแข็ง วิกฤต โอกาส เข้าใจในหน้าที่และพันธกิจขององค์กร มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามพันธกิจต่าง ๆ มีส่วนรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร อีกทั้งความรับผิดชอบที่มีต่อส่วนรวม หรือสาธารณชน

3. ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดลำดับความจำเป็นของแผน การปฏิบัติการต่าง ๆ ช่วยให้ทุกคนทำงานอย่างมีทิศทาง และมีเป้าหมาย ตามลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นของงานได้ชัดเจนขึ้น

4. ยุทธศาสตร์ช่วยให้องค์กรวิเคราะห์ศักยภาพของตนเอง และคู่แข่งได้ชัดเจนขึ้น สามารถวางแผนการพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม การจัดหา จัดจ้างบุคลากรให้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง

5. ยุทธศาสตร์ช่วยให้องค์กรเรียนรู้ความล้มเหลวในอดีต และการพยากรณ์ถึงอนาคตด้วยการเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาซึ่งการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนในการสร้างยุทธศาสตร์

Aileron (2011) กล่าวไว้ว่า ยากนักในการจะประสบความสำเร็จได้หากไม่มีการวางแผน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันฟุตบอล การทำอาหารสักมื้อ หรือแม้แต่การทำธุรกิจขนาดเล็กๆ ก็จำเป็นต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งแผนยุทธศาสตร์จะช่วยเรื่องกิจกรรมทุกอย่างที่ธุรกิจขนาดเล็กควรจะต้องดำเนินการ และมองแคบลงไปถึงสิ่งที่ทำแล้วทำให้องค์กรดีขึ้น แผนยุทธศาสตร์ยังช่วยให้ผู้นำองค์กรตัดสินใจว่าควรใช้เวลา เงินทุน หรืองบประมาณสักเท่าใด หรือสถานที่ใด และธุรกิจขนาดเล็กควรต้องทำอย่างไรในการจะวางแผนยุทธศาสตร์ ที่บางทีอาจทำให้เกิดความวุ่นวาย

สับสน แต่หากค่อย ๆ แยกแยะทีละประเด็น ก็จะดำเนินการได้ง่าย โดยขั้นตอนในการจัดทำยุทธศาสตร์มี ดังนี้

1. ตรวจสอบตำแหน่งของตนเองว่าอยู่ตรงไหน การตรวจสอบว่าตำแหน่งของตนอยู่ที่ใดนั้นยากกว่าภาพที่เห็น ซึ่งบางคนมองภาพของตนในแบบที่ตัวเองต้องการให้เป็นเช่นนั้น ไม่ใช่ในแบบที่ผู้อื่นมองตน ธุรกิจขนาดเล็กส่วนใหญ่ตกอยู่ในวังวนข้อนี้

2. ระบุว่าสิ่งใดเป็นเรื่องสำคัญ ให้ความสนใจว่าจะนำพาองค์กรไปอยู่ทิศทางใด เมื่อกาลเวลาผ่านไป สิ่งนี้จะทำให้กำหนดทิศทางในระยะยาว รวมถึงเรื่องภารกิจ (ตลาด ลูกค้า ฯลฯ) และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

3. กำหนดสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุผล กำหนดวัตถุประสงค์ที่คาดหวังที่ระบุไว้ชัดเจนว่าองค์กรต้องทำสิ่งเพื่อให้บรรลุผลในเรื่องใดบ้างที่เป็นสาระสำคัญ

4. กำหนดตัวผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง นี่คือสิ่งที่ทำให้องค์กรไปถึงจุดหมายปลายทางที่วางไว้ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และงบประมาณจะมีอยู่ในทุกขั้นตอนที่มีการสื่อสารที่ดีว่าองค์กรจะใช้ทรัพยากร เวลา และงบประมาณอย่างไร ในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

5. ขั้นตอนการทบทวน เรื่องนี้ยังไม่จบ และไม่เคยจบ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนการต่างๆ มีการดำเนินการตามที่วางไว้นั้น ควรต้องมีการทบทวนแผนเป็นระยะ ๆ และปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น หรืออย่างน้อยทุก ๆ สามเดือน

Curt Archambault (2012) เสนอขั้นตอนในการสร้างยุทธศาสตร์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่าขององค์กร มีการกำหนดไว้ชัดเจนหรือไม่ มีการนำผลการดำเนินการของปีที่แล้วมาพิจารณารวมถึงมีการประเมินวัฒนธรรมขององค์กรหรือไม่ องค์กรประสบความสำเร็จจากคุณค่าเหล่านั้นอย่างไร และทำการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น รวมถึงการให้คะแนนตัวเอง แผนก และองค์กรของตน

2. วิเคราะห์องค์กร (Take a look in the mirror) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร การทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นเช่นไร งานที่ริเริ่มทำแต่ละเรื่องควรได้คะแนนเท่าใด และมองให้ลึกลงไปว่าทำไมเรื่องนั้นประสบความสำเร็จแต่ทำไมเรื่องนี้ไม่ประสบความสำเร็จ แนวปฏิบัติใดที่ควรนำไปใช้ต่อปีหน้าและข้อไหนที่ควรตัดทิ้ง มีวิธีการใหม่ๆ ที่แต่ละแผนกควรทำ เพื่อก่อให้เกิดแนวทางการทำงานที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์มากขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

3. วิเคราะห์ SWOT ขององค์กร จัดเรียงลำดับสิ่งที่ควรริเริ่ม หรือควรยกเลิก วิเคราะห์ปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร ภาวะผู้นำมีส่วนสนับสนุนปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสขององค์กรอย่างไร อะไรคือปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาที่ทำให้แผนการทำงาน

ปีต่อไปต้องล้มเหลว เมื่อถึงตอนนี้ให้กำหนดรายการที่ต้องทำในปีต่อไปทั้งหมด และระบุสิ่งที่กำลังทำอยู่ในขณะนั้นที่ต้องหยุดหรือยกเลิก สุดท้ายคือ กำหนดงาน แนวคิด พฤติกรรมที่ควรริเริ่มดำเนินการ และลงมือทำในสิ่งที่ได้ผล กำจัดสิ่งที่ทำแล้วไม่ได้ผลทิ้งไป

4. วางแผนการสำหรับอนาคตภายใต้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันหรือข้อมูลในขณะนั้น ใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1-3 มากำหนดเป้าหมายหลักของในปีถัดไป โดยที่ไม่ควรเกิน 3-5 เป้าหมายหลัก

5. กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ดีที่สุด เพื่อเพิ่มผลการดำเนินการ ขั้นตอนสุดท้ายคือขั้นตอนการทำให้แผนการที่วางไว้มีชีวิต กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์เฉพาะ เฉพาะตัว เฉพาะแผนก หรือเฉพาะองค์กร ที่ทำให้แผนการประสบความสำเร็จ ใช้วิธีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เรียกว่า KISS Method คือเข้าใจง่าย ไม่ควรเกิน 1-2 หน้ากระดาษ เพราะเราอยู่ในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีมากและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ยุคสมัยในเรื่องแผนยุทธศาสตร์ที่จัดเก็บไว้ในแฟ้มหนาปึกนั้นหมดไปแล้ว

กล่าวโดยสรุป การสร้างยุทธศาสตร์เป็นเรื่องของการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในที่มีผลต่อการดำเนินการ และความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น ขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ควรเริ่มด้วยการตั้งคำถามใน 3 ข้อ คือ

1. การมองสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์กร ว่าองค์กรของตนมีสภาพปัจจุบันเป็นเช่นไร ผู้อื่นมององค์กรของตนในลักษณะอย่างไร

2. การมองภาพอนาคตขององค์กร ว่าในอนาคตองค์กรควรอยู่ในจุดไหน มีลักษณะเป็นเช่นไรในอนาคต

3. การดำเนินการที่ทำให้องค์กรไปสู่จุดที่ต้องการ เมื่อมองสภาพปัจจุบัน และวางอนาคตขององค์กรแล้วก็พิจารณาว่าจะทำเช่นใดจึงจะนำพาองค์กรไปสู่จุดที่ต้องการ

เพื่อให้ได้มาในคำตอบใน 3 ประการข้างต้น องค์กรควรต้องมีการวางแผนการสร้างยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร หรือ SWOT Analysis เพื่อประเมินศักยภาพขององค์กร การประเมินอาจทำโดยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือประเมินร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

2. จัดวางทิศทางขององค์กร หลังจากวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร ควรมีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ขององค์กร

3. จัดทำร่างยุทธศาสตร์ ในขั้นตอนนี้ องค์กรนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคหรือภัยคุกคามที่ได้จากการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรจากขั้นตอนที่ 1

มาผนวกกับการจัดวางทิศทางขององค์กรในขั้นตอนที่ 2 มาจัดทำเป็นร่างยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์หลัก ๆ ควรครอบคลุมใน 4 ประเด็น คือ

ยุทธศาสตร์ SO (Strengths + Opportunities) เป็นการจับคู่ระหว่างจุดเด่นหรือจุดแข็งกับโอกาส ซึ่งเป็นปัจจัย เชิงบวก ที่ผู้บริหารองค์กรควรใช้จุดแข็งและโอกาสร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ ST (Strengths + Threats) เป็นการจับคู่ระหว่างจุดเด่นหรือจุดแข็งกับภัยคุกคาม โดยจุดเด่นเป็นปัจจัยเชิงบวก และภัยคุกคามเป็นปัจจัยเชิงลบ ที่ผู้บริหารองค์กรควรนำจุดเด่นมาป้องกันภัยคุกคาม หรือจัดการกับภัยคุกคามที่เกิดขึ้น

ยุทธศาสตร์ WO (Weaknesses + Opportunities) เป็นการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนกับโอกาส ซึ่ง W เป็นปัจจัยเชิงลบ แต่ O เป็นปัจจัยเชิงบวก ผู้บริหารองค์กรควรนำโอกาสมาสร้างประโยชน์ให้กับหลักสูตร หรือใช้โอกาสที่มีจัดการกับจุดอ่อน

ยุทธศาสตร์ WT (Weaknesses + Threats) เป็นการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนและภัยคุกคาม ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงลบต่อหลักสูตรทั้งคู่ ผู้บริหารองค์กรต้องใช้ยุทธศาสตร์ที่ทั้งกำจัดจุดอ่อนและภัยคุกคามได้ในเวลาเดียวกัน หรือทั้งกำจัดจุดอ่อนและป้องกันภัยคุกคาม

1. การนำเสนอร่างยุทธศาสตร์ให้ผู้บริหารเห็นชอบ หรือขั้นตอนการขออนุมัติ ขั้นตอนนี้เป็นการนำเสนอร่างยุทธศาสตร์ ให้ผู้บริหารองค์กร หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจได้พิจารณาถึงความเป็นไปได้ และให้ความเห็นชอบ ก่อนจะมีการประกาศใช้ หรือเผยแพร่

2. การประกาศใช้ยุทธศาสตร์ หรือการนำเสนอต่อสาธารณชน หรือผู้เกี่ยวข้อง ขั้นตอนนี้เป็นการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์เพื่อให้สมาชิกในองค์กร สาธารณชน หรือผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้ รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่ได้วางไว้

แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาชาติ

ในปลายปี 2550 กระทรวงศึกษาธิการ ได้เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในช่วงปี พ.ศ. 2551-2555 รวม 6 ด้าน คือ

1. การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน
2. การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
3. การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
4. การจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา
5. การสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษา
6. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม

โดยในที่นี้จะนำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับอุดมศึกษา เท่านั้น

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

เป้าหมาย:

ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพและเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย มีความพร้อมในการเรียนรู้ มีนิสัยใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความสามารถคิด วิเคราะห์ และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นในทุกระดับ/ประเภทการศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

กลยุทธ์ 1: การเตรียมความพร้อมผู้เรียน ให้มีความตระหนักในการศึกษาที่เชื่อมโยงกับการทำงาน

มาตรการ:

1. จัดให้มีระบบฐานข้อมูลสาธารณะอุดมศึกษา สำหรับผู้ที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและเป็นข้อมูลในการทำงาน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการศึกษาระดับอุดมศึกษากับการทำงาน และให้มีความเข้าใจในลักษณะอาชีพเพื่อเลือกเรียนตามความถนัดสนใจของตน

2. เชื่อมโยงการศึกษาระดับอุดมศึกษากับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนมีความพร้อม เช่น ให้มีการทดลองฝึกเรียนในสาขาวิชาแพทย์ เป็นต้น

3. เตรียมความพร้อมและปรับพื้นฐานความรู้ที่จะเรียนในระดับอุดมศึกษา อาทิ จัดระบบวัดแวว แนะแนวในการศึกษาต่อที่เชื่อมโยงกับการอาชีพ

กลยุทธ์ 2: ยกระดับการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา

มาตรการ:

รณรงค์ให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของการเรียนรู้ เน้นความสำคัญของความรู้มากกว่าการเน้นปริญญา

ปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผล เพื่อสร้างนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน คิดวิเคราะห์เป็น แก้ปัญหาได้ และเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้กับผู้เรียนมากขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา

เป้าหมาย:

มีครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาพอเพียงตามเกณฑ์ และมีคุณภาพที่จะจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน รวมทั้งมีระบบการผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์และ

บุคลากรทางการศึกษา เพื่อมุ่งส่งเสริมคุณภาพและตอบสนองความต้องการในการพัฒนาการศึกษาโดยรวมของประเทศ

กลยุทธ์ 1: เร่งแก้ปัญหาการขาดแคลนครูและบุคลากรทางการศึกษา

มาตรการ:

1. ขอคืนอัตราเกษียณ และเกษียณก่อนกำหนด (Early Retire) และวงเงินให้แก่กระทรวงศึกษาธิการ ในอัตราร้อยละ 100 ในเวลา 5 ปี

2. ยกเลิกระบบครูอัตราจ้าง และจัดให้มีระบบคัดสรรครูที่มีคุณภาพ เพื่อพิจารณาบรรจุเป็นข้าราชการครู

3. ปรับเกณฑ์กำหนดอัตราครู โดยกำหนดภาระงานครูให้ชัดเจนและจัดให้มีบุคลากรสายสนับสนุนให้เหมาะสมเพียงพอ และสนับสนุนให้มีอัตรากำลังครูตามเกณฑ์ที่กำหนด ไม่ให้มีสถาบันใดขาดครู และบุคคลากรทางการศึกษา โดยแยกเกณฑ์ให้เหมาะสม ตามระดับ/ประเภทการศึกษา

4. ขยายอายุเกษียณราชการให้แก่ครูที่มีความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งครูสาขาวิชาหลักสาขาขาดแคลนที่มีคุณภาพ ถึงอายุ 65 ปี

5. สนับสนุนให้สถาบันอาชีวศึกษาจ้างผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์จากสถานประกอบการเข้ามาเป็นอาจารย์มากขึ้น

6. เร่งผลิตและพัฒนาคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะสาขาขาดแคลนและพัฒนาให้มีคุณวุฒิและตำแหน่งวิชาการตามเกณฑ์ โดยจัดสรรทุนพัฒนาอาจารย์ทั้งในและต่างประเทศ ขยายการจัดบัณฑิตศึกษาโดยส่งเสริมสถาบันวิจัยจัดบัณฑิตศึกษาร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา

กลยุทธ์ 2: ทบทวนระบบการผลิตและพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาเพื่อมุ่งเสริมสร้างคุณภาพและตอบสนองความต้องการ

มาตรการ: การผลิตครูใหม่

1. จัดให้มีสถาบันเฉพาะด้านการผลิตและพัฒนาครู เป็น National Institute of Education กระจายอยู่ทุกภูมิภาค ในลักษณะเครือข่าย ทำภารกิจด้านผลิตครูใหม่ พัฒนาครูประจำการ และวิจัยเพื่อความเป็นเลิศในด้านวิชาชีพครู โดยจัดการเรียนการสอนถึงระดับปริญญาเอก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับอย่างครบถ้วน ทั้งหอพัก สถานที่ฝึกอบรมที่ทันสมัย

2. ปรับและทบทวนหลักสูตรการผลิตครูให้สนองต่อการใช้งาน พัฒนาเทคนิคการสอนที่หลากหลายสอดคล้องต่อบริบทของสถานศึกษา เช่น การสอนคละชั้นในโรงเรียนขนาดเล็ก

3. สร้างแรงจูงใจให้คนดี คนเก่งเข้ามาเรียนครู โดยให้ทุนเรียนและประกันการมีงานทำ ทั้งในลักษณะทุนที่จัดสรรให้แก่นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย และนักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาอื่นเข้ามาเรียนครู โดยรื้อฟื้นโครงการคุรุทายาท และ สควค.

4. ส่งเสริมการผลิตครูตามโครงการครูสหกิจ เพื่อให้นิสิตนักศึกษาครูได้มีประสบการณ์การสอนในสถานศึกษาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี และเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานวิชาชีพ

5. สนับสนุนการเปิดหลักสูตรปริญญาควบ (วิทย์-การสอน) โดยรับผู้จบปริญญาตรีทุกสาขาเข้าเรียนวิชาครู 2 ปี รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สำเร็จการศึกษาสาขาอื่นที่มีใจรักในวิชาชีพครู มีโอกาสเข้ามาเป็นครู โดยเรียนวิชาครูเพิ่มเติมตามที่กำหนด

มาตรการ: การพัฒนาครูประจำการ

1. พัฒนาครูประจำการและบุคลากรทางการศึกษา โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based) ให้ทั่วถึงต่อเนื่อง และก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการในการพัฒนาการศึกษา

2. พัฒนาครูที่สอนไม่ตรงวุฒิให้ได้รับการพัฒนาเชิงวิชาการ โดยให้สถาบันผลิตครูที่อยู่ทั่วประเทศดำเนินการและให้ทุนค่าใช้จ่ายในการเรียนต่อหลักสูตรพิเศษ

3. พัฒนาหลักสูตรปริญญาโทที่เน้นการเรียนการสอน (Master of Teaching) หรือ ป. บัณฑิตทางการสอน เพื่อให้ครูประจำการได้รับการพัฒนา

4. ใช้สื่อการเรียนการสอนทางไกลในการพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา

5. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาทุกระดับในการพัฒนาครูฯ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนชมรม สมาคมครู ให้เป็นเครือข่ายเพื่อการพัฒนาครูฯ

กลยุทธ์ 3: พัฒนาระบบบริหารบุคลากรที่เชื่อมโยงกับผลงานด้านคุณภาพ และให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ

มาตรการ:

1. สร้างระบบจูงใจให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดอายุงาน โดยจัดให้มีเงินวิทยพิพัฒน์สำหรับครูที่เข้ารับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบ เป็นต้น

2. พัฒนาระบบประเมินสมรรถนะวิชาชีพ โดยเน้นความสามารถในการจัดการเรียนการสอน

3. ปรับระบบการโยกย้าย แต่งตั้ง โดยเน้นการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจ ยกย่อง ให้รางวัลครูที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น

4. ยกระดับมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นที่ยอมรับและพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้จูงใจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา

เป้าหมาย:

เพื่อให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือของครู เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการสอนและการจัดการศึกษา เป็นเครื่องมือของผู้เรียนในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้แก่ตนเอง นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการแก้ปัญหาขาดแคลนครู คณาจารย์ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

กลยุทธ์ 1: ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการสอนของครู

มาตรการ:

1. กำหนดเป้าหมายสัดส่วนนักเรียน นักศึกษา : คอมพิวเตอร์ในทุกระดับ/ประเภทการศึกษา เพื่อจัดหาให้เพียงพอ

2. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถใช้ และพัฒนาบทเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ให้มีงานวิจัยรูปแบบการเรียนการสอน ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ 2: พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการศึกษา

มาตรการ:

1. เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในลักษณะเครือข่ายการศึกษาแห่งชาติ (National Education Network) โดยเชื่อมโยงทั้ง MOE-Net, Uni Net และเชื่อมโยงไปสู่ ETV หรือโทรทัศน์วิทยุเพื่อการศึกษา

2. เร่งจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและกองทุนเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลาง ดูแลด้านนโยบาย แผน ส่งเสริม การพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งดูแลด้านการผลิตเนื้อหา (Content) และบทเรียนผ่านสื่อ (Courseware) ตลอดจนการเตรียมบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการขยายโอกาสทางการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

3. สนับสนุนหน่วยงานรัฐและเอกชนในการผลิตสื่อหนังสือเรียน ตำราเรียน หุ่นจำลองรวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ และสื่ออิเลคทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งสนับสนุนการนำสื่อดังกล่าว รวมทั้งสื่อสารมวลชนทุกแขนงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

กลยุทธ์ 3: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้

มาตรการ:

1. รัฐมีนโยบายให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2. พัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ให้ได้มาตรฐาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้เพื่อการเรียนรู้

3. เน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพและใช้ร่วมกันได้

4. ให้รัฐกำหนดอัตราพิเศษสำหรับค่าสาธารณูปโภคเพื่อการศึกษา และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เชื่อมโยงกันเพื่อลดค่าใช้จ่าย

ยุทธ์ศาสตร์ที่ 4: การจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา

เป้าหมาย:

พัฒนาระบบการจัดการศึกษาในทุกระดับ/ประเภทการศึกษา ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะนำไปสู่ผลผลิตที่มีคุณภาพ

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

กลยุทธ์ 1: ปรับระบบการศึกษาอุดมศึกษา ให้มีความหลากหลายเชื่อมโยงกับอาชีพและการทำงาน

มาตรการ:

1. จัดอุดมศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่าง รวมทั้งหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อพัฒนาผู้เรียนวัยแรงงานให้มีสมรรถนะในการทำงานมากขึ้น

2. เร่งแก้ปัญหาการจัดอุดมศึกษาเชิงพาณิชย์ การขยายเขตซ้ำซ้อน โดยขาดจุดเน้นและทิศทาง โดยให้มีการวางแผนจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต และจัดกลุ่มสถาบันตามจุดเน้นการดำเนินงานตามภารกิจ เช่น กลุ่มสถาบันที่เน้นด้านศิลปศาสตร์ (Liberal Arts College) กลุ่มที่เน้นวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

3. พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน และการซ่อมเสริมเพื่อแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ของนักศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

4. พัฒนาระบบการประเมินผลการเรียนการสอนโดยเน้นทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติให้มากขึ้น รวมทั้งระบบประเมินการวิจัย

5. ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนโดยร่วมกับสถานประกอบการ อาทิ การจัดในลักษณะสหกิจศึกษาให้ครอบคลุมกว้างขวางขึ้น

กลยุทธ์ 2: ปรับสัดส่วนการผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ

มาตรการ:

1. จัดทำแผนการผลิตบัณฑิตและเคร่งครัดในการปฏิบัติ โดยเพิ่มสัดส่วนการผลิตบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาขาดแคลนให้สอดคล้องกับความต้องการและยุทธ์ศาสตร์การพัฒนาประเทศ

2. กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนให้เข้มงวดขึ้น และกำกับดูแลการเปิดหลักสูตรให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการอย่างจริงจัง

กลยุทธ์ 3: ส่งเสริมการวิจัย การสร้างองค์ความรู้ นวัตกรรม และทรัพย์สินทางปัญญาในสถาบันอุดมศึกษา

มาตรการ:

1. สร้างกลไกการวิจัยและการถ่ายทอดความรู้ ระหว่างภาคธุรกิจเอกชน กับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเชื่อมโยงงานวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และการพัฒนาประเทศโดยร่วมมือกับภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

2. สร้างแรงจูงใจให้กับอาจารย์ และบุคลากรในการทำวิจัย ทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถ การกำหนดภาระงาน ความก้าวหน้าทางวิชาการ ทุนสนับสนุนและส่งเสริม เป็นต้น

3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม รวมทั้งให้นักวิจัยมีโอกาสเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

กลยุทธ์ 4: พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาสู่สากล

มาตรการ:

1. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษา ได้แก่ เกณฑ์มาตรฐานผู้สำเร็จการศึกษา เกณฑ์มาตรฐานจัดตั้งสถาบัน เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การรับรองวิทยฐานะ ฯลฯ

2. ส่งเสริมสมาคม สภาองค์กรวิชาชีพ วิชาการทางอุดมศึกษาให้เข้ามามีบทบาทในการรับรองมาตรฐาน

3. พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ที่เชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพภายนอก ที่เน้นการประเมินตามพันธกิจของกลุ่มมหาวิทยาลัย

4. สร้างระบบการพัฒนาอุดมศึกษาร่วมกันระหว่างภูมิภาค/ประเทศ เพื่อความเป็นสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 5: การสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ

เป้าหมาย:

พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพร้อมรับการกระจายอำนาจทั้งด้านการบริหารวิชาการ และบริหารงบประมาณ การบริหารบุคลากร และการบริหารทั่วไป

การศึกษาระดับอุดมศึกษา

กลยุทธ์ 4: ส่งเสริมการสร้างความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษา

มาตรการ:

1. ส่งเสริมธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสถาบันอุดมศึกษา และการพัฒนาบทบาทนายกและกรรมการสภามหาวิทยาลัย ให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารและจัดการศึกษาและรับผิดชอบต่อสถาบันมากขึ้น โดยให้มีองค์กรขึ้นมารองรับการพัฒนาบทบาทดังกล่าวให้เข้มแข็ง

2. พัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สู่การเป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับ ตามศักยภาพความพร้อมเพื่อการสร้างความเป็นเลิศของอุดมศึกษาไทย และพัฒนาสถาบันที่มีศักยภาพสู่คุณภาพมาตรฐานระดับโลก (World Class)

3. พัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่น ให้มีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท.) และพัฒนาความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษาในระดับพื้นฐาน และอาชีวศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม

เป้าหมาย:

ให้มีการแบ่งภาระความรับผิดชอบการจัดการศึกษาระหว่างภาครัฐและเอกชนให้ชัดเจน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรสังคมอื่น ให้เข้ามามีบทบาทร่วมจัดการศึกษาในทุกระดับประเภท และเข้ามาร่วมให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาและระดมทรัพยากรอย่างกว้างขวางในรูปแบบหลากหลายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

กลยุทธ์ 1: ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและสนับสนุนการจัดการศึกษา

มาตรการ:

1. รัฐกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ในการสนับสนุนเอกชนเข้ามาร่วมจัดการศึกษา เช่น รัฐไม่จัดในสาขาที่เอกชนจัดได้มีคุณภาพดี

2. มีกลไกส่งเสริมสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ เช่น บทบาทการลดหย่อน ยกเว้นภาษีให้น่าสนใจมากขึ้น เพื่อให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษามากขึ้น และในรูปแบบหลากหลาย

ขึ้น อาทิ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพอนามัยผู้เรียน การพัฒนาครู คณาจารย์ บุคลากร ให้ทุนการศึกษา ให้ใช้สถานที่ฝึกงาน และให้อาหารกลางวัน ฯลฯ

3. ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาร่วมจัดการศึกษาในทุกระดับ/ประเภท เพื่อให้การจัดบริการการศึกษากระจายได้อย่างกว้างขวางทั่วถึง โดยเฉพาะในระดับการศึกษาภาคบังคับและเด็กเล็ก

4. ทบทวน ปรับแก้ไขกฎระเบียบเพื่อให้ อปท. สามารถเข้ามาสนับสนุนการจัดการศึกษาที่ไม่ได้จัดโดยองค์กรปกครองท้องถิ่น (อปท.) ได้

5. พัฒนา ทบทวนกลไก การมีส่วนร่วมบริหารจัดการ โดยองค์คณะบุคคลในระดับประเภทต่าง ๆ ทั้งระดับชาติและระดับสถานศึกษา เพื่อมีบทบาทในการบริหารและการจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. ส่งเสริมบทบาทศิษย์เก่า และผู้ใช้กำลังคนให้เข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาอาชีวศึกษาและอุดมศึกษามากขึ้น ทั้งการเปิดหลักสูตรร่วมกัน (Joint Program) ระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ การใช้ห้องทดลองปฏิบัติการเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นต้น

กลยุทธ์ 2: การระดมทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการศึกษา และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการการศึกษา

มาตรการ:

1. ศธ. และหน่วยงานภาครัฐ ประมวลความต้องการ และมีกลไกสื่อสาร และรณรงค์เชิงรุกเพื่อให้ประชาชนทั่วไปรู้ถึงความต้องการ และมาบริจาคสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ทางการศึกษา

2. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถานศึกษา โดยกำหนดเป็นนโยบายของกระทรวงเพื่อให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ

แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทย ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553) ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

กลยุทธ์

1. พัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย ในระดับที่ใช้ในการทำงานได้

2. พัฒนาสมรรถนะด้านการประกอบวิชาชีพ และการทำงานข้ามวัฒนธรรมของบัณฑิตไทย

มาตรการที่ควรพิจารณาดำเนินการ

1. ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และระบบการวัดผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การศึกษาระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับอุดมศึกษา

2. ส่งเสริมการผลิตและพัฒนาอาจารย์ด้านการสอนภาษาอังกฤษ รวมทั้งภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา

3. ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียนและความรู้เกี่ยวกับอาเซียน ตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับอุดมศึกษา และการวิจัยด้านอาเซียนศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนด้านอาเซียนศึกษาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทสมาใช้ในการเรียนการสอน

4. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา โดยสนับสนุนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของไทยกับประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

5. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโลกทัศน์ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาไทยได้แสดงความสามารถในเวทีระดับนานาชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับอาเซียน รวมถึงกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักในการเป็นพลเมืองอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน

กลยุทธ์

1. พัฒนาอาจารย์ให้มีสมรรถนะสากล
2. ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเกี่ยวกับอาเซียนในสถาบันอุดมศึกษา
3. พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนให้มีคุณภาพระดับสากล
4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีคุณภาพระดับสากล
5. พัฒนาวิชาการและการวิจัยสู่ความเป็นเลิศ
6. พัฒนาระบบอุดมศึกษาแห่งอาเซียน

มาตรการที่ควรพิจารณาดำเนินการ

1. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา กำหนดสัดส่วนอาจารย์ระดับปริญญาเอก ให้สูงขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้อาจารย์ผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับศาสตราจารย์ให้มากยิ่งขึ้น

2. สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยระหว่างศูนย์ความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาไทยกับสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงาน/องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศและในอาเซียนในสาขาที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศและทิศทางของอาเซียน

3. สนับสนุนทุนวิจัยระดับปริญญาเอก ทุนพัฒนาอาจารย์ และทุนสนับสนุนเพื่อผลิตงานวิจัย และเผยแพร่ผลงานวิจัย เช่น ในการประชุมทางวิชาการระดับภูมิภาค และวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่งานวิจัยของนักวิชาการไทยและอาเซียน

5. ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรนานาชาติในสาขาที่ประเทศไทยมีความเชี่ยวชาญ และเป็นที่ต้องการของตลาดงานในอาเซียน

6. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา จัดหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นสองภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นต้น

7. ส่งเสริม/สนับสนุน/จัดสรรงบประมาณให้อาจารย์ชาวต่างประเทศที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญสูง เช่น ผู้ที่ได้รับรางวัลโนเบลมาสอน บรรยาย และถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่อุดมศึกษาไทย และ/หรือทำวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการอุดมศึกษาไทย

8. ส่งเสริมกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของไทย และสถาบันอุดมศึกษาทั้งในอาเซียนเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน

9. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเข้าใช้ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ หอพักนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น

10. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นนานาชาติ ทั้งในกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมนอกหลักสูตร และดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์

11. ส่งเสริมการสร้างความกลมกลืน (Harmonization) ของการอุดมศึกษาในอาเซียน โดยเฉพาะในด้านคุณภาพ และคุณวุฒิทางการศึกษาผ่านกลไกความร่วมมือระดับอุดมศึกษาที่มีอยู่ เช่น SEMEO RIHED, AUN เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การส่งเสริมบทบาทของอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน

กลยุทธ์

1. ส่งเสริมบทบาทความเป็นผู้นำของสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ เกี่ยวข้องกับสามเสาหลักในการสร้างประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเสาด้านประชาสังคม และวัฒนธรรมอาเซียน

2. สร้างความตระหนักในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน และบทบาทของอุดมศึกษาไทยในการพัฒนาประชาคมอาเซียน ทั้งในด้านบวก และด้านลบ

3. ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน

4. พัฒนาศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษาในอาเซียน

มาตรการที่ควรพิจารณาดำเนินการ

1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน สู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน และความเคลื่อนไหวในการเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษาในอาเซียนและระหว่างอาเซียนกับประเทศคู่เจรจาแก่สถาบันอุดมศึกษาและผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

2. ส่งเสริมการสร้างความตระหนักในเรื่องเอกลักษณ์ของไทย และประเทศสมาชิกอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ในหมู่ประชาชน ประชาคมอุดมศึกษา และเยาวชนอาเซียน

3. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเตรียมการเพื่อใช้ประโยชน์และป้องกันผลกระทบที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายกำลังคนข้ามชาติ เช่น การระบาดของโรค ยาเสพติด และอาชญากรข้ามชาติ เป็นต้น

4. จัดทำ Mapping สถาบันอุดมศึกษาแกนหลักในสาขาที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นความต้องการของเขตพื้นที่เศรษฐกิจต่างๆ โดยเชื่อมโยงระหว่างสถาบันอุดมศึกษาไทยที่มีความเชี่ยวชาญ และตอบสนองต่อการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจต่าง ๆ กับสถาบันอุดมศึกษาในอาเซียน

5. ส่งเสริมให้อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาไทยไปสอน/วิจัย/ให้บริการวิชาการ/ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแก่สถาบันอุดมศึกษาในอาเซียน

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) มีที่มาเริ่มมาจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่

เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ.1970 ทาง US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ที่ McClelland เป็นผู้บริหาร เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบแบบเก่าที่ไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยสาเหตุเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ได้คะแนนดี แต่เวลาทำงานกลับปฏิบัติงานไม่ประสบผล จึงประสงค์จะหาวิธีการหรือเครื่องมือชนิดใหม่ ซึ่ง McClelland ได้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสาร American Psychologist เรื่อง Testing for Competence rather than for intelligence เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง McClelland เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ในปี ค.ศ. 1982 ริชาร์ด โบยาตซิส (Richard Boyatzis) เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า competencies เป็นความ สามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ. 1994 แกรีแฮเมล และ ซีเค. พราฮาราด (Gary Hamel and C. K. Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ที่นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ต่าง ๆ กัน พอจะยกตัวอย่างโดยสังเขปได้ดังนี้

1. David C. McClelland (1970) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สามารถผลักดันให้บุคคลสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดได้

2. Boyatzis (1982) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคล จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

3. Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานใน หน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

4. Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. Scott B. Parry (1997) นิยามคำว่าสมรรถนะไว้ว่า เป็นกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

6. Arnauld de Nadaillac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

7. HayGroup (2003) บริษัทข้ามชาติก่อตั้งในปี 1943 ที่สหรัฐอเมริกา มีทั้งหมด 72 สาขา ใน37 ประเทศ เป็นองค์กรรายแรกๆ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะของบุคคล ปัจจุบันเป็นบริษัทที่ปรึกษาในด้านการใช้ประโยชน์สูงสุดและเต็มศักยภาพที่สุด จากบุคลากรในองค์กร ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะในตัวบุคคลที่ส่งผลให้บุคคลผู้นั้นปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพสูงสุดในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือในบทบาทความรับผิดชอบ หรือในสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

8. David D. Dubois, William J. Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

9. WordNet (2009) ได้ให้ความหมายของ Competency หรือสมรรถนะไว้ว่าเป็นคำนามหมายถึงคุณภาพของร่างกายหรือความสามารถทางสติปัญญาที่พอจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

10. Naveed Saif (2013) กล่าวว่าสมรรถนะเป็นผลรวมของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) คุณค่า(Values) และความสนใจ (Interests) เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งคำว่าสมรรถนะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในโลกแห่งการทำงาน และเป็นที่รู้กันดีว่าผู้ที่นำคำนี้มาใช้เป็นคนแรกเป็นนักจิตวิทยาชื่อ David McCleland ที่นำมาใช้ในปี ค.ศ. 1970 เศษ ที่เขาให้ความเห็นว่าข้อสอบวัดความสามารถที่ใช้อยู่ในขณะนั้นไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานจริง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้กว่า สมรรถนะ มีความหมายครอบคลุมถึงรู้ความสามารถ ความชำนาญการ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในบุคคล เช่น ความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ และคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่ส่งผลให้เห็นเป็นพฤติกรรม เช่น คนที่ใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น หรือคนที่ยินดีและเต็มใจในการให้บริการ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ (Attributes) ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือแฝงอยู่ภายในตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจากบุคคลนั้นๆ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

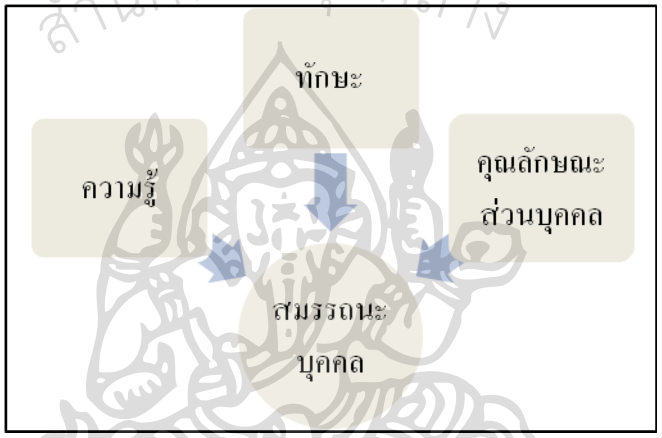
1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ ความเข้าใจในบางเรื่องบางสิ่งในสิ่งที่เป็นสาระสำคัญ หรือในสาขาวิชาชีพ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้เรื่องการส่งออก ความรู้เรื่องโรคภัยไข้เจ็บ ความรู้เรื่องงานบริการ เป็นต้น เป็นสิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาจากสถาบันการศึกษา หรือเรียนรู้ด้วยตัวเอง หรือจากการสั่งสมประสบการณ์ ที่เน้นด้านความจำ การทบทวนความจำในสิ่งที่ได้ศึกษา พบเห็น นึกคิดและสามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือคำอธิบายได้

2. ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของกล้ามเนื้อ หรือของร่างกาย ที่ตอบสนองมาจากการเรียนรู้ของสมองและแสดงออกที่การกระทำ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ คือความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ คือความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการเล่นกีฬา การว่ายน้ำ การขับรถยนต์ การปรุงอาหาร การผสมเครื่องดื่ม เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ เป็นความชำนาญที่บุคคลสะสมมาจากการเรียนรู้ และนำมาสู่การปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. คุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล คือลักษณะพื้นฐานของบุคคลนั้นไม่ว่าจะที่ติดตัวอยู่หรือที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใจ ที่ส่งผลกับการทำงาน หรือส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมและ

ความคิด ความต้องการส่วนตน ครอบคลุมถึงเรื่องของแรงจูงใจ เจตคติ (Motives/Attitude) อุปนิสัยบุคลิกส่วนตัว (Traits) ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์และคุณค่าของตน (Self-Image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) เป็นแรงขับภายในเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ ความเสียสละ การเห็นคุณค่าของการทำงานหนัก การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม การมองโลกในแง่ดี ความเข้าใจผู้อื่น การเป็นผู้นำและผู้ตาม การเป็นผู้มีจริยธรรมอันดีงาม เป็นต้น

องค์ประกอบสมรรถนะของบุคคล ในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ สามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงองค์ประกอบของสมรรถนะบุคคล

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะแบ่งได้ เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึงสมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึงสมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือ บทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำจดบันทึก เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถ

ในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ หรือบริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถแตกต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

การประเมินสมรรถนะ

การประเมินสมรรถนะ เป็นกระบวนการที่แต่ละองค์กรใช้ในการประเมินความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังจากบุคคลนั้น หรือตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ หรือมากกว่าหรือน้อยกว่าความคาดหวังขององค์กร เพื่อหาทางพัฒนาให้ดีขึ้นหรือคงไว้ซึ่งสมรรถนะที่คาดหวัง และเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม การวางแผนการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ การประเมินสมรรถนะของบุคลากร ควรดำเนินการด้วยวิธีการเหล่านี้

1. การดำเนินการประเมินจะต้องทำเป็นระบบ
2. กระบวนการในการดำเนินงานสามารถวัดประเมินได้
3. มีการตั้งวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ
4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินต้องมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้

ก่อนการประเมินสมรรถนะของบุคลากร องค์กรจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนว่าประเมินไปเพื่ออะไร ใครเป็นผู้ประเมิน ใครเป็นผู้ถูกประเมิน ใช้เครื่องมือหรือตัวชี้วัดใดในการประเมิน และเมื่อได้ผลการประเมินแล้วองค์กรจะมีแนวทางการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไปอย่างไร และเพื่อให้การดำเนินการทุกอย่างเป็นไปอย่างมีเป้าหมายและถูกต้องตามที่กำหนดไว้ วัตถุประสงค์ในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรมีดังนี้

1. เพื่อทราบระดับสมรรถนะที่เป็นจริงของบุคลากรในองค์กร ตามสมรรถนะที่องค์กรกำหนด ว่าเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการหรือไม่ หรือสูงหรือต่ำว่าที่คาดหวัง

2. เพื่อสร้างความตระหนัก ความตื่นตัว ในการพัฒนา และการปรับปรุงตนเองของบุคลากรให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นตามที่ตนเองและองค์กรคาดหวัง

3. เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร และปรับปรุงแนวทางการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายขององค์กร

4. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะตรงตามที่องค์กรต้องการ และสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายตามที่ตั้งไว้

5. เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร เกิดความชัดเจนในหน้าที่การทำงาน และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะที่พร้อมร่วมมือกันทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6. เพื่อให้องค์กรมีแนวทางการดำเนินการในการเลื่อนตำแหน่ง พิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนการย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือการวางคนให้ตรงกับงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7. เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กร ในแง่สมรรถนะในการทำงานของบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ปัญหา สภาพปัจจุบัน ทิศทางการดำเนินการทางด้านบุคลากรในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรนั้น องค์กรจะต้องกำหนดชัดเจนว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินคือใคร หรือควรจะประกอบไปด้วยใคร แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมิน และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรมักจะประกอบไปด้วย ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (Immediate Supervisor) ผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates) เพื่อนร่วมงาน (Peers) ประเมินตนเอง (Self-assessment) ลูกค้า (Customer) หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง (Appointed Committee)

การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ

การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) เป็นการประเมินระดับความสามารถของพนักงานในหน่วยงานในขณะปัจจุบัน (Actual Competency: A) ว่ามีระดับสมรรถนะในเรื่องที่ประเมินอยู่ในระดับใด และนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับระดับความสามารถที่องค์กรคาดหวังกับพนักงาน หรือตำแหน่งงานนั้นๆ (Expected Competency: E) ว่าพนักงานที่ได้รับการประเมินมีสมรรถนะเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด หรือสมรรถนะสูงหรือต่ำกว่าที่องค์กรคาดหวัง

การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ นอกจากจะได้ทราบสมรรถนะที่เป็นจริงของพนักงานในองค์กร ในขณะปัจจุบันแล้ว ยังทำให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และจุดที่ควร

ได้รับการพัฒนา ที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาการโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง และเป็นประโยชน์ในด้านการฝึกอบรม การวางแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และตรงตามความเป็นจริง

การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ ใช้วิธีการวัดเป็นตัวเลข โดยทั่วไประดับของสมรรถนะจะแบ่งเป็น 4 หรือ 6 ระดับตามแต่ละองค์กรจะกำหนด โดยเริ่มจากระดับ 1 หรือระดับต้น ไปจนถึงระดับชำนาญการ ค่าที่ได้อาจเป็นตัวเลขตัวเดียว หรือเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิตในกรณีที่ประเมินในภาพรวม หรือประเมินเป็นกลุ่มสมรรถนะ และเมื่อได้ค่าระดับความรู้ความสามารถ ที่เป็นจริงแล้วก็นำมาเปรียบเทียบกับค่าตัวเลขหรือค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะองค์กรคาดหวัง ผลที่ได้คือ ตัวเลขผลต่างระหว่างระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังและระดับสมรรถนะที่เป็นจริง เรียกว่าช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) ซึ่งหากค่าผลต่างยิ่งสูงแสดงว่ามีช่องว่างมาก ระดับของช่องว่างของสมรรถนะจัดเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ค่า A ต่ำกว่า ค่า E หรือ A < E หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในสมรรถนะที่ทำการวัด ต่ำกว่าระดับที่องค์กรคาดหวัง ถือเป็นจุดอ่อนของพนักงานผู้นั้น และเป็นจุดอ่อนที่องค์กรต้องพัฒนาแก้ไข ทำการฝึกอบรม หรือตัดสินใจในบางอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพนักงาน

2. ค่า A สูงกว่า ค่า E หรือ A > E ความหมายจะตรงกันข้ามกับข้อแรก คือ ระดับความสามารถของพนักงานในสมรรถนะที่วัดสูงกว่าที่องค์กรคาดหวัง ถือเป็นจุดแข็งของพนักงานที่องค์กรต้องรักษาระดับ หรือใช้ประโยชน์กับจุดแข็งของพนักงานในข้อนี้

3. ค่า A เท่ากับ E หรือ A = E หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในสมรรถนะที่วัดมีค่าเท่ากับระดับความสามารถที่องค์กรคาดหวัง

แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความเป็นมาของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เป็นการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน ท้องถิ่น และกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับชุมชนท้องถิ่น ส่งผลต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการโรงแรมและที่พัก กิจการขนส่ง ภาคการเกษตร ภาคการผลิต การคมนาคมขนส่ง และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ที่พัก ธุรกิจสปา ธุรกิจการจัดประชุมสัมมนา การดูแลรักษาสุขภาพ การพักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงธุรกิจการบริการด้านอื่น ๆ และธุรกิจการจำหน่ายสินค้า เป็นต้น

ความสำเร็จของการท่องเที่ยวไทย หรือยุคทองของการท่องเที่ยว เริ่มมาตั้งแต่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2530-2534) โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปีแรกของแผนฯ ประมาณ 50,000 ล้านบาท และเพิ่มเป็น 100,000 ล้านบาทในปีสุดท้ายของแผนฯ ความสำเร็จดังกล่าวส่วนหนึ่งเกิดจากกลยุทธ์ การตลาดที่ประกาศให้ปี 2530 เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวไทย ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวในปีนั้นเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 34 และต่อมาในปี 2531 เพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 58 ในปี 2534รายได้จากการท่องเที่ยวเท่ากับสองในสามของ สินค้าออกประเภทเกษตรกรรม และมีมูลค่าใกล้เคียงกับรายได้จากการส่งออกสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ซึ่งเป็นสินค้าหัตถกรรมที่มีการส่งออกสูงสุด

ต่อมาในปี พ.ศ. 2541-2542 อุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยต่อปีเป็นจำนวนมาก ในช่วงปีนี้ประเทศไทยได้ใช้การท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลในขณะนั้นได้ประกาศนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่รู้จักกันดีในนาม “ปีท่องเที่ยวไทย” หรือ Amazing Thailand, 1998-1999 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวในปีนั้นเพิ่มมากขึ้น และชื่อของประเทศไทยเป็นที่รู้จักกันดียิ่งขึ้นในหมู่นักท่องเที่ยวทั่วโลก นับแต่นั้นเป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2551 ประเทศไทยได้รับรางวัลชนะเลิศในงาน “2008 Swedish Grand Travel Award” ในฐานะประเทศที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

ปี พ.ศ. 2552 หลังจากประเทศไทยประสบปัญหาภัยธรรมชาติเรื่องคลื่นสึนามิที่ทำลายชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวตามแนวฝั่งอันดามัน เช่น ภูเก็ต พังงา ระนอง ในปลายปี พ.ศ. 2547 และวิกฤตความวุ่นวายทางการเมือง ในปี พ.ศ. 2549 ส่งผลให้ ปี พ.ศ. 2551 จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเริ่มชะลอตัว และลดลงอย่างเห็นได้ชัด ในปี พ.ศ. 2552 มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย และขณะเดียวกันประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว ดึงชาวต่างชาติให้เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในประเทศของตน เช่น การลดราคาค่าโรงแรมที่พัก ลดราคาค่าตั๋วเครื่องบิน การจัดรายการส่งเสริมการขายในหลายรูปแบบ รวมถึง การจัดมหกรรมลดราคาสินค้า เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวที่นอกจากจะเข้าไปท่องเที่ยวในประเทศดังกล่าวแล้วยังได้จับจ่ายซื้อสินค้าดีมีคุณภาพในราคาถูก กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของทั้งสองประเทศทำให้ประเทศไทยจำเป็นต้องใช้นโยบายทั้งเชิงรุก และนโยบายเชิงรับมากระตุ้นและส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2552 นี้ คณะรัฐมนตรีมีมติให้การท่องเที่ยวไทยเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) โดยมอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดทำยุทธศาสตร์แผนงานการฟื้นฟูวิกฤตการท่องเที่ยวทั้งระยะสั้นและระยะยาว (กระทรวงการท่องเที่ยว, 2555) เพื่อหวัง

ฟื้นฟู แก้วิกฤตต่าง ๆ และเพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากเหมือนปีที่ผ่าน ๆ มา ซึ่งจากความพยายามและความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ประเทศไทยจึงประสบความสำเร็จในเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์และนำเสนอตลาดท่องเที่ยวไทยในเวทีโลก รวมถึงการได้รับรางวัล “The Best Tourism Destination” ถึงหกปีติดต่อกันในงาน Grand Travel Award, 2009 ที่จัดที่ประเทศนอร์เวย์ (กระทรวงการต่างประเทศ, 2552)

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความบันเทิง หรือเพื่อศึกษาหาความรู้ องค์กรท่องเที่ยวของสหประชาชาติ (World Tourism Organization) ให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ว่า คือการเดินทาง โดยระยะทางมากกว่า 80 กิโลเมตรจากบ้านเพื่อจุดประสงค์ในการพักผ่อนหย่อนใจ (Admin, 2552)

Lawson and Baud-Bovy (1995) กล่าวถึงการท่องเที่ยวไว้ว่าเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดในเวลาที่ว่าง ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มักหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกทีหนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว

McIntosh and Goelder (2005) สรุปความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า คือ ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจ และบริการต่าง ๆ รวมทั้งรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่น เปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

สหพันธ์องค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึงกิจกรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ (จุฑามาศ ทะแกล้วพันธุ์, และคณะ, 2551: 6) คือ 1) ต้องเป็นการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) ต้องเป็นการเดินทางที่ทำด้วยความสมัครใจ และ 3) ต้องเป็นการเดินทางเนื่องจากวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่มิใช่เป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้ และในการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาประเภทของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2) กลุ่มธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม 3) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ 4) กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) (www.world-tourism.org, 2013) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่ประกอบไปด้วยการเดินทางของนักท่องเที่ยว และมีการพักค้างคืนยังสถานที่ที่ไม่ใช่สภาพแวดล้อมปกติของตน โดยอาศัยอยู่ใน

สถานที่นั้นไม่เกิน 1 ปี ไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน หรือเพื่อธุรกิจ แต่ต้องไม่ใช่เป็นการประกอบอาชีพที่ทำรายได้หรือได้ค่าตอบแทนจากสถานที่ที่ไปเยือน

องค์การการท่องเที่ยวโลกยังอธิบายเพิ่มเติมว่า การท่องเที่ยวแตกต่างจากการเดินทาง การเดินทาง ในการที่จะทำให้เป็นการท่องเที่ยวได้จะต้องเป็นการเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยเดิม ด้วยการใช้พาหนะหรือการเดินทางประเภทใดประเภทหนึ่ง แม้แต่การเดินเท้า ซึ่งในปัจจุบันก็ยังคงมีอยู่บ่อยครั้ง เช่น ในสังคมคนยากจน หรือ สังคมที่พัฒนาแล้วก็อาจมีการเดินทางในลักษณะเดินเท้าหรือไม่ใช้ยานพาหนะอื่น ๆ อยู่บ่อยครั้ง เช่น การเดินทางท่องเที่ยวด้วยจักรยาน การเดินทางของนักแสวงบุญ แต่การเดินทางทั้งหลายอาจไม่ใช่เป็นการท่องเที่ยว การจะพิจารณาว่าการเดินทางประเภทใดถือเป็นการท่องเที่ยว ในการให้คำจำกัดความขององค์การการท่องเที่ยวโลกนั้น ต้องพิจารณาจากเกณฑ์ 3 ข้อ ดังนี้

1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยเดิม หรือสภาพแวดล้อมเดิม

2) เป็นการเดินทางไปจากที่อยู่เดิมที่ไม่ใช่เป็นการไปประกอบอาชีพทำรายได้จากสถานที่ที่ไปพักอาศัย

3) ระยะเวลาของการไปพำนัก ที่มักจะกล่าวถึงว่าการไปพักอาศัยอยู่ในสถานที่นั้น ๆ ต้องไม่เกินระยะเวลาเท่าใด แต่ไม่ได้มีการกล่าวถึงว่าอย่างน้อยเป็นระยะเวลาเท่าใด ซึ่งการไปจากสถานที่อยู่เดิมอาจไม่จำเป็นต้องพักค้างคืนก็ได้

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่กระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจการ หรืองานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางของคนจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อศึกษาหาความรู้ ครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจตราบเท่าที่ผู้เดินทางเหล่านั้นยังไม่ได้ตั้งหลักแหล่งถาวร และไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของถิ่นปลายทาง โดยการท่องเที่ยว ยังเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพ ที่เกิดจากการเดินทาง และการพักแรมต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมิได้มีการประกอบอาชีพ ดังนั้น การท่องเที่ยว จึงเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือการหารายได้

ในการประชุมของสหประชาชาติ ว่าด้วยเรื่องของการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้ยอมรับข้อเสนอเกี่ยวกับคำจำกัดความของการ

ท่องเที่ยวจากนักวิชาการจากจากองค์กรการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (WTO) ว่าการเดินทางที่จัดเป็นการท่องเที่ยวต้องมีลักษณะดังนี้

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. ไม่ใช่เดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพและการหารายได้

จากที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางที่ไม่ใช่เป็นไปเพื่อการทำธุรกิจ หรือเพื่อการมีรายได้ แต่เป็นการเดินทางโดยสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นอกเหนือจากลักษณะดังกล่าวแล้ว การที่จะเรียกว่าการท่องเที่ยวได้นั้น ผู้นั้นจะต้องมีการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว และไม่ใช่พำนักอยู่ในที่ใหม่เป็นการถาวร

ความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม

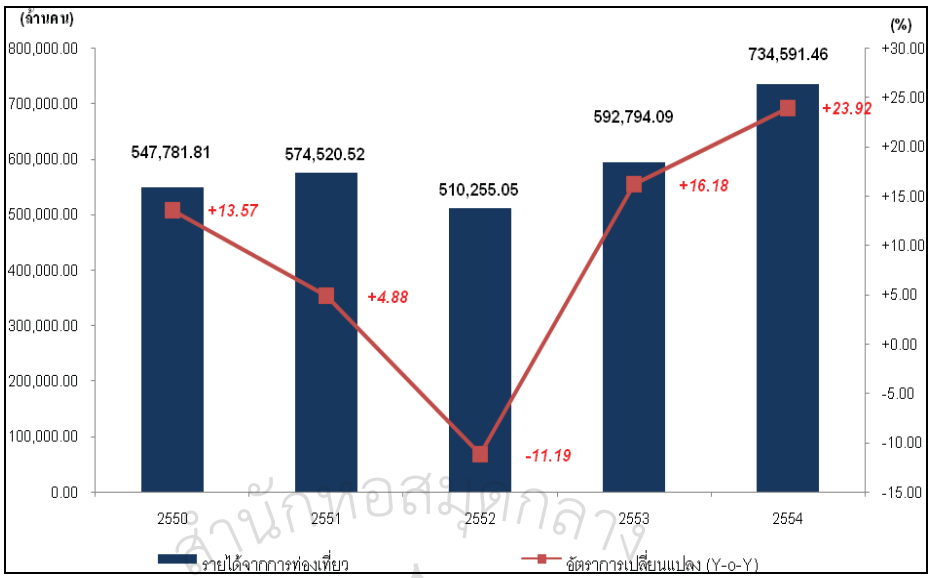
ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของเกือบทุกประเทศทั่วโลก แม้แต่ประเทศที่ปกครองระบอบสังคมนิยม ก็ยังให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศของตน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตจนกลายเป็นสินค้าส่งออก หรือสินค้าหลักในหลายประเทศ เช่น ฝรั่งเศส สเปน เกาหลี และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอยู่ในอันดับต้น ๆ ของหลายประเทศอีกด้วย

ในปี พ.ศ. 2552 จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีถึง 880 ล้านคน (UNWTO World Tourism Barometer Interim Update, April, 2010, อ้างถึงใน กรมการท่องเที่ยว, 2552) โดยภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ยุโรป 459.7 ล้านคน รองลงมาคือ เอเชีย แปซิฟิก อเมริกา ตะวันออกกลาง และแอฟริกา แต่หากพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก ใน ปี พ.ศ. 2552 พบว่านักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปประเทศจีนมากที่สุด 50.8 ล้านคน รองลงมาคือ ฮ่องกง มาเลเซีย และประเทศไทย และสำหรับรายได้เนื่องจากการท่องเที่ยวนั้น ในปี พ.ศ. 2552 จากข้อมูลของ UNWTO พบว่ามีมูลค่าประมาณ 852.2 พันล้านเหรียญสหรัฐ โดยภูมิภาคที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงสุด คือภูมิภาคยุโรปที่มีมูลค่าเกือบครึ่งหนึ่งของรายได้จากการท่องเที่ยวในภาพรวมของทั้งโลกรวมกัน คือ 412.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ รองลงมาคือภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก อเมริกา ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ซึ่งมีรายได้จากการท่องเที่ยว 202.8, 165.6, 43.3 และ 28.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ ตามลำดับ และหากพิจารณาเป็นรายประเทศ จากข้อมูลของ UNWTO พบว่าประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนสูงสุดใน 5 อันดับ คือ ฝรั่งเศส 74.2 ล้านคน รองลงมาคือประเทศสหรัฐอเมริกา 54.7 ล้านคน ตามด้วยประเทศสเปน จีน และอิตาลี ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไป

ท่องเที่ยวเป็นจำนวน 52.2, 50.2 และ 43.2 ล้านคน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวนั้น ประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2552 เป็นอันดับหนึ่งคือ ประเทศสหรัฐอเมริกา มีรายได้ 93.0 ล้านเหรียญสหรัฐ รองลงมาคือ สเปน 53.2 ล้านเหรียญ ฝรั่งเศส 49.4 ล้านเหรียญ อิตาลี 40.2 และประเทศจีน 39.9 ล้านเหรียญสหรัฐ (กรมการท่องเที่ยว, 2552) ซึ่งหากจะเทียบกับประเทศที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนสูง เป็นอันดับแรกๆ ของโลก เช่น ฝรั่งเศส อิตาลี และสเปน ซึ่งมีนักท่องเที่ยวประมาณ 27-50 ล้านคนต่อปี จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนับว่าจำนวนเล็กน้อย เพราะมีประมาณ 10-15 ล้านคน แต่หากเปรียบเทียบกับประเทศในแถบเอเชียด้วยกันที่มีสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และประเทศที่มีสิ่งมหัศจรรย์ติดอันดับโลก เช่น อียิปต์ (มีนักท่องเที่ยว 2.6 ล้านคน) และอินเดีย (1.8 ล้านคน) ก็นับว่าประเทศไทยประสบความสำเร็จสูงมาก รายได้จากการท่องเที่ยวของไทยสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มอาเซียน ยกเว้นสิงคโปร์

ภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2552 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 14,149, 841 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552) โดยกลุ่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีจำนวนสูงสุด 3 อันดับแรก เป็นนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก ยุโรป และเอเชียใต้ มีสัดส่วนร้อยละ 51.35, 27.70 และ 5.62 ตามลำดับ ซึ่งจากตัวเลขสัดส่วนของกลุ่มนักท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกและยุโรป เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย เนื่องจากมีสัดส่วนรวมกันสูงถึงร้อยละ 79.05 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเยือนประเทศไทย ส่วนนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคแอฟริกา มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 0.76

ในช่วงปี พ.ศ. 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับปีก่อนๆ ทำให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีมูลค่าถึง 734,591.46 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 141,797.37 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.92 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นรายได้จากการท่องเที่ยวที่สูง ซึ่งเป็นผลจากรายได้ของนักท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียตะวันออก และยุโรปที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวตลาดหลักที่รายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ +32.52 และ 18.32 ตามลำดับ (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ซึ่งภาพรวมรายได้การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ นำเสนอไว้ในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2554

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2554 และแนวโน้มปี 2555.** กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 12.

จากแผนภาพดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนในการกำหนดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคมของไทย ก่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดในอุตสาหกรรมการบริการ ภาคการผลิต ภาคการเกษตร และความเจริญเติบโตของธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งในการรวมกลุ่มเป็นประชาคมอาเซียนในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะยิ่งมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจัง ประกอบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญที่สุด ที่มีมูลค่ามหาศาล จากที่แสดงไว้ในแผนภาพที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การท่องเที่ยวแต่เดิมที่เป็นเพียงเรื่องของการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งที่ได้มีพัฒนาการก้าวหน้ามาเป็นลำดับ และสร้างมูลค่าเพิ่มในตัวเอง จนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทุกวันนี้กลายเป็นการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีวัตถุประสงค์นอกเหนือจากการท่องเที่ยว เช่น การเดินทางท่องเที่ยวในยามว่าง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหรือนันทนาการ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือการท่องเที่ยวเชิงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในสิ่งแปลกใหม่ที่ตื่นตาตื่นใจ รวมถึงการท่องเที่ยวที่ทั้งผู้จัดกิจกรรม และนักท่องเที่ยวต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ วิทยาการเฉพาะทาง เช่นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และนันทนาการ รวมถึงการท่องเที่ยวที่เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ คลายเครียด ที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้

ผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ก่อนจะกลับไปทำภารกิจในชีวิตประจำวันของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการท่องเที่ยวยังช่วยสร้างมิตรภาพ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าบ้านและแขกผู้มาเยือน ช่วยกระชับความสัมพันธไมตรีระหว่างกัน ที่ลดปัญหาด้านสังคมและการเมืองได้ในเวลาเดียวกัน

แนวโน้มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2554 เป็นต้นมา อัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในเมืองไทยมีจำนวนสูงขึ้น แม้ว่าประเทศไทยจะประสบกับวิกฤตต่าง ๆ นานัปการ เช่น ในปี พ.ศ. 2554 ที่มีกรณีน้ำท่วมใหญ่ในกรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล รวมถึงหลายจังหวัดในเขตภาคกลางที่เป็นแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม การเกิดความวุ่นวายทางการเมือง การประท้วงนัดหยุดงาน ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย แต่กระนั้นนักท่องเที่ยวก็ยังนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นทุกปี Andrew J. Wood (2013) ประธานกลุ่ม Skal International Thailand ซึ่งสมาชิกของกลุ่ม Skal International ประกอบไปด้วยกลุ่มสมาชิกที่เป็นมืออาชีพทางด้านการท่องเที่ยว หรือผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม สนามกอล์ฟ ร้านอาหาร สปา ธุรกิจ MICE และบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทพาณิชย์อิเลคทรอนิกส์ โดยมีสมาชิก 18,000 องค์กร 450 สโมสร ใน 85 ประเทศทั่วโลก เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1932 โดยในประเทศไทยมีสโมสรที่กรุงเทพ พัทยา เชียงใหม่ หัวหิน เกาะสมุย และภูเก็ต ประธานกลุ่ม Skal ได้กล่าวถึงสภาพการท่องเที่ยวไทยในปี ค.ศ. 2013 หรือ 2556 จะเป็นปีที่การท่องเที่ยวไทยจะสมบูรณ์พูนสุข เขาเชื่อว่าในปีนี้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจะมีจำนวนสูงถึง 24 ล้านคน เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมามีจำนวน 22 ล้านคน โดยเขายังกล่าวต่อไปว่าการท่องเที่ยวในประเทศไทยจะมีอนาคตที่ดี อุตสาหกรรมการบริการจะพลิกฟื้นกลับคืนสู่ภาวะปกติได้ ภายหลังจากการภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดอย่างต่อเนื่อง มาถึงเรื่องวิกฤตทางการเมือง แต่ขณะนี้ประเทศไทยกำลังเตรียมพร้อมสำหรับการมาถึงของประชาคมอาเซียน

ประธานกลุ่ม Skal International Thailand ยังให้ความเป็นห่วงในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจำนวนมากว่านักท่องเที่ยวเหล่านั้นต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องระบบโครงสร้างทางสาธารณูปโภค เช่น เรื่องไฟฟ้า รถด่วน หรือรถไฟความเร็วสูง รวมถึงเส้นทางไฮย์เวย์ที่เชื่อมต่อไปยังประเทศต่าง ๆ ในเขตภูมิภาคเดียวกันที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ซึ่งจากความเห็นของประธานกลุ่ม Skal International ทำให้พอจะเห็นสภาพการจราจรในกรุงเทพฯ และตามเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ของประเทศไทยในยามที่ต้องรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนหลายสิบล้านคน ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ว่าจะทำให้เกิดปัญหาเรื่องใดตามมา อีกทั้งเมื่อ

พิจารณาถึงสภาพเทคโนโลยี และขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ในการรองรับบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมและการเดินทางในปัจจุบัน ก็จะเห็นเช่นเดียวกันว่า หากประเทศไทยยังไม่มีการพัฒนาในเรื่องของระบบสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวนั้น จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่เคยเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศต้องประสบกับปัญหา นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อาจจะไม่รู้สึกประทับใจ และไม่มีการบอกต่อ รวมถึงหากจะนำเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2552 มาเป็นกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย จะเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2551-2552 พบว่า ในปี พ.ศ. 2552 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ลดลงร้อยละ 2.98 จากการลดลงของนักท่องเที่ยวในหลายภูมิภาค (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552)

ซึ่งเมื่อพิจารณาสาเหตุการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแยกเป็นภูมิภาค พบว่าภูมิภาคโอเชียเนียมีอัตราการลดลงสูงสุดเท่ากับร้อยละ 7.59 รองลงมาได้แก่เอเชียตะวันออก อเมริกา และแอฟริกา ที่ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความวุ่นวายทางการเมืองที่ก่อให้เกิดการชุมนุม และการปิดสนามบินนานาชาติเป็นเวลานาน ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2551 ที่ทำให้ต้องมีการยกเลิกเที่ยวบิน การเปลี่ยนเส้นทางการบิน การสร้างความหวั่นกลัวในภัยอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อีกทั้งเหตุการณ์จลาจลในกรุงเทพมหานครและพัทยาในช่วงเทศกาลสงกรานต์ที่สืบเนื่องมาจากความวุ่นวายทางการเมืองหลายครั้งหลายหนในช่วงเทศกาลที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมมาท่องเที่ยวเมืองไทย สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน รัฐบาลไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงสมควรที่มีการวางแผนการทำงาน การปรับปรุงระบบโครงสร้างทางด้านสาธารณูปโภค การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การปราบปรามมิจฉาชีพและพวกที่คอยเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การพัฒนาคุณภาพการบริการ รวมถึงการเตรียมกำลังคนสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

การบริการ (Service) ในความหมายโดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น แต่ในเชิงธุรกิจ ศิริพร วิษณุมหิมาชัย กล่าวไว้ว่า “การบริการหมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ แต่เมื่อ

ผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

มาณี ชูเอียด (2548) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งมองสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ แต่ผู้รับบริการหรือลูกค้าสามารถรับรู้ได้ว่าพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ หรือประทับใจ

ดังนั้น การบริการจึงให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก โดยมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากอาชีพอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. Intangibility คือความไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้อง หรือมองเห็น หรือโอนเปลี่ยนกรรมสิทธิ์กันได้

2. Inseparability คือการให้ และการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

3. Variability คือความผันแปรแตกต่างไปไม่เหมือนเดิมในแต่ละครั้งที่ให้ หรือรับบริการ

4. Perishability คือ ความสูญเปล่าไปได้ ไม่สามารถเก็บสะสมไว้ได้

5. Heterogeneity คือ ความผันแปรแตกต่างไปไม่เหมือนเดิมในแต่ละครั้งที่ให้ หรือรับบริการ

6. Repetitiveness คือ ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ยังได้กล่าวถึงธุรกิจบริการว่าเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป ที่เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่เราจะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้ เช่น เราไม่สามารถมองเห็น ‘รูปร่าง’ ของ ‘การท่องเที่ยว’ ได้ ดังนั้น ความไม่มีตัวตนของการบริการทำให้เราไม่อาจจับต้องบริการดังกล่าวได้ จึงส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค คือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด ‘ความเสี่ยง’ ในการเลือกซื้อบริการได้

2. มีคุณภาพไม่คงที่ คุณภาพของการบริการโดยทั่วไป มีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ เวลาที่ให้ผู้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3. ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การ ‘ให้บริการ’ และ ‘บริโภคบริการ’ นั้นเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อนและหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็น

ผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย เช่น บริการร้านตัดผม เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อบริการตัดผม ขั้นการผลิตจะเริ่มต้นที่ลูกค้านั่งลงบนเก้าอี้ตัดผม ช่างตัดผมจะนำผ้ากันเปื้อนมาคลุมเสื้อให้ และจะถามว่าต้องการให้ตัดทรงผมแบบไหน จากนั้นจึงเริ่มลงมือตัดผมของลูกค้า โดยจะเห็นว่าขณะที่ช่างตัดผมทำการตัดผม ลูกค้าก็จะทำการบริโภคสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ เพราะสาเหตุมาจากเราไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคของลูกค้าได้

5. ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก กล่าวคือ การบริการในแต่ละครั้งจะทำเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป็นราย ๆ ไป หาได้ยากที่จะให้บริการลูกค้า 2 คนเหมือนกันทุกอย่าง เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการและความชอบ-ไม่ชอบเป็นของตัวเอง เช่น พนักงานนวดในสปาย่อมออกแรงนวดให้หนักหรือเบา ตามความชอบของลูกค้า

6. การบริการต้องใช้ ‘แรงงานคน’ คือต้องใช้คนในการบริการ แม้ว่าในปัจจุบันเครื่องจักรจะเข้ามาแทนมนุษย์ในการให้บริการหลายประเภท เช่น เครื่องกดเงินด่วน เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เก้าอี้นวดใช้ไฟฟ้า แต่ต้องยอมรับว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ยังต้องการรับบริการจากแรงงานคนอยู่เช่นเดิม เพราะให้ความรู้สึกอบอุ่นกว่า ดังนั้น บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการ ก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้น แล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

7. ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับความพอในหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ และองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

8. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น

9. ของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

10. เมื่อผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เป็นเพียงแค่การบรรเทาความไม่พอใจ เมื่อการบริการเกิดผิดพลาดและบกพร่อง เราไม่สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

11. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถที่จะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

12. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่ กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานับสิบ ๆ ปี

13. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

14. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดและบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กร โดยจะพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ หรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

แต่สำหรับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้น คุณยิ่งศักดิ์ โค้วสุรัตน์ (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551) ได้ให้นิยามไว้ว่า การบริการหมายถึง “ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการไปเที่ยวป่าเขา หรือชายทะเล และอยู่ท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่แสนบริสุทธิ์ และสดชื่น ขณะนั้นพวกเขารู้สึกปลอดโปร่งเย็นสบายกับสิ่งแวดล้อมรอบข้าง พวกเขาค่อย ๆ เงยหน้าขึ้นดูท้องฟ้า ลืมตามองเห็นห้วงนภาอันกว้างใหญ่ไพศาล เห็นแสงแดดแจ่มใสและสายลมเย็นชื่น เห็นแม้กระทั่งปุยเมฆที่แสนสะอาดผุดผ่อง และเห็นท้องฟ้าสีฟ้าอ่อน เข้มคราม ตามแต่ใจของแต่ละคนจะนึกฝัน” ซึ่งก็หมายความว่าหากผู้ให้บริการมีจิตผ่องใสร่าเริงเบิกบาน มีความสุขกับการทำงาน ก็ย่อมทำงานด้วยความเป็นสุข ซึ่งส่งผลให้การให้บริการ หรือการทำงานที่ตนเองกำลังกระทำนั้นผ่านไปได้อย่างราบรื่น ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการก็จะรู้สึกผ่องใสเป็นสุขเช่นกัน

องค์ประกอบของการบริการ

มาณี ชูเอียด (2548) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการบริการว่าประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

1. ผู้รับบริการ (Customer)

2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Service Provider) ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับลูกค้า

2.2 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า

2.3 ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า

2.4 ประเภทที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์และไม่ต้องปรากฏตัวกับลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้อธิบายเรื่ององค์ประกอบของการบริการว่า การบริการจะเกิดขึ้นได้นั้น จะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ลูกค้า หรือผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการ หรือพนักงาน
3. ตัวสินค้า หรือบริการ ซึ่งสิ่งที่จะประกอบขึ้นมาเป็น “สินค้าและบริการ” ได้นั้นมี 2 ส่วน คือ

3.1 ฮาร์ดแวร์ ในทางการบริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตึก การตกแต่งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบโทรศัพท์ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

3.2 ซอฟแวร์ ในทางการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สนใจในรายละเอียด ทำให้ลูกค้ามีความสุขและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุล่วงไปด้วยดี ตัวอย่างของซอฟแวร์ เช่น การไหลเลื่อนของลูกค้าที่ไม่ติดขัด ระบบการตอบรับโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารการรอของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าพิการ และการรับคำตำหนิ (Handling Complaint) รวมทั้งการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ เป็นต้น

จากนิยามของคำว่าซอฟแวร์ และฮาร์ดแวร์นั้น จะเห็นได้ว่าฮาร์ดแวร์ คือ สิ่งที่เงินสามารถหาซื้อมาได้โดยง่าย องค์กรบริการใดต้องการให้ฮาร์ดแวร์ของตนโดดเด่นกว่าคู่แข่งก็สามารถใช้กำลังทรัพย์แลกมาได้ ฮาร์ดแวร์จึงทำให้องค์กรเกิดความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ที่ยั่งยืน เพราะโลกมีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นเสมอ คู่แข่งหรือผู้ที่เข้ามาในธุรกิจใหม่ ๆ ก็สามารถใช้เงินซื้อฮาร์ดแวร์ที่เหนือกว่าเราได้ แต่ในทางตรงข้าม ซอฟแวร์ หรือการบริการ คือสิ่งที่ยากจะลอกเลียนแบบหรือทำให้ได้มาอย่างง่าย ๆ การบริการที่ดีต้องเกิดจากการดูแลพนักงานผู้ให้บริการให้มีความสุขทั้งกายและใจ โดยฝึกอบรมผู้ให้บริการให้รู้ขั้นตอน และวิธีการบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ผู้บริหารต้องให้อำนาจ (Empowerment) การตัดสินใจแก่พนักงาน เพื่อจะได้ให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที และปลูกฝังให้พนักงานจดจำรายละเอียดของลูกค้าทุกคน จะเห็นได้ว่าการจะทำให้เกิดซอฟแวร์ที่ดีเลิศนั้น เงินอาจเป็นปัจจัยหนึ่ง

แต่ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซอฟแวร์เกิดจากความตั้งใจจริงของผู้บริหารและพนักงานผู้ให้บริการที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งเกิดจากการบ่มเพาะนิสัยและวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นช่วงเวลาอันยาวนาน ซอฟแวร์จึงยากจะเลียนแบบกันได้โดยง่าย และซอฟแวร์คือสิ่งที่ทำให้องค์กรเกิดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนเหนือคู่แข่ง

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า (SERVQUAL: Service Quality) พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and others, 1988) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษา หรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่าย หากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และ ความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

ลักษณะของงานบริการในโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันได้มีการสร้างโรงแรมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะตามเมืองใหญ่ๆ และเมืองท่องเที่ยว ธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรมนี้มีรูปแบบของการประกอบการ 3 รูปแบบ คือ (จิตติมาภรณ์ โสมะเกษตริน และคณะ, 2550)

1. โรงแรมที่เป็นสาขา และมีข่ายงานเชื่อมโยงกับโรงแรมในต่างประเทศส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในเมืองหลวงและเมืองใหญ่ ๆ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว

2. โรงแรมที่ดำเนินงานโดยคนในประเทศ และว่าจ้างชาวต่างประเทศที่มีความชำนาญให้เป็นผู้บริหารโรงแรมประเภทนี้ จะเหมือนกับประเภทแรกและมีอยู่ตามเมืองสำคัญ ๆ และเมืองท่องเที่ยว

3. โรงแรมที่ดำเนินการโดยคนในประเทศ เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ถึงขนาดกลางและขนาดเล็ก สร้างขึ้นตามต่างจังหวัด ซึ่งมาตรฐานของโรงแรมจะแตกต่างกันไป

คุณลักษณะของผู้ที่จะประกอบอาชีพงานบริการ

จากโครงสร้างการบริหารที่มีความหลากหลายของตำแหน่ง และบทบาทหน้าที่ในงานโรงแรม เป็นปัจจัยที่ผู้ที่วางแผนจะประกอบอาชีพสาขาการโรงแรมต้องพิจารณา โดยคุณลักษณะโดยทั่วไปของผู้ที่ทำงานบริการด้านการบริการ มีดังนี้ (นิศา ชัชกุล, 2551)

1. มีทักษะในการทำงาน (Technical Skill) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า

2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving) โดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับจะเป็นจุดที่แขกเข้ามาติดต่ออยู่เสมอ แขกบางคนอาจจะมีปัญหาหรือคำร้องเรียน พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แขกได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิผล หรือที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองก็ต้องทราบว่าจะติดต่อให้ใครช่วยแก้ปัญหาให้

3. มีความคิดและทัศนคติที่ดี (Positive Thinking) พนักงานบริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติ มีความรักงานถือว่างานบริการเป็นงานที่มีเกียรติ และทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข การสร้างทัศนคติทำนองนี้ให้ตนเอง จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขใจ ซึ่งจะสะท้อนออกมาเป็นบุคลิกภาพที่ดีปรากฏในสายตาแขก

4. บุคลิกภาพ (Personality) พนักงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกต่อแขกหรือการปฏิบัติต่อแขกและบุคคลอื่น ไม่ได้หมายความถึงหน้าตาดีแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องประกอบด้วย มารยาทที่น่ายินดี งดงาม มีความกระตือรือร้นในการช่วยผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความเคารพผู้อื่น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ตรงต่อเวลา และมีความรู้ในการปฏิบัติตนว่าควรจะทำอะไร อย่างไร และเมื่อใด

5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการทำงานเพราะจะต้องสัมผัสกับแขกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม จึงต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ และสามารถแก้ปัญหาวิกฤตบางอย่างได้ รวมถึงการทำงานเป็นช่วงเวลา

6. ความสามารถในการเจรจา (Communication) พนักงานบริการ จะต้องมีความสามารถในการสื่อความหมายกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ใช้คำพูดที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ ไม่พูดช้าจนน่ารำคาญ และไม่พูดเร็วจนฟังไม่ทัน รู้จักความเหมาะสมว่าเมื่อใดควรจะพูดและเมื่อใดควรจะฟัง สามารถใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม ถูกต้องมีน้ำเสียงแสดงความเคารพ ควบคุมระดับเสียงไม่ให้ดังหรือเบาจนเกินไป ใช้วาจาสุภาพ ไม่ตีสำนวน และไม่เล่นคำ ตลอดจนแสดงสีหน้าให้สอดคล้องกับคำพูด

7. ความสามารถด้านภาษา (Language) นอกจากจะพูดภาษาไทยได้อย่างดีใช้ความสามารถในการเจรจาสื่อความหมายได้เร็ว พนักงานบริการควรจะมีความสามารถในการใช้ภาษาอื่นได้อีก เช่น ภาษาอังกฤษ หรือถ้ามีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษก็ควรจะเป็นภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามแบบแผนของการใช้ภาษาที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ที่ดีของตัวพนักงานและโรงแรม

8. ความจำดี (Good Memory) พนักงานบริการจะต้องพบปะกับแขกอยู่เสมอ จึงควรจะจดจำชื่อของแขกได้ และเรียกขานแขกด้วยอาการสุภาพ และให้เกียรติ การจำชื่อแขกได้โดยเฉพาะแขกที่มาพักเป็นประจำจะสร้างความภูมิใจให้แก่แขก และเพื่อนส่วนหนึ่งที่จะทำให้แขกมากลับมาใช้บริการอีก นอกจากจะจำชื่อแขกได้แล้วพนักงานบริการส่วนหน้าควรจะจำสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการของโรงแรมได้เป็นอย่างดีด้วย

9. ความฉลาดและไหวพริบ (Talent and Tact) พนักงานบริการต้องสามารถตัดสินใจทำอย่างไรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และต้องปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ความสามารถในการตัดสินใจนั้นจะได้มาจากการมีประสบการณ์ ดังนั้น พนักงานบริการจึงควรจะเก็บเกี่ยวประสบการณ์และจดจำวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผลเอาไว้ เพื่อนำมาใช้เมื่อประสบกับตนเอง

10. ความอดทน (Endurance) พนักงานบริการมีเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ที่บางครั้งต้องทำเป็นเวลานาน ๆ อย่างน้อย 8 ชั่วโมงขึ้นไป พนักงานบริการส่วนหน้าต้องฝึกร่างกายให้แข็งแรง พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความอดทนทางจิตใจ (Patience) ด้วย เพราะจะต้องพบปะแขกที่มีความต้องการหลากหลาย และอารมณ์ที่แตกต่างกัน แขกบางคนเป็นคนเรียบง่าย (Easy Person) แต่บางคนเป็นคนที่มีเงื่อนไข (Demanding) พนักงานจะต้องอดทนและอดกลั้น ไม่แสดงอารมณ์ร้ายโต้ตอบแขก เพราะการทำงานในโรงแรมต้องคิดเสมอว่า แขกเป็นฝ่ายถูกเสมอ (Guest is Always Right)

11. ความมีสุขอนามัยที่ดี (Personal Hygiene) พนักงานบริการจะต้องติดต่อกับแขกและให้บริการใกล้ชิดกับลูกค้า จึงต้องรักษาสุขภาพอนามัยให้ดีไว้เสมอ ในทุกส่วนที่ปรากฏแก่สายตาแขก เช่น ผม ใบหน้า เล็บ กลิ่นตัว กลิ่นปาก และผิวหนัง ตลอดจนเครื่องแต่งกายก็ต้องสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ

12. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) งานในโรงแรมเป็นวิชาชีพ (Professional) และอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่โรงแรมทุกโรงแรมพยายามนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทำงานให้รวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แขก พนักงานจะต้องรู้จักพัฒนาตนเองหมั่นแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งความรู้ความชำนาญในงานที่ตนทำอยู่และงานอื่นในแผนกเดียวกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับควรจะพยายามเรียนรู้งานของส่วนงานสำรองห้องพักด้วย นอกจากนั้นถ้าเป็นไปได้ควรจะแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแผนกอื่น เพื่อให้รอบรู้หลายสาขาเป็นวิชาชีพที่จะสนับสนุนให้ตนเองก้าวไปสู่ตำแหน่งบริหาร

โดยสรุปแล้วคุณลักษณะของผู้ที่จะประกอบอาชีพงานบริการนั้นคือต้องมีหัวใจแห่งการบริการ (Service Mind) และการให้ความสำคัญสูงสุดกับลูกค้า เพื่อให้บริการและสร้างความพึงพอใจจากการใช้บริการ สร้างความผูกพันเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง

แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือ Creative Tourism แม้เป็นคำใหม่ แต่ก็กำลังเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่นิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวและกลุ่มผู้ทำธุรกิจการท่องเที่ยว แนวคิดนี้ต่อเนื่องมาจากแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ที่มุ่งขายความคิด สร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์ ในต่างประเทศมีตัวอย่างให้เห็นหลายประการ เช่น อุตสาหกรรมภาพยนตร์ของเกาหลี ที่เน้นเรื่องเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ นักแสดงในเรื่องเป็นคนรุ่นใหม่ หรือดารานักร้องที่มีชื่อเสียง แต่เนื้อเรื่องเกี่ยวเนื่องกับชีวิตประจำวัน หรือประวัติศาสตร์ของชาวเกาหลี อุตสาหกรรมภาพยนตร์เกาหลี เมื่อเป็นสินค้าส่งออก ส่งผลให้ประเทศเกาหลีเป็นที่รู้จัก ซึ่งผลพลอยได้ที่ตามมาคือ เรื่องเศรษฐกิจ คือ

สินค้าประเภทเครื่องสำอาง เครื่องใช้ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม แม้กระทั่งบริการทางการแพทย์ของเกาหลี ก็เป็นที่รู้จัก จำนวนชาวต่างชาติเข้าไปท่องเที่ยวในประเทศเกาหลีเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชาญฉลาดของประเทศเกาหลี นอกจากจะช่วยกระตุ้นเรื่องสินค้าและเศรษฐกิจแล้ว ผลพลอยได้ที่เห็นได้ชัดคือเรื่องของการท่องเที่ยวเกาหลีเป็นส่วนสำคัญ ที่ได้รับผลดีสืบเนื่องมาจากอุตสาหกรรมภาพยนตร์เกาหลีเชิงสร้างสรรค์ คือ มีการอนุรักษ์ เมือง ฉาก อุปกรณ์ต่าง ๆ และสถานที่ถ่ายทำภาพยนตร์ที่ส่งเป็นสินค้าออกในต่างประเทศ เช่น ภาพยนตร์ เรื่อง ทงอี จอมนางคู่บัลลังก์ ที่โด่งดังในประเทศไทยที่เพิ่งฉายจบไปไม่นาน ก็มีการจัดท่องเที่ยวให้เห็นสภาพเมือง หมู่บ้าน ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อถ่ายทำภาพยนตร์เรื่องนี้ ผู้ชมในประเทศต่าง ๆ ที่ชื่นชอบภาพยนตร์เกาหลีที่ฉายในประเทศตน เมื่อทราบว่ามีการจัดนำเที่ยวในสถานที่ที่ใช้ถ่ายทำภาพยนตร์ ที่สร้างเป็นฉากจริง ก็เกิดความรู้สึกอยากไปเห็น อยากได้สัมผัสกับบรรยากาศจริง ๆ และอยากเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและชุมชนนั้น ๆ นับว่าเป็นความฉลาดของรัฐบาลเกาหลีที่พัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ที่ต่อยอดออกมาเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างประสบความสำเร็จ

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นศัพท์บัญญัติใหม่ ที่ใช้เรียกการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง ซึ่งในประเทศอื่น ๆ หรือแม้แต่ประเทศไทยก็มีมานานแล้ว แต่ยังไม่มีชื่อเรียกอย่างเป็นทางการ และมีการจัดการการท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าวมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ในภูมิภาคตะวันตก ก็มีการดำเนินการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ เช่น ที่ตลาดน้ำอัมพวา มีการรับนักท่องเที่ยว เข้าไปพักค้างคืน และใช้ชีวิตเช่นเดียวกันกับเจ้าของบ้าน หรือชาวบ้านในชุมชน มีการนั่งเรือเข้าไปเก็บผลไม้ในสวน มีวิถีชีวิตเฉกเช่นคนในชุมชน ที่จังหวัดเพชรบุรี ก็มีชุมชนไทยทรงดำ ที่ดำเนินกิจกรรมรับนักท่องเที่ยวเข้าไปพักค้างเพื่อสัมผัสชีวิตชาวไทยทรงดำ ที่เหลืออยู่ไม่มากนักในประเทศไทย นักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้วัฒนธรรมต่างๆ ของชาวไทยทรงดำ ที่แตกต่างไปจากวิถีชีวิตปกติของตน ที่จังหวัดกาญจนบุรี ก็มีกิจกรรมการล่องแพไปตามลำน้ำ และการพักค้างคืนในเรือนแพ มีการใช้ชีวิตไม่ต่างจากชาวแพ แต่เนื่องจากว่าในขณะนั้นยังไม่มีการตั้งชื่อการท่องเที่ยวประเภทนี้อย่างเป็นทางการ

หากจะมองสถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศไทย กิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ ประเทศไทยมีมาเป็นเวลานาน หากจะนับอย่างเป็นทางการที่มีนโยบายการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมก็คงจะเริ่มตั้งแต่การรณรงค์ปี Amazing Thailand ที่เชิญชวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย สัมผัสวัฒนธรรมและประเพณีไทย เช่น เทศกาลสงกรานต์ เข้าพรรษา ลอยกระทง การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการเลี้ยงช้างและอนุรักษ์ช้าง การเรียนทำร่มและหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยว

ในประเทศไทยได้สัมผัสชีวิตไทย และเกิดความประทับใจก็มีการบอกต่อ (Word of Mouth) ในเรื่องของวัฒนธรรมไทย อาหารไทย กีฬามวยไทย จึงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เมื่อสินค้าเชิงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตไทยเป็นที่รู้จักจึงส่งผลให้ภาคเอกชนหลายแห่ง เปิดโรงเรียนสอนทำอาหารไทย สอนมวยไทย สอนรำไทย หรือเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย การอนุรักษ์ช้างไทย ฯลฯ ให้กับคนต่างชาติ สิ่งนี้ก็ไม่ต่างกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพียงแต่ยังไม่มีการบัญญัติชื่อนี้อย่างเป็นทางการ

ต่อมาเมื่อมีการบัญญัติศัพท์เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และมีการพูดถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และรัฐบาลในหลาย ๆ ประเทศ ได้กำหนดให้เรื่องเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์เป็นนโยบายหลักของตน ไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทย ที่บรรจุเรื่องของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ไว้ในแผนพัฒนาประเทศ เมื่อคำเรียกขานเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์เป็นที่เรียกขานจนเป็นที่รู้จัก ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยวจากหลายมุมโลกจึงมีการจัดประชุมระดับนานาชาติ เรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ขึ้นเป็นครั้งแรก ณ เมืองซานตาเฟ มลรัฐนิวเม็กซิโก ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปลายปี 2552 ภายหลังจากการประชุมจึงได้เกิดคำนิยามอย่างเป็นทางการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ว่าคือ “การท่องเที่ยวที่เน้นการเรียนรู้ในเรื่องศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของสถานที่ผ่านประสบการณ์ตรงและการมีส่วนร่วมกับผู้คนเจ้าของวัฒนธรรม” การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จึงมักจัดขึ้นในพื้นที่พิเศษที่เป็นเอกลักษณ์ ที่มุ่งเน้นในการสร้างคุณค่ามรดกทางวัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วม และสร้างประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

Richard and Raymond (2000) ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพในทางสร้างสรรค์ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมแบบปฏิบัติจริง และเกิดการเรียนรู้ ในสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทางในวันหยุด

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 2006) ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่าจะต้องรวมถึงการเดินทางตรงไปยังสถานที่ที่ให้ประสบการณ์ตรงและให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ศิลปะ วัฒนธรรม มรดก ลักษณะหรือสถานที่ที่มีเอกลักษณ์พิเศษเฉพาะรวมถึงมีส่วนเกี่ยวข้องในเชิงวัฒนธรรมที่เป็นจริงกับสมาชิกของท้องถิ่นนั้น

Richard and Wilson (2007) อธิบายว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งในเรื่องของวัฒนธรรมของสถานที่ที่เป็นจุดหมายปลายทาง

โดยนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น ศิลปะ หัตถกรรม งานฝีมือ และกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยว ชุมชน และกิจกรรมต้องมีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด

Ohridska-Olson (2010) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ที่มีกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น งานศิลปะ งานประดิษฐ์ การประกอบอาหาร การทำงานหัตถกรรม โดยกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวและชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นวิถีของชุมชนอย่างใกล้ชิด

ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การที่จะพิจารณาว่าการท่องเที่ยวแบบใด ที่จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ พิจารณาได้จาก 4 ลักษณะ ดังนี้

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนได้พัฒนาหรือได้ใช้ศักยภาพหรือความสามารถด้านแนวคิดสร้างสรรค์ของนักท่องเที่ยวเอง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างมุ่งมั่นตั้งใจในวิถีทางและประสบการณ์เรียนรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำกันอยู่เป็นประจำของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ โดยที่นักท่องเที่ยวอาสาเข้าไปทำหรือเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

1. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นการสร้างสรรค์กิจกรรมหรือผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาดั้งเดิมของท้องถิ่นผสมผสานกับแนวคิด จินตนาการของนักท่องเที่ยว สร้างสรรค์กิจกรรมขึ้นมาใหม่

2. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นักท่องเที่ยวมิใช่เป็นเพียงผู้ดูหรือผู้สังเกตการณ์หรือไปปรากฏตัวในที่นั้น ๆ แต่เป็นผู้มีปฏิสัมพันธ์ หรือเป็นผู้มีส่วนในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับคนในท้องถิ่น

3. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหน้าที่ของนักท่องเที่ยว ที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบตัว และใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ได้พัฒนาขึ้นกว่าเดิม

หลักเกณฑ์ของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1. เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ได้เลียนแบบใคร และเป็นต้นแบบอย่างแท้จริง (Originality) และมีความเป็นของแท้ดั้งเดิม (Authenticity)

2. มีการจินตนาการ (Imagination) และมีความจรรโลงใจ (Inspiration) ที่แสดงออกเป็นความคิดอย่างสร้างสรรค์

3. มีองค์ความรู้ (Knowledge) แฝงไว้ด้วยศิลปะ (Arts) และกลิ่นอายของวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เกิดจากความคิดอันชาญฉลาด (Ingenuity) ที่กลายมาเป็นประดิษฐกรรม (Inventiveness)

4. เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual assets) ที่เกิดจากปัญญาของคนในชุมชนที่สร้าง หรือผลิตขึ้น หรือดำเนินกิจกรรมเหล่านั้น จนกลายเป็นวิถีชีวิต

กระบวนการของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จะเรียกได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมในลักษณะดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วม (Active Participation) และเรียนรู้ประสบการณ์ (Learning Experience)ในวิถีชีวิตประจำวันของผู้คนในชุมชน และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interaction)

2. นักท่องเที่ยวมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์กับชุมชนในท้องถิ่น ขณะเดียวกันก็ได้รับความรู้ประสบการณ์ ช่วยเพิ่มความชำนาญให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย

ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1. ประเภทมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) เป็นกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อันเกี่ยวเนื่องกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อ สภาพสังคม แบ่งเป็นกลุ่มย่อย คือ

1.1 กลุ่มแสดงออกทางวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม (Traditional Cultural Expression) เช่น ศิลปะงานฝีมือ เทศกาล และงานประเพณีต่าง ๆ

1.2 กลุ่มที่ตั้งทางวัฒนธรรม (Cultural sites) เช่น โบราณสถาน วัดวาอาราม และพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

2. ประเภทศิลปะ (Arts) เป็นกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนพื้นฐานของศิลปวัฒนธรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

2.1 งานศิลปะ (Visual arts) เช่น การวาดภาพ รูปปั้น และวัตถุโบราณ เป็นต้น

2.2 ศิลปะการแสดง (Performing Arts) เช่น การแสดงดนตรีพื้นบ้าน การแสดงนาฏศิลป์ การแสดงละคร เป็นต้น

3. ประเภทวิถีชีวิต (Lifestyles) เป็นกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวเนื่องกับวิถีชีวิต การดำรงชีวิตหรือวิถีการทามาหากินของคนในชุมชนท้องถิ่นหรือชาวพื้นเมือง แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

3.1 วิถีชีวิตของสังคมเมือง เช่น ย่านการค้าโบราณ ย่านสำเพ็ง ย่านเยาวราช ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ย่านเมืองเก่าน่าน ย่านเมืองเก่าแปดริ้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา ย่านถนนนางงาม จังหวัดสงขลา ย่านตลาดร้อยปีสุพรรณบุรี เป็นต้น

3.2 วิถีชีวิตสังคมชนบท เช่น หมู่บ้านช้างตากลาง อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม การเลี้ยงนกเขา อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา การทำน้ำตาลโตนด จังหวัดเพชรบุรี การทำเครื่องจักสาน จังหวัดเชียงใหม่ การทำนา การทำไร่ การปลูกอ้อย การปลูกมันสำปะหลัง การเลี้ยงโคนม ในเขตจังหวัดในภาคกลาง การทอผ้า ในเขตจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การทำเครื่องปั้นดินเผา ในเขตจังหวัดภาคเหนือ เป็นต้น

4. ประเภทสื่อ (Media) เป็นกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวเนื่องกับการสื่อสารกับกลุ่มคนกลุ่มใหญ่หรือสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

4.1 งานสื่อสิ่งพิมพ์ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Publishing and Printed Media) เช่น คู่มือท่องเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว หรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่มีส่วนสร้างความน่าสนใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจ และสามารถสื่อในสิ่งที่มีคุณค่าให้เกิดความน่าสนใจ เป็นต้น

4.2 งานโสตทัศน์ (Audiovisual) สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจการเป็นมาของต้นแบบ (Originality) ความเป็นของแท้ดั้งเดิม (Authenticity) ของแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่นั้นๆ เป็นต้น

5. ประเภทการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Functional Creation) เป็นกลุ่มท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการแตกต่างกัน แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย คือ

5.1 กลุ่มการออกแบบ (Design) เช่น การออกแบบห้องพักในโรงแรม รีสอร์ท การออกแบบสินค้าของที่ระลึก ให้มีอัตลักษณ์ความเป็นท้องถิ่น หรือแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

5.2 กลุ่มสื่อสมัยใหม่ (New Media) เช่น ระบบดิจิทอล ซอฟต์แวร์ เกมส์ต่าง ๆ

5.3 กลุ่มบริการทางความคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism Services) เช่น การบริการทางสถาปัตยกรรม โฆษณา นันทนาการ และบริการแนวคิดเชิงสร้างสรรค์อื่น ๆ

การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การพัฒนา หมายถึงกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ทักษะ และได้รับประสบการณ์ที่ทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากขึ้น ไม่เฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน แต่หมายความรวมถึงงานที่กำลังจะทำในอนาคต การพัฒนาเป็นการเตรียมการให้พนักงาน หรือกำลังคน มีความรู้ ความสามารถ และทักษะมากขึ้น เพื่อให้มีโอกาสในการทำงานหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อความก้าวหน้าในด้านอื่นๆ

การพัฒนากำลังคนหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการจัดการเรียนรู้ การพัฒนา และการฝึกอบรมเพื่อให้กำลังคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงคนที่ถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และงานต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนที่มีงานทำและผู้ว่างงานที่กำลังก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน และองค์กรมีผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้นหรือพัฒนาขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคนมีความสำคัญต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร (Helen Whitrod Brown and Angela Green, 2001) โดยความสำคัญต่อพนักงานหรือแรงงานมีดังต่อไปนี้

1. มีความมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถและมีทักษะที่ใช้ในการทำงาน
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. เปิดโอกาสให้สามารถพัฒนาอาชีพได้เจริญก้าวหน้า
4. เพิ่มโอกาสได้รับการศึกษา อบรม และพัฒนาตนเอง
5. ได้รับการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานมากขึ้น
6. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามความสนใจ
7. ได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย
8. เพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน
9. ปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง
10. ลดความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัย
11. ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ส่วนในด้านการพัฒนากำลังคนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรนั้น มีอยู่ด้วยกันหลายประการ อาทิ เช่น

1. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
2. ลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน
3. ลดอัตราการขาดงาน
4. ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น
5. เกิดการประหยัดทรัพยากรและลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น

6. รักษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานและจูงใจพนักงานในการทำงานให้มากขึ้น
7. รักษาระดับและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ
8. ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้นตามมา
9. มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยสำหรับลูกค้าและพนักงาน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นกระบวนการที่ต้องมีการวางแผนการดำเนินการ และเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ภายในสถานศึกษา และภายหลังจากจบการศึกษาและก้าวเข้าสู่การทำงาน การพัฒนากำลังคนเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษา สถานประกอบการ และตัวกำลังคน ซึ่งในการพัฒนากำลังคน จะต้องมีกรอบของสมรรถนะที่คาดหวัง หรือกำหนดสิ่งที่ต้องประเมิน และระดับของความรู้ ความสามารถที่คาดหวัง หลังจากนั้นมีการประเมินสมรรถนะจริงของกำลังคน และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวัง เพื่อพิจารณาว่ากำลังคนเหล่านั้นมีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร ควรได้รับการพัฒนาในเรื่องใด และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว การพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะพร้อมสำหรับการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับองค์กร หน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้อง ในการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวในระหว่างเดินทางการมาท่องเที่ยว และกลับไปบ้านด้วยความประทับใจ พร้อมบอกเล่าประสบการณ์ความประทับใจให้กับผู้อื่น

เขตภูมิภาคตะวันตก

ลักษณะทั่วไป

เขตภูมิภาคตะวันตก (จำแนกตามสำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) หรือเขตภาคกลางตอนล่าง (จำแนกตามระบบบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ) ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ มีพื้นที่ทั้งหมดรวมกัน 46,087.75 ตารางกิโลเมตร (กระทรวงแรงงาน, 2554) เป็นกลุ่มจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่หรืออีกนัยหนึ่งคือภาคกลางตอนล่าง ลักษณะภูมิประเทศมีทั้งที่เป็นภูเขาสูง เทือกเขาตะนาวศรีที่กั้นพรมแดนระหว่างไทยกับพม่า ที่ราบลุ่มปากแม่น้ำ และพื้นที่ชายฝั่งทะเล มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน คือ สหภาพพม่า อยู่ใน 2 จังหวัด คือ ที่ด่านสิงขร อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และด่านบ้องตี้ หรือด่านเจดีย์สามองค์ อำเภอสังขละบุรี ในจังหวัดกาญจนบุรี พื้นที่ในเขตนี้เป็นแหล่งทำการเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ เพราะมีแม่น้ำสำคัญ ๆ ไหลผ่านอยู่หลายสาย เช่น แม่น้ำท่าจีน แม่น้ำแม่กลอง แม่น้ำแควใหญ่ แม่น้ำปราณบุรี แม่น้ำเพชรบุรี เป็นต้น และมีเขื่อนเก็บน้ำที่ใช้เป็นแหล่งเก็บกักน้ำสำหรับ

ทำการเกษตรที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวไปพร้อมกัน เขื่อนแก่งกระจาน เขื่อนเพชร จังหวัดเพชรบุรี เขื่อนวชิราลงกรณ์ เขื่อนศรีนครินทร์ เขื่อนเขาแหลม จังหวัดกาญจนบุรี เขื่อนปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกเหนือจากที่มีลักษณะภูมิประเทศที่อุดมสมบูรณ์เหมาะกับการทำการเกษตรแล้ว เขตภูมิภาคตะวันตกเป็นเขตภูมิภาคที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูงมาก และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเมื่อเทียบกับภาคอื่น ๆ เนื่องจากทั้ง 8 จังหวัดมีแหล่งทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ในหลายรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ และการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

ลักษณะที่โดดเด่นอีกประการหนึ่งของเขตภูมิภาคตะวันตก คือ เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีแผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการของในกลุ่มตนเอง ที่มีการปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกลมกลืนต่อลักษณะ และรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง (คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548)

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตภูมิภาคตะวันตก

เขตภูมิภาคตะวันตกประกอบไปด้วย 8 จังหวัด ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น เพราะมีความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น เส้นทางการคมนาคม การติดต่อสื่อสาร การเดินทาง โรงแรมที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและมีชื่อเสียงของเขตภูมิภาคตะวันตก เรียงตามจังหวัด ดังนี้

1. กาญจนบุรี จังหวัดที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศสหภาพพม่าทางด้านด่านเจดีย์สามองค์ เป็นจังหวัดที่ขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 3 ของประเทศ รองจากจังหวัดนครราชสีมา และเชียงใหม่ แบ่งเป็น 13 อำเภอ ภูมิประเทศโดยทั่วไปอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพรรณธรรมชาติ มีทั้งป่าเขาลำเนาไพร มีแม่น้ำสายหลัก 2 สาย คือแม่น้ำแควใหญ่ และแม่น้ำแควน้อย ที่ไหลมารวมกันเป็นแม่น้ำแม่กลองที่อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีเต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญโดยเฉพาะเรื่องของสงครามโลกครั้งที่ 2 เช่น สุสานทหารสหประชาชาติ สะพานข้ามแม่น้ำแควพิพิธภัณฑ์สงครามโลก เส้นทางรถไฟสายมรณะที่เป็นเส้นทางประวัติศาสตร์ที่น่าศึกษาเรียนรู้ รวมถึง ประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยทวาราวดีที่ค้นพบคือซากโบราณสถานที่อำเภอสังขละบุรี ปราสาทเมืองสิงห์ศิลปะแบบขอม เป็นต้น กาญจนบุรีมีอุทยานแห่งชาติที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง เช่น อุทยานแห่งชาติเอราวัณ อุทยานแห่งชาติถ้ำธารลอด อุทยานแห่งชาติไทรโยค อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ อุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ น้ำตกเกริงกะเวีย น้ำตก

ไทรโยค น้ำตกเอราวัณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าทุ่งใหญ่นเรศวร การล่องแพเลียบลำน้ำแควและการพักค้างคืนในแพ เป็นต้น

2. สุพรรณบุรี ดินแดนที่เต็มไปด้วยประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและอารยธรรมสมัยใหม่ที่กลมกลืนกันได้อย่างดี ตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำท่าจีนหรือลำน้ำสุพรรณบุรี สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำนาและทำการเกษตรอื่นๆ จึงได้ชื่อว่าเป็นอู่ข้าวอู่น้ำของไทย สุพรรณบุรีเมืองยุทธหัตถีและวรรณคดีเลื่องชื่อ เป็นเมืองโบราณที่พบหลักฐานทางประวัติศาสตร์อายุกว่า 3,000 ปี และเป็นเมืองหน้าด่านที่สำคัญในสมัยประวัติศาสตร์การกอบกู้เอกราชสมัยกรุงศรีอยุธยา ที่สมเด็จพระนเรศวรทรงมีชัยชนะเหนือพระมหาอุปราชา โดยทำสงครามยุทธหัตถีที่สมรภูมิดอนเจดีย์ ที่มีการเฉลิมฉลองอย่างยิ่งใหญ่ในทุก ๆ ปี อีกทั้งเป็นต้นกำเนิด “ขุนแผน” วรรณคดีชื่อดังเรื่องขุนช้างขุนแผน แบ่งการปกครองเป็น 10 อำเภอ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุพรรณบุรีมีมากมายหลายแห่ง เช่นวัดป่าเลไลยก์วรวิหาร คุ้มขุนแผน อุทยานแห่งชาติพุเตย ตลาดเก้าห้อง ตลาดสามชุก ถ้ำเวฬุวัน บ้านควาย บึงฉวาก หอคอยบรรหาร-แจ่มใส พิพิธภัณฑ์ลูกหลานพันธุ์มังกร และสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ เป็นต้น

3. นครปฐม จังหวัดที่มีเขตแดนติดต่อกับกรุงเทพมหานคร แบ่งการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ในเขตภูมิภาคตะวันตก สะดวกกับนักท่องเที่ยว ในการเดินทางจากกรุงเทพมหานครมาท่องเที่ยวยังจังหวัดนครปฐม ดินแดนแห่งพระพุทธศาสนา นครปฐมตั้งอยู่ริมแม่น้ำท่าจีน หรือแม่น้ำนครชัยศรี สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบลุ่ม อุดมสมบูรณ์เหมาะสำหรับทำการเกษตร และเป็นจังหวัดที่มีการปลูกส้มโอ สายพันธุ์ที่มีชื่อเสียงที่เป็นผลไม้ส่งออก จนได้ฉายาว่าเมืองส้มโอหวาน มีสวนกล้วยไม้ที่นอกจากจะเป็นสินค้าทางการเกษตรที่ทำให้เกษตรกรมีรายได้เป็นจำนวนมากแล้ว สวนกล้วยไม้ในเขตจังหวัดนครปฐมยังจัดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผู้นิยมมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่จัดว่าเป็นโบราณสถานคู่บ้านคู่เมือง ที่แสดงถึงความรุ่งเรืองทางพระพุทธศาสนา คือ พระปฐมเจดีย์ ที่เป็นศิลปะอินเดีย สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และพุทธศาสนาที่น่าสนใจยังมีอีกหลายแห่ง เช่น พระประโทนเจดีย์ พิพิธภัณฑ์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระปฐมเจดีย์ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง พุทธมณฑล ส่วนสถานที่ท่องเที่ยวที่เชิงสร้างสรรค์ และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น ล่องเรือเลียบคลองมหาสวัสดิ์ สวนสามพราน ตลาดน้ำดอนหวาย และตลาดน้ำลำพญา เป็นต้น

4. ราชบุรี จังหวัดที่ได้ชื่อว่าเคยเป็นเมืองหน้าด่านครั้งสมัยอดีต เต็มไปด้วยประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และประเพณีที่หลากหลาย มีทั้งโบราณสถานและโบราณวัตถุที่ควรค่าแก่การศึกษา หาความรู้ และการเยี่ยมชม จังหวัดราชบุรีตั้งอยู่ตรงกลางของเขตภูมิภาคตะวันตกมี

แม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน และมีเทือกเขาตะนาวศรี เทือกเขาที่กั้นพรมแดนระหว่างไทยกับสหภาพพม่าแบ่งการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ แต่ละอำเภอก็จะมีวัฒนธรรมประเพณี และสถานที่ท่องเที่ยว ที่หลากหลาย เช่น หมู่บ้านไทยทรงดำ ที่อำเภอโพธาราม ตลาดเก่าอำเภอเจ็ดเสมียน ตลาดน้ำดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก โบราณสถานสมัยทวาราวดีที่ตำบลคูบัว อำเภอสวนผึ้ง ที่มีเทือกเขาสูงอากาศหนาวเย็นไม่แพ้ภาคเหนือ พิพิธภัณฑ์หนังใหญ่วัดขนอน ถ้ำเขาบิน เป็นต้น

5. เพชรบุรี อดีตเคยเป็นเมืองหน้าด่านที่คั่นระหว่างภาคกลางและภาคใต้ เป็นจังหวัดที่ได้ชื่อว่ามีต้นตาลมากที่สุดจังหวัดหนึ่งจนขึ้นชื่อในเรื่องน้ำตาลโตนด น้ำตาลสด ขนมหม้อแกง และขนมหวานอื่นๆ เพชรบุรีแบ่งการปกครองเป็น 8 อำเภอ ลักษณะภูมิประเทศแตกต่างกัน มีทั้งส่วนที่เป็นที่ราบสูง เป็นภูเขาที่ปกคลุมไปด้วยสายหมอก ที่ราบลุ่มริมน้ำที่เหมาะกับการเกษตร และพื้นที่ชายทะเลฝั่งอ่าวไทยที่เป็นทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งทำการประมง สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในเพชรบุรีมีหลากหลาย ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี มีทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น หาดชะอำ หาดปึกเตียน หาดเจ้าสำราญ น้ำตกอรทิพย์ เขื่อนแก่งกระจาน วนอุทยานเขานางพันธุรัต น้ำพุร้อนที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่เป็นที่มาของชื่อ “เมืองสามวัง” ของจังหวัดเพชรบุรี คือ พระนครคีรีหรือเขาวัง ที่สร้างในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระรามราชนิเวศน์หรือวังบ้านปืน สร้างในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน ที่สร้างในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

6. ประจวบคีรีขันธ์ เป็นจังหวัดทั้งอยู่ทางทิศตะวันตกมีพรมแดนติดต่อกับประเทศสหภาพพม่า บริเวณด่านสิงขร แบ่งการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ เป็นจังหวัดที่มีความยาวจากเหนือจรดใต้ ยาวถึง 212 กิโลเมตร ประจวบคีรีขันธ์ได้ชื่อว่าเป็นประตูสู่ภาคใต้เพราะเชื่อมต่อกับจังหวัดชุมพร จังหวัดแรกในเขตภาคใต้ มีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลายคล้ายกับจังหวัดเพชรบุรี กล่าวคือ มีทั้งส่วนที่เป็นชายหาด คือ หาดหัวหิน หาดเขาเต่า หาดเขาตะเกียบ หาดวนกร หาดสวนสน หาดบ้านกรูด ที่เป็นชายทะเลฝั่งอ่าวไทย แต่ก็ยังมีอาณาบริเวณที่เป็นป่าทึบ ติดต่อกับผืนป่า แก่งกระจานในจังหวัดเพชรบุรี และเป็นแนวพรมแดนกั้นระหว่างไทยกับสหภาพพม่า สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์มีด้วยกันหลายแห่ง เช่น อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด อุทยานแห่งชาติน้ำตกห้วยยาง ถ้ำพระยานคร อุทยานแห่งชาติหาดวนกร และเขาช่องกระจก

7. สมุทรสงคราม หรืออีกชื่อหนึ่งคือ “แม่กลอง” อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครโดยมีเขตติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กที่สุด มีประชากรน้อยที่สุดเป็นอันดับสองรองจากจังหวัดระนอง สมุทรสงครามตั้งอยู่ปากอ่าวไทย มีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่านและไหลลงสู่อ่าวไทย ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพประมง และเกษตรกรรม เป็นดินแดนที่เต็มไปด้วยร่องรอยทาง

ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมรวมทั้งวิถีไทยแบบดั้งเดิมที่น่าสนใจ ไม่แพ้จังหวัดอื่น ๆ ในเขตภูมิภาคตะวันตก แบ่งการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ สมุทรสงครามมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายให้นักท่องเที่ยวเลือกชมตามความสนใจ เช่น ตลาดน้ำอัมพวา ตลาดน้ำท่าคา พิพิธภัณฑ์ขนมไทย ป่าชายเลนคลองโคน ดอนหอยหลอด อนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จันและพิพิธภัณฑ์เรือ อุทยานพระบรมราชานุสรณ์ หรือนั่งเรือชมหิ่งห้อย และผลไม้ขึ้นชื่อของสมุทรสงครามคือลิ้นจี่

8. สมุทรสาคร หรืออีกชื่อหนึ่งคือ “มหาชัย” จังหวัดเล็กๆ อยู่ติดกับกรุงเทพมหานครสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตั้งอยู่ปากแม่น้ำท่าจีน สมุทรสาครเต็มไปด้วยโรงงานอุตสาหกรรม ประชากรส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรรม และประมงน้ำเค็มที่จับปลาและสัตว์น้ำอื่น ๆ ได้เป็นจำนวนมาก และนำมาขึ้นฝั่งที่ท่าฉลอม สมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีนาเกลือมากที่สุดในประเทศไทย เกลือส่วนใหญ่ที่บริโภคในประเทศผลิตที่จังหวัดสมุทรสาครแห่งนี้ เรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่โด่งดังของสมุทรสาครคือ เรื่องราวของพันท้ายนรสิงห์ ที่ผ่านการทำเป็นละครและภาพยนตร์มาแล้วหลายครั้ง แบ่งการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น การล่องเรือ การทำนาเกลือ ศาลพันท้ายนรสิงห์ อุทยานการเรียนรู้พันท้ายนรสิงห์ วัดบางปลา พระโพธิสัตว์กวนอิม ป้อมวิเชียรโชฎก ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา ตลาดน้ำบางแขวก มหาชัย และปากแม่น้ำท่าจีน เป็นต้น

สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

เขตภูมิภาคตะวันตก มีสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนตั้งอยู่หลายแห่ง ที่รองรับนักศึกษาทั้งไทยและต่างชาติ จัดการเรียนการสอนในหลายสาขาวิชาและในทุกระดับ คือ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ไปจนถึงปริญญาเอก รายละเอียดของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกมีดังนี้ และจากการสำรวจสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีทั้งหมดจำนวน 9 สถาบัน คือ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
3. สถาบันการพลศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี
5. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
8. มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ประจวบคีรีขันธ์
9. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี

แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน

ความเป็นมาของสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nation: ASEAN) หรืออาเซียน

สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ “อาเซียน” จัดตั้งขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2510 โดยมีวัตถุประสงค์แรกเริ่มคือเพื่อสร้างความมั่นคง และต่อต้านการปกครองระบบคอมมิวนิสต์เป็นหลัก ต่อมาความร่วมมือของสมาคมมุ่งเน้นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของภูมิภาค มีการจัดทำเขตการค้าเสรีอาเซียนเพื่อกระตุ้นการค้าภายในภูมิภาค ภายหลังได้มีการขยายความร่วมมือด้านการค้าและบริการ โดยมีการจัดทำกรอบความตกลงด้านการค้าและบริการและเปิดเขตการลงทุนอาเซียนเพื่อดึงเงินทุน และความร่วมมือภายในอาเซียน ปี พ.ศ. 2546 ผู้นำอาเซียนเล็งเห็นว่าการรวมกลุ่มควรแข็งแกร่งขึ้น โดยพัฒนาเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community: AC) ภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) ต่อมาผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบร่วมกันว่า ควรเร่งให้เกิดประชาคมอาเซียนเร็วขึ้นเป็นภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) เพื่อการแข่งขันภูมิภาคอื่น และทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลก โดยประชาคมอาเซียน จะเป็นชุมชนอาเซียนที่มีกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553)

การจัดตั้งสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations)

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือ อาเซียน ได้รับการจัดตั้งขึ้นในวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ณ วังสราญรมย์ ในกระทรวงการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร โดยมีประเทศสมาชิกเริ่มแรก 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ต่อมา บรูไน ดารุสซาลาม ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในวันที่ 8 มกราคม 2527 เวียดนามได้เข้าร่วมเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2538 ลาวและพม่าเข้าร่วมเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2540 และกัมพูชาเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2542ปัจจุบันสมาชิกของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จึงมีอยู่ด้วยกัน 10 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย บรูไน ดารุสซาลาม เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา (องค์ความรู้, “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน,” 2556: ออนไลน์)

ภูมิภาคอาเซียนนั้น ประกอบด้วยประชากรประมาณ 567 ล้านคน มีพื้นที่โดยรวม 4.5 ล้านตารางกิโลเมตร ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติประมาณ 1,100 พันล้านดอลลาร์ และรายได้

โดยรวมจากการค้าประมาณ 1.4 ล้านล้านดอลลาร์ (สถิติในปี 2550)โดยในปฏิญญาอาเซียน (The ASEAN Declaration) ได้ระบุว่า เป้าหมายและจุดประสงค์ของอาเซียน คือ 1) เร่งรัดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางสังคมและการพัฒนาวัฒนธรรมในภูมิภาค และ 2) ส่งเสริมสันติภาพและเสถียรภาพในภูมิภาค โดยการเคารพหลักความยุติธรรม และหลักนิติธรรมในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในภูมิภาค ตลอดจนยึดมั่นในหลักการแห่งกฎบัตรสหประชาชาติ

ปี พ.ศ. 2540 (ค.ศ.1997) ในโอกาสครบรอบ 30 ปีของการก่อตั้งอาเซียน ผู้นำของประเทศสมาชิกได้รับรอง “วิสัยทัศน์อาเซียน 2020” (ASEAN Vision, 2020) โดยเห็นพ้องกันในวิสัยทัศน์ร่วมของอาเซียนที่จะเป็นวงสมานฉันท์ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงใต้ ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก การใช้ชีวิตในสภาพที่มีสันติภาพ เสถียรภาพ และความเจริญรุ่งเรือง ผูกมัดกันเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนา ที่มีพลวัตและในประชาคมที่มีความเอื้ออาทรระหว่างกัน

ปี พ.ศ. 2546 ผู้นำอาเซียนเห็นพ้องกันในการจัดตั้งประชาคมอาเซียน ที่ประกอบด้วย 3 เสาหลัก อันได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community-ASC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) และประชาคมสังคม-วัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community-ASCC) ภายในปี 2563 ต่อมา ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 12 ที่เมืองเซบู ฟิลิปปินส์ ผู้นำประเทศอาเซียนตกลงที่จะเร่งรัดกระบวนการสร้างประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จภายในปี 2558

การประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน

ประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียนได้จัดการประชุมขึ้น เรียกว่า การประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ซึ่งประมุขของรัฐบาลของแต่ละประเทศสมาชิกจะมาอภิปราย และแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ รวมไปถึงการจัดการประชุมร่วมกับประเทศนอกกลุ่มสมาชิก เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

การประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งแรกจัดขึ้นที่จังหวัดบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ในปี พ.ศ. 2519 จากผลของการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่สาม ณ กรุงมะนิลา ในปี พ.ศ. 2530 สรุปว่าผู้นำประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียนควรจะจัดการประชุมขึ้นทุกห้าปี อย่างไรก็ตาม ผลของการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งต่อมาที่ประเทศสิงคโปร์ ในปี พ.ศ. 2535ได้เสนอให้จัด การประชุมให้บ่อยขึ้น และได้ข้อสรุปว่าจะมีการจัดการประชุมสุดยอดขึ้นทุกสามปีแทน ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 ผู้นำสมาชิกประเทศกลุ่มอาเซียนได้เสนอให้จัดการประชุมขึ้นทุกปี เพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาด่วนที่ส่งผลกระทบในพื้นที่ ประเทศสมาชิกจะได้รับเลือกให้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมสุดยอดขึ้นเรียงตามตัวอักษร ยกเว้นประเทศพม่า ซึ่งถูกยกเลิกการเป็นเจ้าภาพการประชุมในปี พ.ศ.

2549 เนื่องจากปัญหาทางด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีแรงกดดันจากสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรปมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งการประชุมอาเซียนอย่างเป็นทางการมีกำหนดการสามวัน ดังนี้

1. ประมุขของรัฐสมาชิกจะจัดการประชุมภายใน โดยประมุขของรัฐสมาชิก จะหารือร่วมกันกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศในที่ประชุมกลุ่มอาเซียน

2. การประชุมที่เรียกว่า "อาเซียนบวกสาม" ประมุขของรัฐสมาชิก จะประชุมร่วมกับประมุขของสาธารณรัฐประชาชนจีน ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ โดยจัดขึ้นพร้อมกับการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน

3. การประชุมที่เรียกว่า "อาเซียน-เซอร์" ประมุขของรัฐสมาชิก จะประชุมร่วมกับประมุขของออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

สำนักหอสมุดกลาง

ศักยภาพของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

การรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียนของกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้ง 10 ประเทศ สร้างศักยภาพความแข็งแกร่งให้ประชาคมอาเซียน ดังนี้

1. เกิดเป็นชุมชนเศรษฐกิจอาเซียน ที่เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ (ASEAN Economic Community-AEC) 2015 เป็นครั้งแรกที่ 10 ชาติอาเซียน ต้องมาทำงานร่วมกัน เพื่อเป็นชุมชนเศรษฐกิจเดียว ในปี 2015 คือเป็นตลาดเดียวกันและเป็นฐานการผลิต

2. เป็นภูมิภาคที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างสูง และเป็นภูมิภาคที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน การเป็นตลาดเดียวและเป็นฐานการผลิต คือ เมื่อภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีประชากรเกือบ 600 ล้านคน ได้กลายเป็นตลาดเดียวก็จะมีขนาดใหญ่ สินค้า การบริการ ทุนและแรงงานวิชาชีพที่มีฝีมือ จะสามารถเคลื่อนไหวไปมาได้อย่างอิสระทั่วภูมิภาค

3. เป็นภูมิภาคที่เชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลก อาเซียนสามารถขยายการเข้าถึงตลาด และโอกาสทางการผลิตให้กับพันธมิตรคู่เจรจาโดยผ่านข้อตกลงเขตการค้าเสรี (FTAs) ได้มีการบรรลุข้อตกลงเขตการค้าเสรีแล้วในหลาย และที่กำลังเจรจาอีกจำนวนหนึ่ง เพื่อประโยชน์ของการลงทุนและการขยายฐานธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

4. อาเซียนมีศักยภาพในเรื่องความพร้อมทางทรัพยากรและแรงงาน มีทรัพยากรต่าง ๆ ที่นำมาเป็นวัตถุดิบในการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก และมีราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ ของโลก รวมถึงแรงงานที่ใช้ในภาคการผลิตเป็นแรงงานที่มีค่าจ้างแรงงานถูกที่เอื้อต่อการผลิต เช่น เวียดนาม กัมพูชา พม่า ลาว เป็นต้น

5. ความหลากหลายภายในภูมิภาคอาเซียน ภูมิภาคอาเซียนประกอบด้วยประชากรกว่า 600 ล้านคน เป็นตลาดผู้บริโภคขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ มีขนบธรรมเนียมประเพณีและ

วัฒนธรรมรวมถึงประวัติศาสตร์ที่หลากหลาย ทำให้ภูมิภาคนี้เป็นตลาดท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ในแง่ของการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาค

ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบของประเทศไทยในการเป็นประชาคมอาเซียน

ในการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศไทยนั้น มีทั้งข้อได้เปรียบและเสียเปรียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดที่อยู่ติดกับชายแดนประเทศเพื่อนบ้านทั้งหลาย เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก ก็จะได้เปรียบทางด้านการค้าอย่างเห็นได้ชัด แต่ ประเทศไทยก็ยังมีข้อเสียเปรียบในด้านการใช้ภาษา ด้านเทคโนโลยีและกิจการโทรคมนาคม ที่ยังติดปัญหาในเรื่องการประมูล 3G ในขณะที่เพื่อนบ้าน เช่น ประเทศเวียดนามนั้นมีการใช้เทคโนโลยีแบบ 4G แล้วเรียบร้อย ทำให้กลุ่มนักลงทุนทางด้านเทคโนโลยีจากซีกโลกตะวันออกอาจไม่สนใจมาลงทุนทางด้านเทคโนโลยีในประเทศไทย แต่อาจย้ายฐานการลงทุนไปประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มอาเซียนแทน ส่วนข้อเสียเปรียบอีกด้านหนึ่งของประเทศไทย คือ เรื่องของระบบโลจิสติก หรือการคมนาคมขนส่ง ที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านเช่น มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นต้น

ปัญหาทางด้านความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเมืองของไทย นับเป็นข้อเสียเปรียบในด้านการลงทุนอย่างยิ่ง การเคลื่อนไหวทางด้านการเมือง ความขัดแย้งต่าง ๆ รวมถึงข่าวเรื่องการปฏิวัติรัฐประหารที่เป็นอุปสรรคต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทำให้สร้างความหวาดกลัว และไม่มั่นใจในหมู่นักลงทุนต่างชาติ ซึ่งทำให้ประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนด้วยกันกลายเป็นจุดสนใจของนักลงทุน แต่อย่างไรก็ตาม นับแต่มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันอาทิตย์ที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา และเมื่อมีการจัดตั้งคณะรัฐบาลด้วยกลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้เสียงข้างมาก ทำให้สถานการณ์ทางด้านการเมืองในประเทศไทยดูเหมือนจะดีขึ้นในสายตาของนักลงทุน และในสายตาของคนต่างชาติ

ส่วนเรื่องข้อได้เปรียบของประเทศไทยในการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียนนั้น มีอยู่หลายประการด้วยกัน เช่น เรื่องของสภาพภูมิประเทศ ประเทศไทยตั้งอยู่ตรงกลางที่รายรอบด้วยกลุ่มสมาชิกอาเซียนอีก 9 ประเทศ อาจถือเป็นประเทศไทยเป็นศูนย์กลางหรือเป็นประตูสู่อาเซียน เรื่องของทักษะแรงงานฝีมือไทย ที่มีการส่งแรงงานช่างฝีมือไปทำงานยังต่างประเทศจำนวนมากมาย อีกทั้งยังมีข้อได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ การอ้อมช่องแคบมะละกายังต้องจ่ายค่าผ่านทางแก่ประเทศสิงคโปร์ เป็นเส้นทางวุ่นวายยุ่งเหยิง มีความไม่ปลอดภัย มีโจรสลัดเรียกค่าไถ่ เป็นต้น

จากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 14 ที่อำเภอชะอำ-หัวหิน เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 ผู้นำอาเซียนได้รับแผนงานภายใต้ข้อริเริ่มเพื่อการรวมตัวของอาเซียน (IAI) โดยมุ่งที่จะเร่งรัดกระบวนการการสร้างชุมชนให้มีความสมดุลด้วยแนวทางที่ยั่งยืน วิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อม ถือเป็นกระดูกสันหลังของเศรษฐกิจ โดยได้มีการส่งเสริม SMEs ให้มีความร่วมมือกันมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ SMEs ในวงจรเดียวกันนั้นมีความเข้มแข็ง สามารถเชื่อมโยงห่วงโซ่การผลิต โดยให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการวิจัยและการพัฒนาเชิงพาณิชย์สำหรับสินค้าใหม่ ๆ คำแนะนำ การฝึกอบรม รวมทั้งการถ่ายทอดเทคโนโลยี

การเตรียมพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

ปัจจุบัน ภาครัฐของไทยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน มีการจัดตั้งคณะอนุกรรมการดำเนินการตามแผนงาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนงานในด้านต่าง ๆ เพื่อไปสู่การจัดตั้งประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 แนวทางการรอรับผลกระทบจากการดำเนินงานตาม AEC Blueprint ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมาอย่างต่อเนื่อง การจัดตั้งกองทุนเพื่อการปรับตัวของภาคการผลิต และบริการที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า รวมถึงจัดทำกฎหมายว่าด้วยมาตรการปกป้องจากการนำเข้าสินค้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นมาตรการรองรับให้กับผู้ประกอบการในประเทศ ในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า (ธิดารัตน์ โชคสุชาติ, 2553)

กล่าวโดยสรุป จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในด้านการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นั้น หลายหน่วยงานในประเทศไทยมีการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในหลายด้าน อาทิ 1) การจัดทำยุทธศาสตร์การศึกษาชาติที่มีการเสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในช่วงปี พ.ศ. 2551-2555 ที่จัดทำโดยกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2550 ใน 6 ด้าน 2) ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เมื่อปี พ.ศ. 2553 มีทั้งหมด 3 ยุทธศาสตร์ 3) การจัดประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน การตั้งหน่วยงานส่งเสริม การให้ความรู้กับประชาชนเรื่องประชาคมอาเซียน การปรับเปลี่ยนนโยบาย การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยในการเตรียมพร้อมให้กับประชาชน 4) การทำความร่วมมือด้านการศึกษา การค้า และด้านอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเอื้อประโยชน์ให้นักศึกษาไทย นักธุรกิจไทย และผู้สนใจ 5) การประกาศใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานเดียวกัน 6) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาหน่วยงานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว พัฒนาระบบสาธารณูปโภค เช่น รถไฟฟ้า รถไฟความเร็วสูง การคมนาคม พัฒนาเรื่องมาตรฐานด้านที่พัก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว พัฒนาระบบการเตือนภัย รวมถึงการเร่งสร้างภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวไทย และภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้เป็นสถานที่น่าท่องเที่ยวในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุชีรา มะหิเมือง และคณะ (2548) ซึ่งทำการสำรวจค้นหาและวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารจัดการ ตามภาระหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยใน 2 ขั้นตอน เริ่มจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบประมาณค่า 4 ระดับ กับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงอีก 135 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ ที่สกัดองค์ประกอบแบบส่วนประกอบมุขสำคัญ (Principle Component Analysis) และหมุนแกนแบบแวริแมกซ์ (Varimax) ซึ่งได้ข้อสรุปจากผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบของสมรรถนะตามภาระหน้าที่ทางการบริหารจัดการของผู้บริหารภาครัฐและเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกได้ 6 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยตัวแปรบ่งชี้ที่สามารถอธิบายลักษณะเฉพาะด้านและลักษณะหรือองค์ประกอบของสมรรถนะในการบริหารจัดการได้คือ 1) สมรรถนะด้านการจัดการบุคลากร 2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์ 3) สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 4) สมรรถนะด้านการจัดการระบบงานหลักและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ และ 6) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการทรัพยากรการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ความสามารถโดยรวมขององค์ประกอบทุกด้าน ที่สามารถอธิบายลักษณะของสมรรถนะการบริหารจัดการได้ร้อยละ 56.48

สำนักงาน ก.พ. ได้นำแนวคิดเรื่องสมรรถนะเข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ ซึ่งมีผลการศึกษาสนับสนุนว่า เมื่อนำโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) มาใช้ในองค์กรแล้วจะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ. จึงได้ทำการศึกษาเพื่อนำแนวคิดสมรรถนะมาปรับใช้กับราชการพลเรือนในเรื่องของ ระบบสรรหาและคัดเลือก ระบบนักบริหารระดับกลาง ระบบนักบริหารระดับสูง และระบบพนักงานราชการ เป็นต้น ตัวอย่างของงานที่ทำการศึกษาและจัดทำสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐไทย ได้แก่ รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (2548) และรัชนีวรรณ จงถนอม จากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งได้กล่าวถึงสมรรถนะต้นแบบ (Competency Model) ของระบบราชการไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ร่วมกับบริษัท เฮย์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งได้จัดทำต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบราชการไทย จากข้อมูลหลายแหล่งประกอบด้วย 1) การจัดทำ Competency Expert Panel

Workshops จำนวน 16 ครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงานได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน และการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการแต่ละราย ที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้น ด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานที่เรียกว่า Critical Incident 2) ข้อมูลจากแบบสำรวจลักษณะงานที่ส่งออกไปให้ข้าราชการตอบจำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ และ 3) ข้อมูลจาก Hay's Worldwide Competency Database ของบริษัทดังกล่าว ซึ่งเป็นข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดีด้านสมรรถนะ (Competency Best Practice) ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ ข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นที่มาของต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการไทย โดยวัตถุประสงค์ของการกำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) สำหรับระบบราชการพลเรือนไทย เพื่อสร้างแบบสมรรถนะ (Competency) ให้ภาคราชการพลเรือนโดยเฉพาะสำหรับใช้ในการบริหาร และประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพในระยะยาว ซึ่งในด้านแบบสมรรถนะประกอบไปด้วย สมรรถนะ 2 ส่วน คือ 1) สมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงานซึ่งแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน

ต้นแบบสมรรถของข้าราชการ ในระบบราชการไทยที่เป็นผลลัพธ์จากการศึกษาข้างต้นซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วนดังกล่าวจำแนกได้เป็น 1) สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และ 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งทั้งระบบกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) จริยธรรม (Integrity) และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) โดยสมรรถนะประจำกลุ่มงาน เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นโดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ ในระบบนี้ได้มีการจัดตำแหน่งงานทุกตำแหน่งให้อยู่ในกลุ่มงานต่างๆ มีทั้งหมด 18 กลุ่มงาน การจัดกลุ่มงานเป็นวิธีการจำแนกประเภทของงานจัดงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตำแหน่งงานนั้นเป็นใคร เป็นกลุ่มลูกค้าภายในหรือภายนอกภาคราชการ

2. ตำแหน่งงานนั้นมุ่งผลลัพธ์/ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจหลักของภาครัฐด้านใด ดังนั้นงานที่จัดอยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน จึงควรมีวัตถุประสงค์ของงานและผลสัมฤทธิ์ของงานที่คล้ายคลึง

กัน ด้วยเหตุนี้ผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดก็ควรจะมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมประจำงานเช่นเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทย มี 18 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)

2.2 กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)

2.3 กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)

2.4 กลุ่มงานบริหาร (Executive)

2.5 กลุ่มงานนโยบาย และวางแผน (Policy and Planning)

2.6 กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)

2.7 กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)

2.8 กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)

2.9 กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relation)

2.10 กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)

2.11 กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)

2.12 กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)

2.13 กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)

2.14 กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Culture and Artistic Vocational Skill Services)

2.15 กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)

2.16 กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)

2.17 กลุ่มงานปกครอง (Public Governance)

2.18 กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

กนกพร สีดอกไม้ (2549) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี งานวิจัยครั้งนี้ นอกจากมุ่งหมายประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริหารส่วนจังหวัด ที่เป็นหน่วยของการวิเคราะห์แล้ว ยังมุ่งทำการศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการประเมินสมรรถนะของบุคลากรพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมแรงร่วมใจ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่สมรรถนะด้าน

จริยธรรมของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในแง่ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะคือพนักงานยังขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการให้บริการ

จันดี ขยับรุ่งเรือง (2549) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อระบุกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนักบริหารงานบุคคล ของผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรธุรกิจ 3 กลุ่มประกอบด้วย กลุ่มธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภค กลุ่มธุรกิจโรงแรม และธุรกิจโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม 192 องค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะพบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับความสำคัญ คือ 1) สมรรถนะด้านหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยพบว่า องค์กรต้องการนักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีความสามารถในการคัดเลือกบุคลากรมากที่สุด 2) สมรรถนะด้านการบริหารวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลง โดยที่พบว่า องค์กรมีความต้องการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถในการออกแบบโครงสร้างองค์กร และ กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด 3) สมรรถนะด้านความน่าเชื่อถือส่วนบุคคล โดยองค์กรต้องการบุคลากรที่มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด และ 4) สมรรถนะด้านการส่งมอบคุณค่าในงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต้องการนักบริหารที่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

จีระ ประทีป (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพาราของไทย โดยศึกษาข้อมูลจากโรงงานอุตสาหกรรมยางพารา จำนวน 141 โรงงาน และข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า ยุทธศาสตร์การศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพารามี 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาระบบความร่วมมือเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพารา 2) ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาระบบเครือข่ายเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพารา 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพาราให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนด้านการวิจัยยางพารา 5) ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศด้านอุตสาหกรรมยางพารา

นำดี แซ่โต๊ะ (2549) เรื่อง การศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินขีดความสามารถในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิค Convergent Interviewing เพื่อสร้างเครื่องมือวัดและประเมินขีดความสามารถด้วยการใช้วิธีสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพการพยาบาล และด้านอื่นที่มีความรู้และความสนใจในวิชาชีพการพยาบาลรวม 12 คน ประกอบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้วัดและประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment Tools) ที่มีการใช้งานในปัจจุบัน สามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นเครื่องมือ

ที่ใช้ประเมินสมรรถนะที่ยึดคุณลักษณะของบุคคลเป็นหลัก ตัวอย่างเช่น วิธีการให้คะแนนแบบมาตราส่วน (Graphic Rating Scale) วิธีการตรวจสอบแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Checklist) และวิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating) เป็นต้น กลุ่มที่สอง เป็นเครื่องมือประเมินสมรรถนะโดยยึดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่งมี 8 เครื่องมือ เช่น วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-assessment) วิธีการประเมินพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scale-BARS) วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตโดยอาศัยมาตราส่วน (Behavioral Observation Scale-BOS) วิธีการประเมินโดยอาศัยสถานการณ์จำลอง หรือการทดสอบการทำงาน (Simulation Test) การสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) กลุ่มที่สาม เป็นเครื่องที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะที่ยึดความรู้และทักษะของผู้ถูกประเมินเป็นหลัก ซึ่งจำแนกได้ 2 วิธี ได้แก่ การนำเสนอแบบปากเปล่า และการทดสอบด้วยข้อเขียน และกลุ่มที่สี่ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะแบบผสมผสาน จำแนกได้ 3 วิธี คือ การประเมินแบบ 360 องศา การประเมินแบบ In-basket การทดสอบความสามารถในการฝึกหัด และการใช้มาตรวัดขีดความสามารถของพยาบาล ซึ่งแต่ละรูปแบบของวิธีการประเมินตามประเภทของเครื่องมือวัด หรือประเมินสมรรถนะข้างต้น ได้ถูกนำมาใช้เพื่อวัดและประเมินสมรรถนะของพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยเน้นที่ 2 เรื่องหลัก คือ การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ในงานวิชาชีพพยาบาล

ศศิธร เตชะมวลไววิทย์ (2549) ซึ่งทำการวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะ โดยใช้กรณีศึกษาพยาบาลหัวหน้าห้องผ่าตัดในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐ โดยใช้แบบสอบถามสมรรถนะเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) สกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก และการหมุนแกนตัวประกอบแบบออโธโกนอล ด้วยวิธีแวริแมกซ์ ซึ่งพบว่า ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ประกอบไปด้วย 10 ตัวประกอบ 63 ตัวแปร ได้แก่ ตัวประกอบด้วย 1) การจัดการทางการพยาบาล มี 20 ตัวแปร 2) การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย มี 8 ตัวแปร 3) การจัดการสิ่งแวดล้อม มี 6 ตัวแปร 4) ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติการพยาบาลผ่าตัด มี 4 ตัวแปร 5) การจัดการคุณภาพการพยาบาลผ่าตัด มี 6 ตัวแปร 6) การบริหารงบประมาณ มี 5 ตัวแปร 7) การวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมการพยาบาลผ่าตัด มี 3 ตัวแปร 8) การจัดการสารสนเทศทางการพยาบาล มี 4 ตัวแปร 9) การบริหารเครื่องมือและห้องผ่าตัด มี 3 ตัวแปร และ 10) การบริหารบุคลากรมี 4 ตัวแปร

สุดา ทองทรัพย์ (2549) ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี การศึกษาดำเนินการใน 2 ระยะ ระยะแรก คือ การสร้างแบบประเมินสมรรถนะ โดยอาศัยการวิเคราะห์องค์ประกอบและรายการสมรรถนะของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้รูปแบบของการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน จากนั้นจึงสร้างแบบประเมินสมรรถนะพร้อมกับกำหนดเกณฑ์พฤติกรรมที่จำเป็นในข้อรายการสมรรถนะ ซึ่งเป็นการสร้างเกณฑ์การประเมินระดับของสมรรถนะด้วยเกณฑ์แบบรูบริค (Rubric) และทำการวิเคราะห์หาคุณภาพในเชิงเนื้อหาของแบบประเมินด้วยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือ (Inner-rate Reliability) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และตรวจสอบความสอดคล้องภายในประกอบ ตามหลักเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของออร์น (Aorn, 2006) แกรนท์ และเดวิส (Grant and Davis, 1997, อ้างถึงใน สุดา ทองทรัพย์, 2549) ส่วนระยะที่สองเป็นการสร้างเส้นฐานสมรรถนะโดยใช้ข้อมูลจากการตัดสินระดับสมรรถนะที่คาดหวังตามเกณฑ์สัมบูรณ์ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า แบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 6 ด้านคือ ด้านการบริการทางคลินิก ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม ด้านการวิจัยและการถ่ายทอดความรู้ทางการพยาบาล ด้านนวัตกรรมและการใช้เทคโนโลยี และด้านสุดท้ายการสื่อสาร

ต่อตระกูล อุบลวัตร (2550) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์อุปสงค์ของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาต่างชาติที่จะมาให้บริการการศึกษา ในประเทศไทย 2) ศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับสถาบันอุดมศึกษาไทยจากการเปิดเสรีทางการค้า และ 3) เสนอยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 3 ลำดับแรกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในสถาบันอุดมศึกษาต่างชาติ คือ โอกาสการมีงานทำหลังจากสำเร็จการศึกษา คุณภาพของคณาจารย์ และความเป็นมาตรฐานสากลของหลักสูตร ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับอุปสงค์ของนักเรียนมี 6 ปัจจัยร่วมกัน คือ ทักษะภาษาที่จะได้รับจากการศึกษาในหลักสูตรนานาชาติ เพศของผู้เรียน ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในการเรียนการสอน โอกาสการเป็นนักเรียนแลกเปลี่ยน รายได้ในอนาคต และรายได้ครอบครัว การศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับสถาบันอุดมศึกษาไทย จากการเปิดเสรีทางการค้า และเสนอยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้าเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ และการจัดสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาข้อสรุปร่วมถึงผลกระทบและยุทธศาสตร์ พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของไทยทั้งรัฐและเอกชน คาดการณ์ถึงผลกระทบว่า จะไม่เกิดผลกระทบอย่างรุนแรง แต่มิได้หมายความว่าจะไม่เกิดผลกระทบใด ๆ

จากการศึกษาของต่อตระกูล (2550) พบว่าผลกระทบที่สถาบันอุดมศึกษาไทยอาจจะได้รับผลกระทบมีอยู่ 4 ประเด็น คือ 1) การเคลื่อนย้ายกำลังคนในส่วนของคณาจารย์ 2) การแข่งขันด้านความเป็นนานาชาติ 3) การแข่งขันด้านชื่อเสียงของสถาบันอุดมศึกษาไทยกับต่างชาติ 4) การแข่งขันด้านความพร้อมในการลงทุน ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนการสอน ยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้า ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาไทย ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ด้านการปฏิรูประบบบริหารจัดการอุดมศึกษา 2) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรอุดมศึกษา 3) ยุทธศาสตร์ด้านคุณภาพการศึกษา 4) ยุทธศาสตร์ด้านต้นทุนการจัดการศึกษา 5) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาความสามารถทางภาษาต่างประเทศ 6) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างเอกลักษณ์ความเป็นไทยในบริบทนานาชาติ และ 7) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างภาพลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาไทย

ประมา ศาสตระรุจิ (2550) ทำการศึกษาเพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน และเพื่อสร้างคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ ของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ตลอดจนเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะ และคู่มือไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์สมรรถนะตามต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อสร้างคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงานอันประกอบด้วย 8 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) คุณธรรมและจริยธรรม (Integrity) 5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) 6) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) 7) การบริหาร การเปลี่ยนแปลง (Change Management) และ8) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การสร้างเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สำหรับประเมินสมรรถนะดังกล่าวผ่านกระบวนการตรวจสอบความเหมาะสมและค่าความสอดคล้อง (IOC) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ระดับหัวหน้าส่วน/ฝ่าย (ข้าราชการระดับ 7-8) ที่มีบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงาน และข้าราชการระดับ 8 ซึ่งมีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการพิจารณาเป็นผู้บริหาร จำนวน 30 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในด้านคู่มือการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายองค์ประกอบพบว่า โครงสร้างคู่มือ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิผลการใช้คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก และจาก 8 สมรรถนะจากต้นแบบที่นำมาใช้เป็นกรอบหลักในการศึกษาวิจัย พบว่าสมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ จริยธรรม รองลงมาคือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และลำดับที่สามคือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

สกล บุญสิน (2550) เรื่อง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนงานที่มุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนตัวและปัจจัยด้านการจัดการ กับสมรรถนะหรือความสามารถ

สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษาของสุรวุฒิ มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน วิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน ประสิทธิผลขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กับประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผ่านข้อมูลที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารตำรา บทความวิชาการ และกึ่งวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การวิเคราะห์สมมติฐานจากค่าที (t-test) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุขั้นตอน (Multiple Regression) โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำแนกได้ 20 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะในงานร่วมของทุกกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ

2. ความแตกต่างของสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในงานตามที่คาดหวังกับที่เป็นจริงก่อนการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ และสมรรถนะในงานทุกสมรรถนะในกลุ่มงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยตามที่เป็นจริงต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง ส่วนภายหลังการพัฒนาสมรรถนะหลัก เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานของทุกกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่เป็นจริงภายหลังการพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนับ

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประสิทธิผลขององค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านสูงขึ้น

4. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานภายหลังการพัฒนารวมทุกด้านและรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

5. ไม่มีตัวพยากรณ์ที่ดีพอที่สามารถนำไปสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานของข้าราชการครูบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ คุณค่า (Value) ของข้อค้นพบจากงานวิจัยในข้อนี้

เกษมศักดิ์ สิงห์เดช (2551) ซึ่งได้ศึกษาเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากร ระดับ 3-5 และ 6ว สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมราชทัณฑ์ และทำการตรวจสอบความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการกำหนดรูปแบบความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Model) จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านยุทธศาสตร์ขององค์กร และปัจจัยด้านการวิเคราะห์หน้าที่งาน หรือการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยอาศัยความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความสอดคล้องเชิงเนื้อหา งานของเกษมศักดิ์ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐเองได้ให้ความสำคัญต่อการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในองค์กรด้วยเช่นกัน และขอบข่ายงานที่ได้รับความนิยมสนใจนำกรอบแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ก็คืองานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

สุขุมวิทย์ สายโสภณ (Sukhumvit Saisophon, 2007) ในงานวิจัยเรื่อง “The Competency of Provincial Integrated Administration Committee: A Comparative Study between Udonthani and Konkean Province, Thailand” งานวิจัยนี้เป็นงานหนึ่งที่ให้ความสนใจศึกษาสมรรถนะของข้าราชการ โดยใช้กรณีศึกษากับคณะกรรมการบริหารงานแบบบูรณาในระดับจังหวัด ซึ่งเป็นกลไกในการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการตามนโยบายของรัฐบาลสมัยรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับและองค์ประกอบของสมรรถนะจากข้าราชการกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา โดยทำการประเมินสมรรถนะในเชิงการจัดการจากโมเดลหรือตัวแบบสมรรถนะ 10 ด้านของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaire) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 15 ราย จากกระบวนการสัมมนากลุ่มย่อย (Group Discussion) ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการบริหารงานแบบบูรณาการของจังหวัดทั้งสองจังหวัด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า มิติของสมรรถนะที่พึงได้รับการพิจารณาของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ทักษะในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ การพัฒนา

ทีมงาน การบริหารแบบบูรณาการ การสื่อสารเพื่อการจูงใจ การจัดการความขัดแย้ง ทักษะในการบริหารงานบุคลากรสัมพันธ์ จิตสำนึกสาธารณะ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารและการประเมินผลโครงการ การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และธรรมาภิบาล

พรรณี ลีกิจวัฒนะ (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบของสมรรถภาพครูเทคโนโลยีสารสนเทศระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาองค์ประกอบของสมรรถภาพครูเทคโนโลยีสารสนเทศระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง โดยศึกษาต้นแบบสมรรถภาพของครูใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านลักษณะนิสัย ในการพัฒนาองค์ประกอบเชิงสำรวจและการพัฒนาองค์ประกอบเชิงยืนยัน ทำใน 2 ขั้นตอน คือ 1) สร้างองค์ประกอบต้นแบบ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และนำไปเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และ 2) การพัฒนาองค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยการนำองค์ประกอบที่เป็นผลการพัฒนาองค์ประกอบเชิงสำรวจในข้อ 1 มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโรงเรียน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis: 2^{nd} Order CFA) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพครูเทคโนโลยีสารสนเทศระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน และองค์ประกอบย่อย 10 องค์ประกอบ จากตัวแปรคัดสรร 46 ตัว

ศรีสุดา นามจิต และคณะ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของครูปฐมวัยที่ควรปรับปรุงได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านอุดมการณ์ในวิชาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

ประพัทธ์ชัย ไชยนอก (2554) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาบ้านด่านซ้าย อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่าบ้านด่านซ้ายมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตนเองเนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งบริการพื้นฐานทางการท่องเที่ยวเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว และสิ่งที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวอีก

ประการหนึ่งคือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ร่วมกับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยว ร่วมกันสนับสนุนวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชน พร้อมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เพื่อเป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

กระทรวงแรงงาน (วุฒิสภาสู่ประชาคมอาเซียน, 2556: ออนไลน์) ได้นำเสนอยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนากำลังคนที่สอดคล้องกับแผนการแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ ปีพ.ศ. 2555-2559 ในหลายประเด็น เช่น ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาศักยภาพกำลังคนทุกระดับอย่างต่อเนื่อง การพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูง และมีความสามารถในระดับสากล การใช้ Work Integrated Learning Approach ที่ส่งเสริมให้มีการบูรณาการระหว่างการเรียนและสภาพการทำงานจริง มีการเชิญผู้ประกอบการมาให้ความรู้ และการผสมผสานการทำงาน การสร้างเสริมเครือข่ายในการพัฒนากำลังคน และการสนับสนุนให้กำลังคนมีคุณธรรม เป็นต้น

ส่วนบริษัท Adecco Thailand (http://www.adecco-asia.com/thailand, 2556) ได้ทำการสำรวจและจัดอันดับอาชีพที่ทำเงินล่าสุดของปี พ.ศ. 2556 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าอาชีพที่ทำรายได้มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) อาชีพการเงินและบัญชี 2) การขายและการตลาด 3) ที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4) ที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) อาชีพการบริการ

ซึ่งจากผลการสำรวจของ Adecco Thailand ผู้สำรวจให้ความเห็นว่าการก้าวเข้าสู่อาชีพการบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้น กำลังคนที่จะก้าวสู่อาชีพการบริการที่สามารถสร้างรายได้ได้ดีจะต้องมีคุณสมบัติดีในหลายประการ เช่น 1) จะต้องจบการศึกษาขั้นต่ำคือปริญญาตรี 2) มีใจรักการบริการ 3) มีบุคลิกและอัธยาศัยดี 4) มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และ 5) จะต้องมีผลการวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างใดอย่างหนึ่ง

งานวิจัยต่างประเทศ

Tom Baum and Francis Devine (2007) ทำการศึกษาเรื่องทักษะและการฝึกอบรมในภาคธุรกิจการโรงแรม กรณีศึกษาการจ้างงานในแผนกปฏิบัติงานส่วนหน้าของประเทศไอร์แลนด์เหนือ จากการศึกษาพบว่า ในยุคโลกาภิวัฒน์ของธุรกิจบริการ ที่มีการเคลื่อนย้ายฐานการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการ (เช่น คอลเซ็นเตอร์ หรือบริการด้านการเงินบางอย่าง) ไปยังภูมิภาคแรงงานต้นทุนต่ำพ่วงด้วยกำลังคนที่มีการศึกษาสูง ซึ่งในเรื่องนี้มีข้อถกเถียงกันว่าทักษะที่กำลังคนเหล่านั้นนำติดตัวไปยังสถานที่ทำงานในการทำงานแบบพื้น ๆ เช่นนั้น เป็นวัฒนธรรมเฉพาะบริบท (Context and Culture Specific) ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจเรื่องชุดของทักษะที่จำเป็นในงานและพื้นฐานการฝึกอบรมของพนักงานผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่มงาน ในแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่ทำงานอยู่ในโรงแรม 4 และ 5 ดาว ในประเทศไอร์แลนด์เหนือ เพื่อทำการ

จำแนกทักษะและประสบการณ์ในการฝึกอบรมของกำลังคนในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งมีการวัดทัศนคติที่มีต่อการกำหนดทักษะความชำนาญของแต่ละงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

C.U. Ekunke (2008) ศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนในสถานศึกษาสายอาชีพของประเทศไนจีเรีย โดยที่ประเทศไนจีเรียเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา และมีความต้องการกำลังคนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในด้านสถานภาพของสังคม และความต้องการทางด้านวิชาชีพ งานวิจัยครั้งนี้มุ่งเสนอสภาพการผลิตกำลังคนในสถาบันอาชีวศึกษาและเทคนิคในประเทศไนจีเรีย และกระบวนการหรือวิธีการในการผลิตกำลังคน

ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ว่านับตั้งแต่ได้เอกราช ทั้งคุณภาพและปริมาณในการผลิตกำลังคนตกอยู่ในสภาพคล้ายถูกกดดันด้วยปัจจัยหลายประการ คือ เรื่องของเทคโนโลยีที่นำเข้าจากต่างประเทศ ผู้วิจัยอธิบายว่าเครื่องจักรหลายชิ้นที่รัฐบาลจัดหามาให้วิทยาลัยเทคนิค ไว้ใช้ในการเรียนการสอนถูกเก็บอยู่ในลังอย่างดี หรือบางทีก็กองสุมไว้นอกห้อง ปัญหาคือไม่มีเจ้าหน้าที่มาอบรมวิธีการใช้เครื่องมือเครื่องจักรเหล่านั้นกับทางอาจารย์ผู้สอน ทำให้ชิ้นส่วนอุปกรณ์บางอย่างเสื่อมคุณภาพลงไปทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีการใช้งาน หรืออุปกรณ์บางอย่างก็ถูกวางทิ้งไว้เฉย ๆ เนื่องจากวิทยาลัยเทคนิคบางแห่งยังไม่มีไฟฟ้า เครื่องมือ เครื่องจักรบางอย่างก็ล้าสมัย รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัญหาระดับประเทศ เช่นปัญหาเรื่องโสเภณี ยาเสพติด ที่ทำให้ประเทศชาติขาดความน่าเชื่อถือ

ทางออกในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอาชีวะ และเทคนิคของประเทศไนจีเรีย ที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ในครั้งนี้คือ ต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา ตั้งสถาบันการฝึกอบรม เปิดโอกาสให้สถานประกอบการ หรือนายจ้างเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนเรื่องการฝึกอบรมให้กับนักศึกษาหรือผู้ที่กำลังมองหางาน ส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทำการประเมินความต้องการและศักยภาพของกำลังคนเป็นระยะ ๆ ปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนอาชีวศึกษาและวิทยาลัยเทคนิค กำหนดยุทธศาสตร์ ในการพัฒนานักศึกษาในด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Juliana Kheng Mei Soh (2008) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวของเอเชีย ผู้วิจัยให้ความเห็นว่าในปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการให้บริการ สินค้า เงินตราต่างประเทศ การจ้างงานและการลงทุน ในประเทศที่การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมการบริการที่เจริญรุ่งเรืองเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ก็จะดีตามไปด้วย อีกทั้งยังมีส่งผลถึงสังคมและการพัฒนาในระดับชาติ ผู้วิจัยกล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวไว้ว่า การเจริญเติบอย่างรวดเร็วของธุรกิจนี้มีผลกระทบโดยตรงกับการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยว และการพัฒนากำลังคน

ในกลุ่มนี้ ในด้านความต้องการความเป็นมืออาชีพ ทักษะเฉพาะทาง และการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องรวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการใช้เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ

ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมกำลังคน ที่หลายส่วนงานในกลุ่มการท่องเที่ยวมีความต้องการนั้น เป็นเรื่องที่รับรู้กันทั่วไปทั้งในเอเชียและแปซิฟิก แต่จากรายงาน the United National Development Program Report เมื่อปี 1996 สรุปไว้ว่า กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนรวมถึงกลุ่มอินโดจีน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ดีนัก ในรายงานมีการจัดอันดับประเทศทั้งหมด 174 ประเทศทั่วโลก โดยใช้เกณฑ์การจัดอันดับตามดัชนีการพัฒนาประชากร (Human Development Index) ที่พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภาวะการรู้หนังสือของผู้ใหญ่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อหัวของประชากรต่อปี และอายุขัยโดยเฉลี่ย (Life Expectancy) ซึ่งผลปรากฏว่าไม่มีชาติใดในกลุ่มสมาชิกอาเซียนเลยแม้แต่ประเทศเดียวที่ติดอันดับ 1 ใน 20 ประเทศ ส่วนการการพัฒนามุ่งใน 4 ด้าน คือ 1) การขาดแคลนกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถ 2) ช่องว่างความพร้อมเรื่องโครงสร้างพื้นฐานในการจัดฝึกอบรม และคุณภาพของผู้สอนและผู้ฝึกอบรม 3) การไม่ให้ความสนใจในงานและการฝึกอบรม ด้วยเหตุผลเนื่องจากลักษณะและเงื่อนไขของการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว และ 4) ความต้องการให้มียุทธศาสตร์ของชาติในระยะยาว และนโยบายที่ครอบคลุมเรื่องการพัฒนากำลังคนกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

Juliana Kheng Mei Soh ยังให้ความเห็นไว้ว่าประเทศสิงคโปร์มีการเตรียมพร้อมเรื่องการพัฒนากำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างหลักแหลม โดยเฉพาะเรื่องการบูรณาการ สองส่วนเข้าด้วยกันคือส่วนของรีสอร์ทและการจัดมหกรรม กิจกรรมต่าง ๆ ที่สิงคโปร์ลงนามเป็นเจ้าภาพจัดงานเพื่อดึงเงินตราต่างประเทศจากนักท่องเที่ยว พร้อมกันนี้ก็ได้อนุมัติเงินงบประมาณจำนวน 360 ล้านดอลล่าร์สิงคโปร์ เพื่อการพัฒนากำลังคน และเตรียมกำลังคนอีกจำนวน 74,000 คน เพื่อรองรับธุรกิจการท่องเที่ยวในช่วงเวลา 3 ปี ทั้งนี้เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ย่อมหมายถึงการจ้างงานชาวสิงคโปร์เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ช่วง 3 ปีข้างหน้าประเทศสิงคโปร์คาดว่าจะมีตำแหน่งงานใหม่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจำนวน 50,000-60,000 ตำแหน่ง

ผลการวิจัยพบว่า ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนควรกำหนดไว้ทั้งระดับภูมิภาคและระดับชาติ เมื่อพิจารณารายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศในเอเชียโดยดูจากรายได้ประชาชาติต่อหัวของแต่ละประเทศ พบว่าเพิ่มขึ้นมากทุกขณะ ขณะเดียวกันระดับภูมิภาคควรมองไกลไปถึงศตวรรษหน้า ในเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นโยบายการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แต่ที่เหนือสิ่งอื่นใดคือเรื่องการขาดแคลนกำลังคนที่มีทักษะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติการและระดับผู้จัดการที่เริ่มมองเห็นเค้าแล้วว่าเป็นปัญหาใหญ่ ความต้องการกำลังคนที่ได้

ผ่านการฝึกอบรม และมีทักษะในการปฏิบัติงาน สิ่งนี้เป็นปัญหาหนักที่ภาคการท่องเที่ยวในเอเชียกำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแต่ละประเทศในเอเชียก็กำลังพัฒนายุทธศาสตร์ของตน ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับชาติ แต่ยุทธศาสตร์ทั้งหลายเหล่านั้นจำเป็นต้องรีบดำเนินการเพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนกำลังคนที่มีทักษะและความชำนาญงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Nafees A. Khan (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศอินเดีย กรณีศึกษาบริษัทแอร์อินเดียที่กรุงนิวเดลี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือเพื่อพัฒนาความสามารถของกำลังคนผ่านการเรียนรู้ และผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล กระบวนการ และระดับองค์กร ด้วยการนำกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบอย่างดี เข้าไปดำเนินการในพื้นที่การทำงานที่กำหนด โดยเน้นในเรื่องของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ทำให้คุณภาพการทำงานในภาพรวมเกิดการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น การขาดแคลนกำลังคนที่มีทักษะความชำนาญ การขาดแคนโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และขาดผู้ฝึกอบรมที่มีทักษะและความชำนาญ สภาพการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการขาดยุทธศาสตร์และนโยบายที่เหมาะสมในการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยว

การศึกษาเริ่มต้นด้วยการทำการวิเคราะห์สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ด้วยวิธีการอ้างอิงกับบริษัทแอร์อินเดีย เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร อีกทั้งเป็นการศึกษาความต้องการของแอร์อินเดียในเรื่องของความเต็มใจในการพัฒนาคุณภาพของการทำงานในหน้าที่ เพื่อให้องค์กรได้ใช้ประโยชน์จากบุคลากรอย่างสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่เป็นพนักงานของบริษัทแอร์อินเดียที่มีตำแหน่งงานไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นประสบการณ์ของมวลมนุษย์ เป็นประสบการณ์ทางสังคม เป็นปรากฏการณ์ทางภูมิศาสตร์ เป็นมูลค่าของทรัพยากร และเป็นธุรกิจที่ถือเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นปรากฏการณ์ทางสังคมของสังคมสมัยใหม่ที่มีผลกระทบสำคัญในเรื่องของเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและการจ้างงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและล้าหลังที่เป็นที่รู้จักกันดีอย่างแพร่หลาย ทุกวันนี้ทั่วโลกยอมรับว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและการจ้างงาน และมีการลงทุนในอุตสาหกรรมนี้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บทบาทของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่ใช่ (the Right Kind of People) ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า สำหรับ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพส่งมอบให้กับลูกค้า เพราะเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ตรงกับลักษณะงาน และในการตัดสินใจเรื่องความจำเป็นในการจัดให้มีการฝึกอบรม ควรมีการดำเนินการในสองระดับ และควรมีการระบุสมรรถนะที่จำเป็นของแต่ละระดับไว้ให้ชัดเจน

Ooncharoen and Ussahawanitchakit (2008) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร และผลการดำเนินธุรกิจของธุรกิจการโรงแรมในประเทศไทย: ผลกระทบของวัฒนธรรมการบริการและลักษณะขององค์กร จากการวิจัยได้สรุปวัฒนธรรมการบริการไว้ใน 5 ด้าน คือ 1) คุณภาพของการบริการในระดับสูง 2) การสื่อสารแบบเปิดกว้างและจริงใจ 3) ความรับผิดชอบในการให้การบริการ 4) การป้องกันความล้มเหลวของการให้บริการ และ 5) การพลิกฟื้นคืนชื่อเสียงเรื่องการบริการ สมรรถนะของพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการแรกของวัฒนธรรมการให้บริการ ที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับองค์ประกอบของวัฒนธรรมการบริการ

การแข่งขันในเรื่องการให้บริการของธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยวขนาดย่อม (Small and Medium Sizes) เป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดผลดีและผลเสียได้อย่างเฉียบพลันภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และความต้องการในส่วนของตลาดการท่องเที่ยว (Ruelione and Savaneviciene, 2009) จากที่ได้กล่าวถึงภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในต่างประเทศในบทที่ 2 ทำให้เห็นได้ชัดว่าธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวขนาดย่อมในยุโรป มีข้อได้เปรียบมากกว่าในซีกโลกอื่น ๆ เนื่องจากสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง และสามารถยืดหยุ่นได้ตามสภาพการณ์ กระนั้นธุรกิจขนาดย่อมก็ยังประสบปัญหาในเรื่องขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น เรื่องของเวลา และงบประมาณในการดำเนินการเพื่อให้กิจการได้ดำรงอยู่ได้ ธุรกิจโรงแรมก็อยู่ในข่ายเดียวกัน

จากการศึกษาวิจัยของ Ruelione and Savaneviciene (2009) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมก็คือตัวพนักงาน (Hotel Employees) คุณภาพและศักยภาพของพนักงานเป็นตัวตัดสินภาพลักษณ์ของโรงแรม (Hotel Image) และการกลับไปพักซ้ำของลูกค้า (Repeat Visits of Guests) การพิจารณาเรื่องกิจกรรมและการจัดบริการต่าง ๆ ในโรงแรม ก็มักจะจำแนกด้วยเรื่องของตัวพนักงานผู้ให้บริการนั้น สิ่งสำคัญก็คือตัวสมรรถนะหลักที่ติดอยู่กับตัวของผู้ให้บริการและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานถือเป็นบทบาทสำคัญ

การแข่งขันของธุรกิจโรงแรม จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า (Ruelione and Savaneviciene, 2009) และพฤติกรรมการมีใจบริการ และการต้อนรับของพนักงานของโรงแรม

เป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีสมรรถนะหลักใน 2 ด้านนี้อย่างชัดเจน

ในเรื่องของธุรกิจบริการและการโรงแรม ยังกล่าวไว้ว่า งานด้านการบริการและการโรงแรม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของอาหาร เครื่องดื่ม และหรือที่พัก ทัศนียภาพ และพฤติกรรม รวมถึงทัศนคติของผู้คน (Cassee and Reuland, 1983. อ้างถึงใน Ruelione and Savaneviciene, 2009) ที่อภิปรายไว้สิ่งเหล่านั้น ถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ไม่อาจคาดเดาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในตอนท้ายสุดได้ ทั้งนี้เนื่องจากงานต่าง ๆ เหล่านั้นขึ้นอยู่กับประเภทและลักษณะของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ King (1995) ที่กล่าวไว้ว่า แนวคิดเรื่องธุรกิจบริการและการโรงแรมนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Sona Vikas (2009) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีการพัฒนากลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพการทำงานของบุคลากร การพัฒนาองค์กร รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเรื่องสำคัญที่ยึดครองพื้นที่ส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน การฝึกอบรมที่ทำอยู่ส่วนใหญ่ทำกันไปตามเรื่องตามราว และไม่พร้อมเพรียงกัน บริษัทส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานโดยเฉพาะพนักงานเข้าใหม่ เพราะคาดว่าพนักงานเหล่านั้นมีทักษะอย่างที่องค์กรต้องการมาก่อนเข้าทำงาน (ระดับต้น) สิ่งนี้เลยเป็นผลทำมีช่องว่างด้านทักษะการทำงานสูงมากที่เป็นปัญหาใหญ่ให้ฝ่ายบริหารต้องรีบหาทางแก้ไข แต่สำหรับองค์กรด้านการท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องแก้ปัญหาในเรื่องช่องว่างของทักษะความสามารถที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ที่ถือเป็นความจำเป็นของนายจ้าง ในบรรยากาศการแข่งขันที่บีบรัด การตัดทอนรายจ่ายด้านฝึกอบรมโดยหาทางออกด้วยการแสวงหาและคัดเลือกกำลังคน ภายใต้การกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่องค์กรกลับลืมไปว่า การฝึกอบรมก็ยังเป็นเรื่องจำเป็นระดับการจัดการก็ต้องมีการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้จัดการเข้าใจบทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำองค์กรและในธุรกิจนั้น ๆ รวมถึงการพัฒนาคนเพื่อการเลื่อนตำแหน่งในวันข้างหน้า การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะกำลังคนจำเป็นต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การฝึกอบรมทักษะเป็นเรื่องจำเป็น เพราะกำลังคนจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกระบวนการทำงาน แม้กระทั่งเรื่องของความปลอดภัยก็ต้องมีการฝึกอบรมเพราะเป็นข้อบังคับ ส่วนเรื่องการขายและการตลาดเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เป็นสิ่งที่ให้ผลตอบแทนเกินคุ้ม เพราะความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการคือหัวใจหลักของธุรกิจ นอกจากนี้ในองค์กรธุรกิจยังมีความรู้เฉพาะเรื่องอีกหลายอย่างที่ยากในการซื้อหามาจากที่อื่น ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม คือการพัฒนาสมรรถนะอย่างยั่งยืนสำหรับแรงงานในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพวกเขาเหล่านั้น

พร้อมสำหรับองค์กรในศตวรรษที่ 21 ที่การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เป็นการสร้างงาน แต่ยังเป็นการกระตุ้นการจ้างงานได้อีกทางหนึ่ง

Clare Foster, Scott McCable, and Helen Dewhurst (2010) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการจัดการในภาคการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยศึกษาเรื่องของความต้องการและมุมมองในระดับภูมิภาค ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม และการศึกษาหาความรู้ในด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะจะนำไปสู่การแข่งขันในเรื่องการเลือกสถานที่ของนักท่องเที่ยวและการพัฒนาคุณภาพของประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับเหล่านี้ ถือเป็นปัญหาที่ทั้งภาคโรงแรมและภาคการท่องเที่ยวกำลังเผชิญอยู่ โดยถูกมองเป็นความด้อยทักษะและขาดความชำนาญ ขณะเดียวกันการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการยังมีแรงกดดันด้วยเรื่องการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร

Clare Foster, Scott McCable, and Helen Dewhurst ได้ให้ความเห็นไว้ว่าที่ผ่านมางานวิจัยทางด้านนี้ส่วนใหญ่จะให้ความสนใจในเรื่องของการพัฒนาทักษะทั่วไปแบบรวม ๆ แต่ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาลึกลงไปในเรื่องช่องว่างภายในของทักษะ และความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะโดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการ ทั้งเรื่องของทักษะการบริหารจัดการ และความจำเป็นในการจัดการฝึกอบรมของธุรกิจทั้งสองประเทศ การศึกษาครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์บริบทในระดับภูมิภาคเพื่อจะได้มองเห็นปัญหา อุปสรรค และแรงผลักดันในเรื่องความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาของแต่ละภาคส่วนได้ชัดเจน การวิจัยช่วยให้มีข้อมูลในการกำหนดวิสัยทัศน์เรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นบทสรุปในเรื่องความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นและเรื่องของแผนงานการฝึกอบรมของแต่ละภาคส่วน

Ailyn Q. Relojero และคณะ (2011) แห่งมหาวิทยาลัย Aklan State University ประเทศฟิลิปปินส์ ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากำลังคนเพื่อประโยชน์ของชุมชน (Human Resource Development for Community Advancement) เนื่องจากมหาวิทยาลัย Aklan State University เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนด้วยการส่งเสริมให้ทุกคนมีความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำตนให้เป็นประโยชน์และเห็นคุณค่าของการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ Ailyn Q. Relojero และคณะ แบ่งการศึกษาออกเป็นหลายรอบ เก็บข้อมูลพื้นฐานของบุคคลด้วยการสัมภาษณ์ โดยถามเรื่องความต้องการในการศึกษาหรือพัฒนาความรู้ ความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ที่ใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ในครอบครัว การสนับสนุนช่วยเหลือจากทางรัฐด้านการพัฒนาประชาชนควรผ่านช่องทางทางวิทยาลัยครู หรือคณะศึกษาศาสตร์ ควรให้ความช่วยเหลือครอบครัว

ที่ฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีก่อน และควรมีค่าตอบแทนให้กับคณาจารย์ที่ต้องทำงานหนัก หรือมีภาระงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากการให้การศึกษาหรืออบรมอาชีพเพิ่มเติมให้ชุมชน รัฐควรดูแลเรื่องสุขภาพเด็กให้มีสุขภาพแข็งแรงเพื่อจะได้เจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่สุขภาพดี

Fatheme Tohidy Ardahare (2011) นักศึกษาระดับปริญญาเอกภาควิชาการจัดการทางวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยอิสลามอาซาด กรุงเตหะราน ประเทศอิหร่าน ได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Ardahare กล่าวว่าในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แนวโน้มในการพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวมีความโดดเด่นเป็นอย่างมาก เห็นได้จากการจัดฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในสาขานี้โดยเฉพาะในประเทศกลุ่มอุตสาหกรรมหรือประเทศที่พัฒนาแล้วเกือบทุกประเทศ การวิจัยมีวัตถุประสงค์คือศึกษาบทบาทของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการเพิ่มขีดความสามารถของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลังจากให้คำจำกัดความเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถ การเพิ่มพลังอำนาจ ความสำคัญ และบทบาทที่มีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน วัตถุประสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการจัดสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้วยการนำปัจจัยเรื่องการสร้างความพึงพอใจในงานในหน้าที่ การปรับเปลี่ยนแนวการทำงานเชิงสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา และเรื่องอื่น ๆ เข้ามาร่วมด้วย

ผลการศึกษาพบว่า องค์กรต่างๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการเพิ่มพลังอำนาจและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกำลังคนของตนอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงระบบการทำงาน โดยการสร้างประสิทธิภาพให้กับกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีหลายวิธีการ เช่น

1. กำหนดมาตรฐานของการบริการในรีสอร์ทและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว
2. ให้การบริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
3. ปรับปรุงการสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร
4. เพิ่มระดับของความพึงพอใจในการทำงาน และจัดสถานที่ทำงานให้มีความคล่องตัวที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว
5. เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานของกำลังคน ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน
6. ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ในระหว่างการปฏิบัติงาน
7. สร้างความรู้สึกแบบมีส่วนร่วมทั้งในองค์กร และการทำงานเป็นทีม

8. ปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน

9. เพิ่มคุณภาพของการบริการที่จัดให้กับนักท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว

10. ลดค่าใช้จ่ายแต่เพิ่มกำไรของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

11. ปรับปรุงเรื่องการให้อำนาจตัดสินใจให้แก่กำลังคน

12. การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้มีรายได้จากเงินตราต่างประเทศ ที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ

ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านวิชาชีพทั้งหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้กำลังคนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

Mohamad Faisol Seling (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องพัฒนาการของอาเซียนด้วยวิธีการทางประวัติศาสตร์ สรุปได้ว่านับตั้งแต่มีการก่อตั้งประชาคมอาเซียนขึ้นมาเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม ค.ศ. 1967 ในครั้งแรกอาเซียนมีสมาชิกอยู่ด้วยกันแค่ 5 ประเทศ แต่ปัจจุบันอาเซียนประสบความสำเร็จในระดับภูมิภาคในเรื่องการดึงดูดความสนใจจากนานาประเทศ และมีความร่วมมือกันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมที่มีระเบียบแบบแผนการปฏิบัติ รวมถึงการศึกษาวิจัยในเรื่องพื้นฐานที่สนใจร่วมกัน ทุกวันนี้บทบาทและอิทธิพลของอาเซียนครอบคลุมประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เอเชียและเอเชียใต้ อาเซียนมีบทบาทด้านกระแสการเมืองในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ที่เรียกร้องความสนใจจากหลายประเทศไม่เฉพาะแต่ในเอเชีย แต่รวมถึงสหรัฐอเมริกาและยุโรป ความสำเร็จของอาเซียนและการบรรลุวัตถุประสงค์ของอาเซียนในวันนี้ ถือเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เมื่อเปรียบเทียบกับความท้าทายที่อาเซียนประสบในระยะเริ่มแรกของการก่อตั้ง

จากการศึกษาด้วยวิธีการทางประวัติศาสตร์ สรุปได้ว่า ในการสร้างความมั่นใจในสถานการณ์ทางการเมืองของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อาเซียนต้องพยายามอย่างเต็มที่ แม้การดำเนินการจะค่อนข้างล่าช้าไปบ้างก็ตาม สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงจิตวิญญาณของอาเซียน กับความรู้สึกของการมีส่วนร่วม ดังที่ อดีตนายกรัฐมนตรีมาเลเซีย นายแพทย์ มหาเธร์ บิน โมฮัมหมัด เคยกล่าวไว้ ผนวกกับความลับเรื่องเทคนิค 5C ที่ทำให้อาเซียนประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1) Consolidation ที่หมายถึงการสร้างความแข็งแกร่ง 2) Consultation คือการปรึกษาหารือหรือประชุมร่วมกัน 3) Consensus หมายถึงใช้มติเอกฉันท์ในการตัดสินใจในการดำเนินการ 4) Caring คือความห่วงใยความใส่ใจ เป็นห่วงซึ่งกันและกัน และ 5) Cornerstone หมายถึงการกำหนดเสาหลัก หรือการผนึกกำลังกัน

อาเซียนจะไม่ได้เป็นเพียงประชาคม หรือองค์กรที่ก่อตั้งด้วยความร่วมมือระหว่างชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่มีความสำคัญต่อประเทศในเอเชียตะวันออกอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีการเจรจา ระหว่างอาเซียนและเอเชียตะวันออกในเรื่องความสนใจ และทิศทางความร่วมมือระหว่างกันเพื่อเพิ่มการบูรณาการทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค การจะวัดความสำเร็จและประสิทธิผลด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจนั้น อาเซียนจะต้องมียุทธศาสตร์ที่เข้มแข็งในหลายด้านๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประเทศสมาชิก กระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศให้สอดคล้องกับทิศทางของอาเซียนเพื่อความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจของประชาคม การทำให้จีนและญี่ปุ่นเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว จะเป็นประโยชน์ต่ออาเซียนในแง่ของการพัฒนาความร่วมมือและรักษาสันติสุขระหว่างประเทศสมาชิก ด้วยวิธีการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการใช้หลักการการยอมรับระหว่างกันภายในภูมิภาค อาเซียนจะยิ่งรวมตัวกันได้อย่างเข้มแข็งและมั่นคงยิ่งขึ้น และมีความเจริญรุ่งเรืองในแบบฉบับที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

Peter Semone (2012) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานของภาคการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือประเทศลาว ผ่านช่องทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดย Peter Semone ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวในประเทศลาวถือเป็นเรื่องใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นอย่างจริงจัง เมื่อปลายปี ค.ศ. 1990 กว่า ๆ และหลังจากนั้นอีกสิบปีต่อมา แฟ้มประวัติการท่องเที่ยวของประเทศ ดูเหมือนจะมีเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาจากภูมิภาคใกล้เคียงเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งก็ได้แก่ ประเทศจีน ไทย และเวียดนาม ซึ่งโดยมากมักจะเดินทางเข้าไปในประเทศลาวเป็นหมู่คณะ มีการใช้จ่ายในอัตราที่ต่ำ และพักอาศัยเพียงช่วงเวลาสั้น ๆ การจะเก็บเกี่ยวผลประโยชน์เรื่องการท่องเที่ยวของประเทศลาว และการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันบอบบางของชาติรวมถึงสภาพนิเวศวิทยาที่ปรุงแต่งขึ้นมาใหม่ รัฐบาลลาวต้องเผชิญกับความท้าทาย ในเรื่องการแสวงหาแนวทางปรับเปลี่ยนสมดุลความต้องการทางด้านการท่องเที่ยว ด้วยการเพิ่มผลกำไรให้มากขึ้น แต่ให้มีผลกระทบต่อภาคส่วนทางการตลาดให้น้อยลง จึงได้มีการประกาศยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จัดทำโดยสำนักงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศลาวภายใต้ความร่วมมือกับองค์กรการพัฒนาแห่งลักเซ็มเบอร์ก (Luxemberg Development Cooperation) ที่ให้คำแนะนำว่าการลงทุนในเรื่องของบุคลากรจะช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการในภาคการท่องเที่ยว ที่จะได้ผลตอบแทนคืนมาในรูปผลกำไรให้กับอุตสาหกรรม งานวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวของประเทศลาวที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรต้องดำเนินการ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการให้ดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยรักษาและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมอันบอบบางและสภาพแวดล้อมแบบเดิม ๆ ของประเทศ

Karen Johnson and Kenneth R. Bartlett (2013) แห่งมหาวิทยาลัยอัครอน มลรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำการศึกษาเรื่องบทบาทของการท่องเที่ยวในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ กรณีศึกษามุมมองของชาวจาไมก้า โดยคณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความสนใจในเรื่องของวัฒนธรรม และสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจแบบเฉพาะกลุ่มมากยิ่งขึ้น รวมถึงเรื่องอิทธิพลที่อาจส่งผลกับจำนวนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ปัจจุบันการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ มักจะไม่ให้ความสนใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะ และการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมการโรงแรม ถึงแม้ว่าการขยายตัวของธุรกิจบริการในประเทศต่างๆ จะดำเนินไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร และการทบทวนวรรณกรรม เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศจาไมก้า ศึกษาแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติที่กำลังมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องของผลกระทบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และที่จะเกิดในอนาคตทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับชาติ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแผนพัฒนาของรัฐบาลระบุไว้ชัดว่า การท่องเที่ยวเป็นกุญแจสำคัญสำหรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของชาติ ที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจได้อย่างกว้างขวาง รวมถึงการพัฒนาสังคมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ยิ่งไปกว่านั้นคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวถือเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสำหรับการพัฒนาประเทศจาไมก้าอย่างต่อเนื่อง

วรรณกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบันมักจะมองข้ามเรื่องของศักยภาพที่มีอิทธิพล และบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลถึงอนาคตที่ช่วยให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนามุ่งไปสู่เป้าหมายระดับชาติ และเห็นว่าควรส่งเสริมเรื่องการศึกษาวิจัยเพื่อดูการเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ กับอัตราการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยว

จากการทบทวนองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) เรื่องการสร้างยุทธศาสตร์ ความหมายของยุทธศาสตร์ ความจำเป็นและประโยชน์ของการสร้างยุทธศาสตร์ ขั้นตอนการสร้างยุทธศาสตร์ แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์การศึกษาชาติ แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหาและอุปสรรค (SWOT Analysis) การวิเคราะห์ TOWS Matrix Analysis เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อนำมาจัดทำยุทธศาสตร์

2) ความรู้ ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ศึกษาประวัติความเป็นมาของสมรรถนะ ความหมาย องค์ประกอบ ประเภทของสมรรถนะ การประเมินสมรรถนะ และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด และเป็นหลักในการใช้ประเมินช่องว่างของสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

3) แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 1) ศึกษาความเป็นมา ความหมายของการท่องเที่ยว ความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคม แนวโน้มของอุตสาหรรมการท่องเที่ยวในอนาคต ที่พบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย 2) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ องค์ประกอบของการบริการ ลักษณะของงานบริการในโรงแรม คุณลักษณะของผู้ที่จะประกอบอาชีพงานบริการ และพบว่าการเติบโตและการประสบความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นหัวใจหลักที่สำคัญประการหนึ่งคือการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในด้านการให้การบริการ และการจัดเตรียมการบริการตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ 3) ศึกษาแนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ความเป็นมา ความหมาย ลักษณะ หลักเกณฑ์ กระบวนการ และประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ 4) การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ศึกษาความจำเป็นและประโยชน์ในการพัฒนากำลังคน และพบว่า การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรและสถาบันการศึกษาต้องกระทำอย่างจริงจัง และต่อเนื่องเพื่อให้กำลังคนมีคุณภาพ มีศักยภาพ และมีสมรรถนะตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ

4) ความรู้เกี่ยวกับเขตภูมิภาคตะวันตก ศึกษาลักษณะทั่วไปของเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 8 จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกที่ผลิตบัณฑิตในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5) แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน ศึกษาความเป็นมา การจัดตั้งสมาคม การประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน ศักยภาพของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ข้อได้เปรียบและเสียเปรียบของประเทศไทยในการเป็นประชาคมอาเซียน การเตรียมพร้อมของประเทศไทยสู่การเป็นประชาคมอาเซียน จากการศึกษาพบว่าประเทศไทยยังมีข้อเสียเปรียบและได้เปรียบบางประการในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และการรวมตัวกันในภูมิภาคนี้สร้างความเข้มแข็งและการได้ประโยชน์ในระหว่างสมาชิกประเทศทั้ง 10 ประเทศในหลาย ๆ ประการ และในการเตรียมพร้อมกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เรื่องภาษาอังกฤษ การทำงานในสังคมหลากหลายวัฒนธรรม ความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี เป็นเรื่องสำคัญ

6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะ การท่องเที่ยว การพัฒนากำลังคน และเรื่องอื่น ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยนั้น จำเป็นต้องบูรณาการศาสตร์ในแขนงต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมองค์ความรู้ในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

แนวคิดเรื่องมาตรฐานสมรรถร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะผู้แทนของประเทศไทย เห็นชอบในข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Multicultural Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม จึงได้มอบหมายให้สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบวิชาชีพ และผู้สนใจได้นำไปพัฒนาหลักสูตร และพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวตามที่อาเซียนกำหนด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะในด้านที่เป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) เท่านั้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคน

แนวคิดเรื่องการพัฒนาและการฝึกอบรมกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนากำลังคนมีความสำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์กร (Helen Whitrod Brown and Angela Green, 2001) ในส่วนของกำลังคน การพัฒนาช่วยให้ได้รับประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน อาทิ เช่น 1) สร้างความมั่นใจว่าตนมีทักษะที่จำเป็นในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 2) มีโอกาสพัฒนาอาชีพให้เจริญก้าวหน้า 3) เพิ่มโอกาสในการได้รับการศึกษา อบรม และพัฒนาตนเอง 4) ได้รับความรู้และทักษะที่ทันสมัย 5) ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และ 6) ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ในส่วนประโยชน์ของการพัฒนาที่มีต่อองค์กรนั้นมีดังนี้ 1) สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน 2) ลดอัตราการลาออกหรือการรับพนักงานใหม่ 3) ลดอัตราการขาดงาน 4) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 5) รักษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานและเสริมแรงจูงใจในการทำงาน 6) รักษาระดับและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ 7) ประหยัดทรัพยากรและลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น 8) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น และ 9) มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน

แนวคิดเรื่องการพัฒนากำลังคนของ ราสโตกิ (Rastogi, 2000) สรุปไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้นจำเป็นต้องมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ในรูปแบบของการเรียนรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่ยั่งยืนเหนือกาลเวลา และจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเน้นตรงไปที่ความสามารถขององค์กร ในการเผชิญหน้ากับสภาพการแข่งขันที่ท้าทายท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่ไม่แน่นอน บริษัทไอบีเอ็ม (IBM, 2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ พบว่าผู้บริหารต้องให้ความสำคัญโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการใน 4 เรื่อง ได้แก่ 1) การพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง 2) การขับเคลื่อนสู่ความเติบโตขององค์กรโดยการวิเคราะห์กำลังคน 3) การพัฒนาและรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร และ 4) การวางแผนการพัฒนาภาวะผู้นำ

แนวคิดในเรื่องเดียวกันที่นำเสนอโดย ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2550) ได้สรุปแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กร ไว้ 5 ประการ คือ 1) การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรควรจะต้องมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเป็นหลัก 2) ต้องมีการสะสมหรือเก็บรักษาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) สร้างคุณค่าของทรัพยากรบุคคลให้เพิ่มมากขึ้นและเติมเต็มในส่วนที่ขาด 4 ธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ และ 5) สร้างผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรบุคคลให้เร็วที่สุด

แนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทย

ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558ซึ่งสำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553) ตระหนักถึงผลกระทบของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนต่ออุดมศึกษาไทย ซึ่งเป็นประเด็นที่กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2551-2565) ให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการจัดการอุดมศึกษา ทั้งนี้การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนจะทำให้การเคลื่อนย้ายกำลังคนนักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปโดยสะดวกขึ้น และการเปิดเสรีทางการค้าบริการด้านการศึกษาจะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ ภาษาและวัฒนธรรมระหว่างกัน อุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับตัว เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

แนวคิดเรื่องสมรรถนะในการทำงาน

สมรรถนะ หรือ Competency เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ที่เป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของกำลังคนที่ส่งผลไปยังการพัฒนาองค์กร ซึ่งแนวคิดในเรื่องสมรรถนะเริ่มมาจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ เดวิด แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง

คุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กร ระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารรถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ องค์ประกอบของสมรรถนะมี 3 ส่วน คือ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น 2) ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว และ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เช่น แรงจูงใจ เจตคติอุปนิสัย บุคลิกส่วนตัว ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และคุณค่าของตน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม เป็นแรงขับภายในเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของงานที่ตั้งไว้

โคล และเซกวาร์ด (Coll, R., and Zegwaard, K.E., 2006) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้สมรรถนะที่คาดหวังของบัณฑิตใหม่สายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ข้อสรุปว่า เป็นเรื่องน่าแปลกที่ประเทศที่มีอัตราการว่างงานสูงแต่ก็มีบัณฑิตตกงานเป็นจำนวนมาก และกลับต้องมีการนำเข้าบุคลากรสายวิชาชีพจากต่างประเทศ สถานการณ์เช่นนี้เกิดจากบัณฑิตขาดทักษะงานอาชีพ และทักษะที่น่าจะมีในการทำงานที่ควรได้ปลูกฝังตั้งแต่ยังอยู่ในสถาบันการศึกษา เช่น ทักษะในการคิดวิเคราะห์ ทักษะในการทำงานเป็นทีม ทักษะในการบริหารและจัดการตนเองอย่างเป็นระบบ ซึ่งทักษะเหล่านี้จะช่วยให้บัณฑิตมีความสามารถเหนือกว่าและหางานได้ง่ายกว่า โคล และเซกวาร์ด ยังได้นำเสนอสมรรถนะที่จำเป็นในงานไว้ 24 สมรรถนะ เช่น สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความยืดหยุ่น ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านความเป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติม เป็นต้น

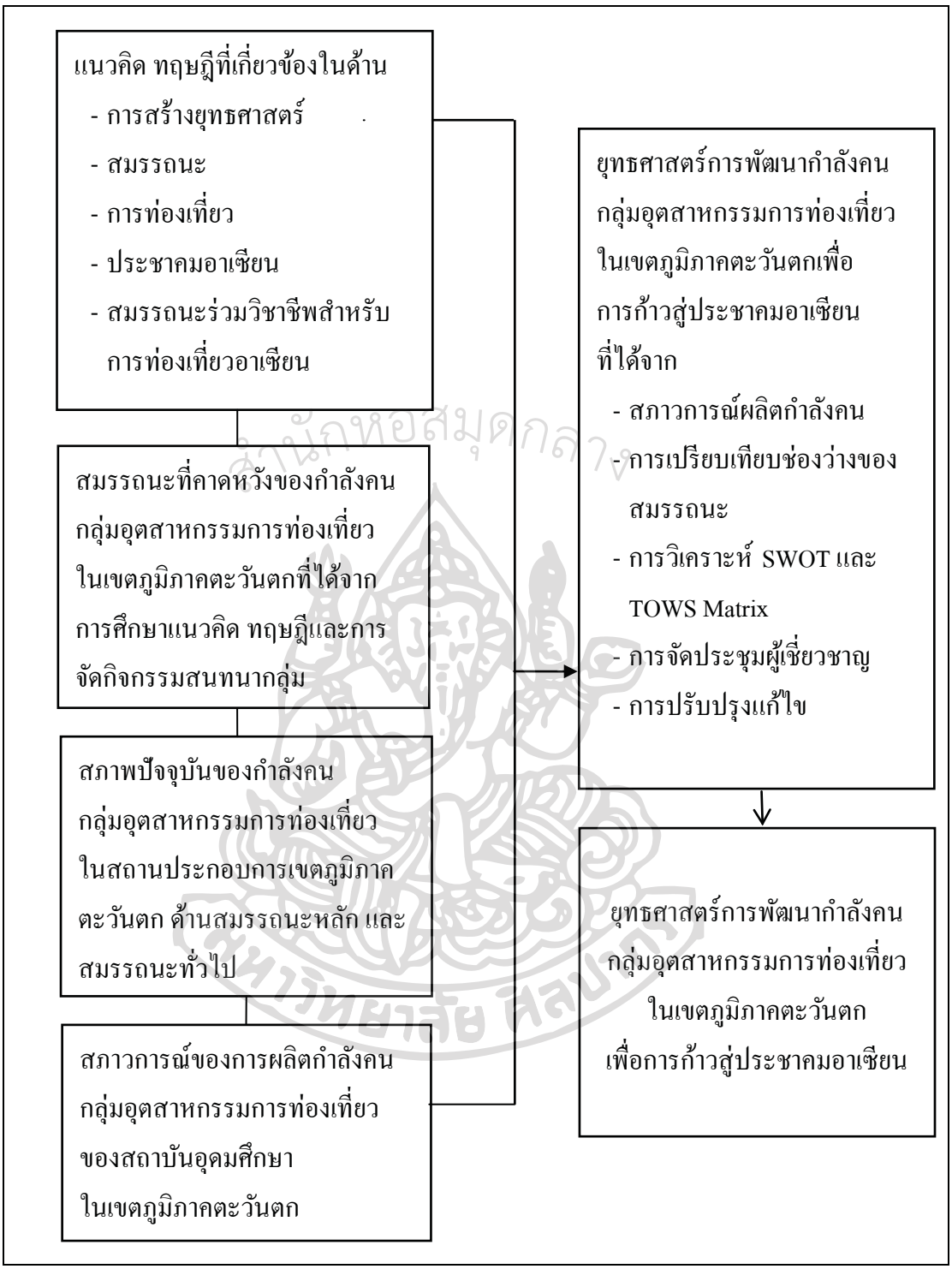
เดวิด แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กร ระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารรถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ องค์ประกอบของสมรรถนะมี 3 ส่วน คือ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้เรื่องการบริการส่วนหน้าเป็นต้น 2) ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว และ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เช่น แรงจูงใจ เจตคติอุปนิสัย บุคลิกส่วนตัว ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และคุณค่าของตน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม เป็นแรงขับภายในเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของงานที่ตั้งไว้

การกำหนดระดับของสมรรถนะที่คาดหวัง ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) กำหนดตัวบ่งชี้ที่อธิบายระดับของพฤติกรรม ระดับของความรู้สึกนึกคิด ของแต่ละสมรรถนะ ดังที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คำอธิบายระดับของสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก

ระดับ	ตัวบ่งชี้พฤติกรรมหรือความรู้สึกนึกคิด
ระดับที่ 1 - ระดับต้น	เข้าใจและอธิบายแนวคิด หรือหลักการเบื้องต้นได้ ปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ 2 - ประยุกต์ใช้	ประยุกต์หลักการในงานของตน สามารถปรับวิธีทำงานหรือแก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือจากแนวทางที่กำหนดได้
ระดับที่ 3 - ระดับกลาง	มีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้
ระดับที่ 4 - ระดับสูง	นำไปปรับปรุงงาน และเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบและดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ
ระดับที่ 5 - ระดับเชี่ยวชาญ	สามารถนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผน และเป็นที่ปรึกษาได้

กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นแผนภาพ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และ 3) เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methodology) คือ มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ศึกษา
4. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินการเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย

เป็นการจัดเตรียมโครงการตามระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

เตรียมโครงการศึกษาวิจัย ด้วยการศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างยุทธศาสตร์ แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน แนวคิดเรื่องสมรรถนะ แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 8 จังหวัด และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ รายงานการวิจัย บทความการวิจัย รายงานของหน่วยงานต่าง ๆ

วิทยานิพนธ์ วารสาร ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต เพื่อมาจัดทำโครงการวิจัย โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเสนอขออนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัย ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และการทบทวนวรรณกรรม และศึกษาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และนำมาจัดทำเป็นร่างสมรรถนะที่คาดหวัง ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือหลักในการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้สมรรถนะ และระดับสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถาม ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และปรับปรุงตามคำแนะนำ หลังจากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มอื่นจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือก่อนจะนำไปใช้สอบถามนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หรือชั้นปีสุดท้ายในหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือหลักสูตรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในสถาบันการศึกษาทั้ง 9 สถาบัน จาก 6 จังหวัดในเขตภูมิภาคตะวันตกที่ เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าว จำนวน 309 คน และใช้สอบถามผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวน 34 แห่ง ๆ ละ 5 คน ที่รับบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าทำงาน รวม 170 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ขอบข่ายของการวิจัย ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ร่างสมรรถนะที่คาดหวัง (Competency Model) ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือกลุ่มสมรรถนะหลัก (Core Competency) และกลุ่มสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ที่ปรับมามาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

3. จัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างกลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิต และกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 16 คน (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ข) เพื่อกำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง และค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

4. รวบรวมข้อคิดเห็น คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม มาสร้างและพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content

Validity) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item of Objective Congruency Index) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้อยู่ระหว่าง .80-1.00 (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ค) และเมื่อปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด และนำไปคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ .92 (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ง) หลังจากนั้นจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

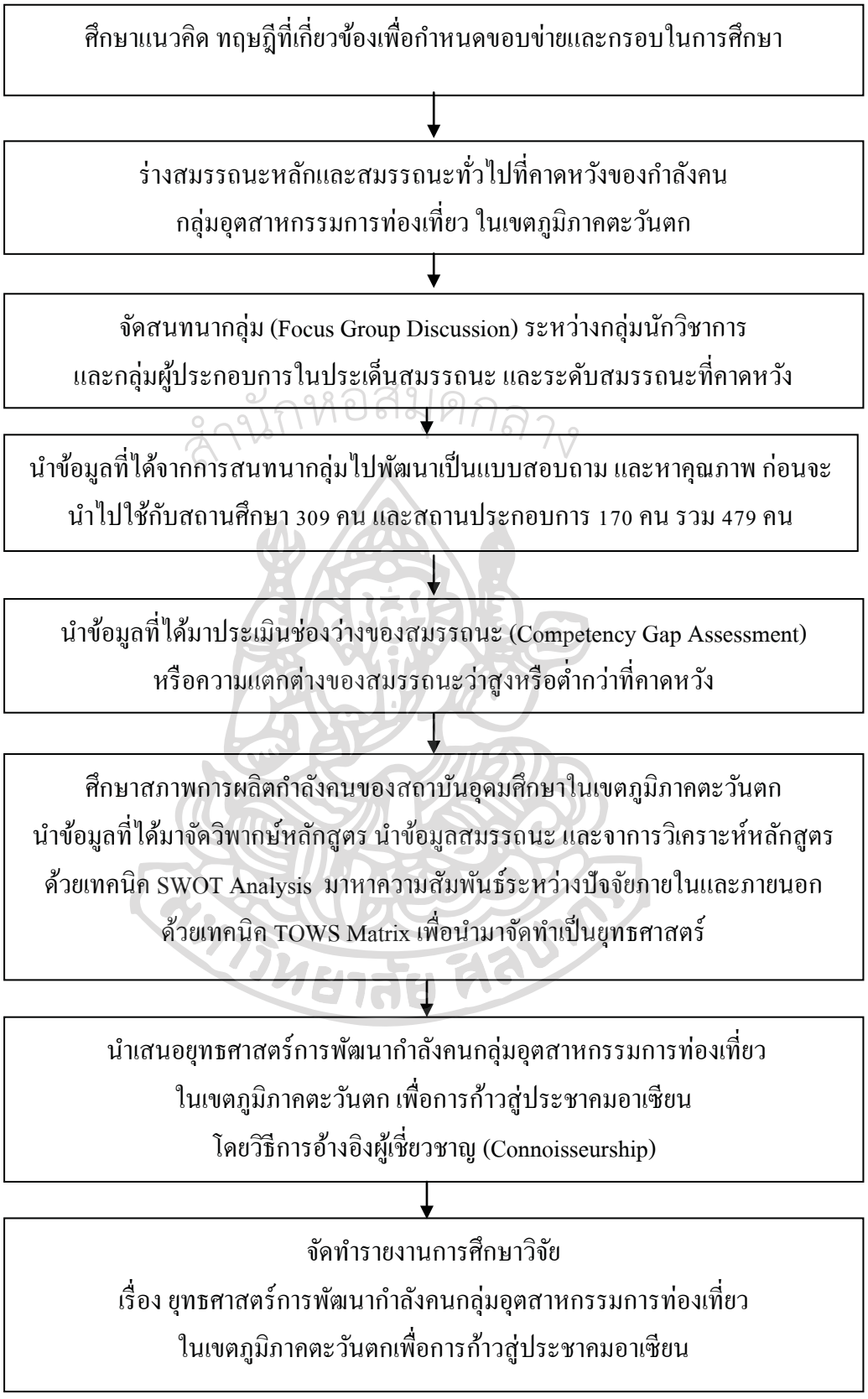
5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มมาประเมินช่องว่างของสมรรถนะหรือความแตกต่าง (Competency Gap Assessment) ว่าสูงหรือต่ำกว่าที่สถานประกอบการคาดหวัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

6. ศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่เปิดสอนหลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำข้อสรุปที่ได้มาจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตรแล้วนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้วยเทคนิควิธี SWOT Analysis โดยศึกษา ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก ด้วยการใช้เทคนิค TOWS Matrix Analysis และนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

7. นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกด้วยเทคนิค TOWS Matrix Analysis และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) และทำการปรับปรุงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจะนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ

8. จัดทำรายงานการวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการประชุมผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำส่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายละเอียดและขั้นตอนของการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นแผนภาพ ดังแสดงไว้ในหน้าถัดไป



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการรายงานผลการวิจัย

เป็นขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการวิจัย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการเสนอแนะ พิมพ์ และส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อพิจารณาอนุมัติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ และเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยแบ่งกลุ่มประชากรตามลักษณะของกิจกรรมในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม การจัดวิพากษ์หลักสูตร และการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ ประชากรได้แก่กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิต ได้แก่ ผู้บริหาร นักวิชาการ อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้บริหารองค์กรภาคราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมประชากรในกลุ่มนี้จำนวน 8 คน และกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มผู้ใช้กำลังคน ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ตัวแทนสถานประกอบการ โรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคาร และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อีกจำนวน 8 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Method) รวมประชากรทั้งสองกลุ่ม จำนวน 16 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำสมรรถนะกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตกที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ไปสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้ายในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตภูมิภาคตะวันตก จาก 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัดที่เปิดสอนในหลักสูตรดังกล่าว จำนวนประชากรในกลุ่มนี้มีทั้งสิ้น 1,316 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้สูตรการคำนวณตัวอย่างของ Taro Yamane หลังจากนั้นเทียบบัญญัติไตรยางศ์เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจากประชากรในทุกกลุ่ม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มนี้จำนวน 309 คน และ 2) กลุ่มประชากรที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำงานอยู่จำนวน 34 แห่ง ทำการสอบถามเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร และหัวหน้างาน แห่งละ 5 คน รวมประชากรในกลุ่มนี้ จำนวน 170 คน และรวมจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 479 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน คือ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม วุฒิการศึกษาก่อนเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี และค่าใช้จ่ายส่วนตัวระหว่างการศึกษาต่อเดือน (ไม่รวมค่าเล่าเรียน)

2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก โดยปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ได้มาจากการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มผู้ใช้บัณฑิตและกลุ่มนักวิชาการ ศึกษาใน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 5 ข้อ และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) จำนวน 9 ข้อ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ใช้ทั้งการวิจัยแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Qualitative and Quantitative Research Methodologies) เชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม เชิงคุณภาพคือ การจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม การจัดวิพากษ์หลักสูตร การจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งใช้เครื่องมือแต่ละประเภทสอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนดไว้ตามรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม เพื่อพิจารณารูปแบบสมรรถนะ และกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ใช้วิธีการสนทนาตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม

2. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ภายใต้กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) แบบสอบถามมี 2 ชุด คือชุดที่ใช้สำหรับนักศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกจำนวน 309 คน และชุดที่ใช้กับสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก จำนวน 34 แห่ง ที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ชุดที่ใช้สอบถามนักศึกษา แบ่งเป็น 1) เพศ 2) อายุ 3) สาขาวิชาที่ศึกษา 4) เกรดสะสมเฉลี่ย 5) วุฒิการศึกษาก่อนศึกษาระดับปริญญาตรี และ 6) ค่าใช้จ่ายส่วนตัวระหว่างการศึกษา (ไม่รวมค่าเล่าเรียน) โดยมีตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Forced Choice)

ชุดที่ใช้สอบถามสถานประกอบการ แบ่งเป็น 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน 5) ประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบัน และ 6) ประสบการณ์การทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยมีตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Forced Choice) เช่นเดียวกับแบบสอบถามชุดที่ใช้กับนักศึกษา

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก แบ่งเป็น 2 กลุ่มสมรรถนะ จำนวน 14 ข้อ โดยปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างกลุ่มนักวิชาการและกลุ่มผู้ประกอบการ แบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ใช้ มาตรวัดระดับของสมรรถนะเป็น 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ระดับที่ 2 ระดับที่ 3 ระดับที่ 4 และระดับที่ 5 โดยกำหนดระดับและตัวบ่งชี้ที่อธิบายระดับของสมรรถนะที่คาดหวังไว้ ดังนี้

ระดับที่ 1 หรือระดับต้น หมายถึง เข้าใจ และอธิบายแนวคิดหรือหลักการเบื้องต้นได้ และปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 หรือระดับประยุกต์ใช้ หมายถึง ประยุกต์ใช้หลักการในงานของตน สามารถปรับวิธีทำงาน หรือแก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือจากแนวทางที่กำหนดได้

ระดับที่ 3 หรือระดับกลาง หมายถึง สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

ระดับที่ 4 หรือระดับสูง หมายถึง นำไปปรับปรุงงาน และเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบ และดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ

ระดับที่ 5 หรือระดับเชี่ยวชาญ หมายถึง สามารถนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผน และเป็นที่ปรึกษาได้

3. การวิพากษ์หลักสูตร ใช้เครื่องมือคือการจัดประชุมนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญผู้เกี่ยวข้องเพื่อวิพากษ์และให้ความเห็นข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

4. การร่างยุทธศาสตร์ นำผลที่ได้จากการวิพากษ์หลักสูตร และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ ใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้วยเทคนิค SWOT Analysis และใช้ TOWS Matrix Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อนำมาสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

5. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาดังนี้

5.1 ร่างสมรรถนะที่คาดหวัง (Competency Model) ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือกลุ่มสมรรถนะหลัก (Core Competency) และกลุ่มสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ที่ปรับมามาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

5.2 จัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างกลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิต หรือกำลังคนและกลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มผู้ใช้กำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 16 คน (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ข) เพื่อกำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง และค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

5.3 รวบรวมข้อคิดเห็น คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม มาสร้างและพัฒนาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item of Objective Congruency Index) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้อยู่ระหว่าง .80-1.00 (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ค) และเมื่อปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ชุด และนำไปคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ .92 (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ง) หลังจากนั้นจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

5.4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม มาประเมินช่องว่างของสมรรถนะหรือความแตกต่าง (Competency Gap Assessment) ว่าสูงหรือต่ำกว่า

ที่สถานประกอบการคาดหวัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

5.5 ศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกที่เปิดสอนหลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำข้อสรุปที่ได้มาจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตรแล้วนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ด้วยเทคนิควิธี SWOT Analysis โดยศึกษาร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามในขั้นตอนที่ 5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก ด้วยการใช้เทคนิค TOWS Matrix Analysis และนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

5.6 นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอกด้วยเทคนิค TOWS Matrix Analysis และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) และทำการปรับปรุงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจะนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ

5.7 จัดทำรายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการประชุมผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำส่งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือนำจากภาควิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อออกหนังสือถึงนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประกอบการ เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม

2. ผู้วิจัยทำหนังสือนำจากภาควิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อออกหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิ ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยทำหนังสือนำจากภาควิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัด และผู้บริหารใน 34 สถานประกอบการที่รับบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม ถึงสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และอีก 34 บริษัท ที่เป็นกลุ่มประชากร ทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ หรือ ไปส่งและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือแบบอื่น ๆ แล้วแต่สะดวก

5. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนจะนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการตอบกลับไปวิเคราะห์ตามกระบวนการที่ได้วางแผนไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาจากข้อมูลเอกสาร การสนทนากลุ่ม การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิพากษ์หลักสูตร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประคมอาเซียน โดยวิธีอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

Holliday (2002) แนะนำว่าในการเสนอผลการวิจัยนั้นไม่อาจนำข้อมูลดิบ (Raw Data) มาเสนอทั้งหมดได้ทันที แต่จะต้องมีการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ แล้วจึงนำมาสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล ก่อนการจัดทำยุทธศาสตร์จัดทำการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประคมอาเซียน โดยวิธีอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้าย ในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับข้อมูล เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา เกรดสะสมเฉลี่ย และแบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิตจากสถานประกอบการทั้ง 34 แห่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยผลที่ได้จากแบบสอบถามในตอนที่ 1 นี้ วิเคราะห์ด้วยวิธีการคำนวณค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ระดับของสมรรถนะที่คาดหวัง และระดับของสมรรถนะที่เป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดความหมายระดับของสมรรถนะเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 หรือระดับต้น หมายถึง เข้าใจ และอธิบายแนวคิดหรือหลักการเบื้องต้นได้ หรือปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 หรือ ระดับประยุกต์ใช้ หมายถึง ประยุกต์ใช้หลักการในงานของตน หรือแก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือจากแนวทางที่กำหนดได้

ระดับที่ 3 หรือ ระดับกลาง หมายถึง มีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

ระดับที่ 4 หรือ ระดับสูง หมายถึง นำไปปรับปรุงงาน และเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบและดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ

ระดับที่ 5 หรือ ระดับเชี่ยวชาญ หมายถึง สามารถนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผน และเป็นที่ปรึกษาได้

ในส่วนของการแปลผลระดับของสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะที่เป็นจริงของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนนั้น ใช้เกณฑ์การแปลผลของจอห์น ดับบลิว เบสท์ (John W. Best, 1998) ตามรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับเชี่ยวชาญ
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับกลาง
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับประยุกต์ใช้
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับต้น

3. ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research Methodology) ที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพใช้เทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม การวิพากษ์หลักสูตร การจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ เชิงปริมาณ คือใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554) และจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม เพื่อกำหนดสมรรถนะที่คาดหวัง หลังจากนั้นทำการประเมินสมรรถนะที่เป็นจริงของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการ และนำผลที่ได้มาทำการเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) เพื่อดูว่ากำลังคนมีสมรรถนะสูงหรือต่ำกว่าที่องค์กรคาดหวัง

การวิเคราะห์ศักยภาพของหลักสูตรใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) และนำข้อสรุปมาจัดการวิพากษ์หลักสูตร หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้พร้อมกับผลที่ได้จากการประเมินสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม มาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก ด้วยเทคนิควิธี TOWS Matrix Analysis เพื่อนำมาจัดทำเป็นร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และจัดประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ความเห็นชอบกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 1 สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกที่ผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มีรายละเอียด ดังนี้

เขตภูมิภาคตะวันตกประกอบไปด้วย 8 จังหวัด คือ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษาข้อมูลในช่วงปลายปีการศึกษา 2554 – ต้นปีการศึกษา 2555 พบว่า มีสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้งของภาครัฐและเอกชน ที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อยู่ด้วยกันทั้งหมด 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัดของเขตภูมิภาคตะวันตก คือ จังหวัดกาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยสถาบันอุดมศึกษาใน 6 จังหวัดดังกล่าวที่ผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เปิดสอนใน 3 สาขาวิชา คือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแขนงวิชาธุรกิจท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแขนงวิชาธุรกิจโรงแรม และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม เปิดสอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. สถาบันการพลศึกษาสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี เปิดสอนในสาขาวิชาธุรกิจสุขภาพ และสาขานันทนาการเชิงพาณิชย์และสุขภาพ
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง จังหวัดราชบุรี เปิดสอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เปิดสอนในสาขาวิชาการพัฒนาและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปิดสอนในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว
7. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว
8. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เปิดสอนในสาขาวิชาธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว (ต่อมาเปลี่ยนเป็นสาขาการท่องเที่ยว) และสาขาการจัดการโรงแรมนานาชาติ (หลักสูตรใหม่ปีการศึกษา 2555)

9. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เปิดสอนในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก

โดยสรุป ในเขตภูมิภาคตะวันตก มีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน สถาบันการพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี รวมสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 8 สถาบัน และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี อีก 1 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 9 สถาบัน ที่มีการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยเรียกชื่อสาขาวิชาหรือหลักสูตรแตกต่างกันไป

หลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

จากการศึกษาข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 9 แห่งที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า สถานภาพของหลักสูตรส่วนใหญ่จะมีการจัดการเรียนการสอนในลักษณะเป็นสาขาวิชา กลุ่มวิชา หรือภาควิชา ภายใต้สังกัดของคณะศิลปศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แล้วแต่การบริหารจัดการของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เพียงสถาบันเดียวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ตั้งเป็น “คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว” โดยตรง ซึ่งสภาพการจัดการเรียนการสอนจัดแบ่งเป็นกลุ่มได้ ดังนี้

หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและเอกชนในเขตภูมิภาคตะวันตก มีการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวโดยตรงอยู่ทั้งหมด 6 สถาบัน จำนวน 6 หลักสูตร แต่อาจเรียกชื่อแตกต่างกันเล็กน้อย เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว โดยสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 6 สถาบันที่เปิดสอน ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3) มหาวิทยาลัยราชัฏจอมบึง 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ 5) มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และ 6) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

หลักสูตรด้านการโรงแรม

จากการสำรวจพบว่าในช่วงปลายปีการศึกษา 2554 สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่เปิดสอนหลักสูตรด้านการโรงแรมโดยตรง มี 3 สถาบัน และมีเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเท่านั้น แต่การเรียกชื่อหลักสูตรแตกต่างกันไป เช่น การโรงแรม ธุรกิจโรงแรม การจัดการ

โรงแรมและที่พัก โดยสถาบันที่เปิดสอน ทั้ง 3 สถาบัน ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เปิดสอนคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในสาขาวิชาการโรงแรม 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ เปิดสอนคณะศิลปศาสตร์ ในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม และ 3) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศจังหวัดเพชรบุรี เปิดสอนในคณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและที่พัก

หลักสูตรธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว

ในช่วงที่ทำการศึกษาพบว่ามีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพียงแห่งเดียว ในเขตภูมิภาคตะวันตก คือ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี ที่เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตภาคภาษาไทย ในสาขาวิชาธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ที่รวมสองกลุ่มวิชาไว้ในสาขาวิชาเดียวกัน แต่ครั้นกระทรวงศึกษาธิการมีประกาศ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ที่กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งปรับหลักสูตรให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกันได้ทั้งระดับชาติ และระดับสากล

จากประกาศดังกล่าว มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด จึงดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามประกาศฯ โดยปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่เดิม พร้อมกับยื่น ขอเปิดหลักสูตรใหม่เพิ่มอีก 1 หลักสูตร ต่อสำนักงานสถาบันอุดมศึกษา โดยในปีการศึกษา 2555 เป็นต้นไป คณะศิลปศาสตร์ ทำการปรับปรุงหลักสูตรจากเดิมคือ ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว ส่วนคณะบริหารธุรกิจ เดิมไม่มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ยื่นขอเปิดหลักสูตรใหม่ คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมนานาชาติ เริ่มรับนักศึกษาใหม่ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2555 ขณะที่หลักสูตรเก่าของคณะศิลปศาสตร์ คือ ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว จัดการเรียนการสอนจนกว่านักศึกษาปัจจุบันจะจบการศึกษา และไม่มีการรับนักศึกษาเพิ่มในหลักสูตรดังกล่าว

หลักสูตรอื่น ๆ

จากการศึกษาและสำรวจข้อมูล พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ผลิตบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่เรียกหลักสูตรต่างออกไป มีอยู่ 3 สถาบัน ใน 3 หลักสูตร คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจท่องเที่ยว 2) สถาบันการพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขานันทนาการเชิงพาณิชย์และการท่องเที่ยว และ 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โครงสร้างหลักสูตรและแนวทางในการจัดการเรียนการสอน

หลังจากมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2553 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2553 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งปรับโครงสร้างหลักสูตร รายวิชา การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลการศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกันได้ทั้งในระดับชาติและระดับสากล และสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 โดยสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมก่อนปีที่มีประกาศ ให้ใช้ประกาศกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ทั้งนี้ต้องทำการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามประกาศฯ ให้เสร็จสิ้นภายในปีการศึกษา 2555

ส่วนสถาบันอุดมศึกษาใดที่กำลังจะเปิดหลักสูตรใหม่ในสาขาการท่องเที่ยว และสาขาการโรงแรมภายหลังจากมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ให้ใช้ประกาศฯ ดังกล่าว เป็นแนวทางในการร่างหลักสูตร โดยประกาศฯ ฉบับดังกล่าวครอบคลุมมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม เฉพาะปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต เท่านั้น ส่วนปริญญาบัณฑิตอื่น ๆ เช่น ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาการจัดการโรงแรม ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีตามชื่อปริญญาที่ได้รับ แต่ต้องมีส่วนของเนื้อหารายวิชา และสาระสำคัญของสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมเป็นหลักในการพัฒนาหมวดวิชาเฉพาะ

จากประกาศเรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่ประกาศเมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2553 นั้น มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมครอบคลุมเฉพาะปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิตเท่านั้น ส่วนปริญญาอื่น ๆ ต้องมีส่วนของเนื้อหาวิชาตามชื่อปริญญาที่ได้รับ

และจากการศึกษา พบว่าโครงสร้างการจัดหลักสูตร และแนวทางในการจัดการเรียนการสอนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก สามารถสรุปได้เป็นตารางที่ 2 ในหน้าถัดไป

ตารางที่ 2 โครงสร้างหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

สถาบันการศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก	หมวดวิชาทั่วไป (30-35 หน่วยกิต)			หมวดวิชาเฉพาะ (86-96 หน่วยกิต)			หมวดวิชาเลือกเสรี (6 หน่วยกิต)	หมวดวิชาฝึกงาน (6 - 18 หน่วยกิต)	หน่วยกิตรวม (129 - 143 หน่วยกิต)
	กลุ่มภาษา	วิทย์ & คณิต	สังคม & มนุษย์	วิชาแกน	วิชาเอกบังคับ	วิชาเอกเลือก			
สถาบันการพลศึกษา	9	9	12	30	36	20	6	7	129
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	9	9	12	18	39	32	6	7	132
มหาวิทยาลัยเอกชน	9	9	17	30	30	30	6	6	137
มหาวิทยาลัยรัฐ	12	6	12	45	38	6	6	18	143
มหาวิทยาลัยราชมงคล	12	6	14	39	42	15	6	9	143

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีโครงสร้างหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนแบ่งเป็น 4 หมวดใหญ่ๆ คือ 1) หมวดวิชาทั่วไป หรือบางสถาบันเรียกหมวดวิชาพื้นฐาน 2) หมวดวิชาเฉพาะ หรือวิชาชีพ 3) หมวดวิชาเลือกเสรี และ 4) หมวดวิชาฝึกงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จำนวนหน่วยกิตระดับปริญญาตรี ในภาพรวม จำนวนหน่วยกิตระดับปริญญาตรีอยู่ระหว่าง 129-143 หน่วยกิต มีสถาบันการพลศึกษาที่จัดการเรียนการสอนจำนวนหน่วยกิตต่ำสุด คือ 129 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดการสอนอยู่ที่ 132 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยเอกชนจัดการสอนอยู่ที่ 137 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และมหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งในที่นี้คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทั้งสองสถาบัน จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 143 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาทั่วไป หรือวิชาพื้นฐานการศึกษา จัดการเรียนการสอนอยู่ระหว่าง 30-35 หน่วยกิต ในหมวดวิชาทั่วไป แบ่งเป็น 3 กลุ่มวิชาใหญ่ๆ คือ 1) กลุ่มวิชาภาษา เช่น วิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร วิชาภาษาอังกฤษ 1-3 วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2) กลุ่มวิชาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น วิชาชีวิตกับสิ่งแวดล้อม ประเทศไทยในเวทีโลก อาเซียนศึกษา นันทนาการและการอยู่ค่ายพักแรม เป็นต้น และ 3) กลุ่มวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เช่น วิชาคณิตศาสตร์ การสร้างเสริมสุขภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต วิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยของรัฐและสถาบันการพลศึกษา จัดการเรียนการสอนในหมวดวิชาทั่วไปอยู่ที่ 30 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 32 หน่วยกิต ส่วนมหาวิทยาลัยเอกชน จัดการเรียนการสอนในหมวดนี้อยู่ที่ 35 หน่วยกิต

3. หมวดวิชาเฉพาะ หรือหมวดวิชาชีพ สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก จัดการเรียนการสอนในหมวดวิชาเฉพาะ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อยู่ระหว่าง 86 - 96 หน่วยกิต และในหมวดนี้ยังแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มวิชาใหญ่ ๆ คือ 1) กลุ่มวิชาแกน 2) กลุ่มวิชาเอกบังคับ และ 3) กลุ่มวิชาเอกเลือก ซึ่งในกลุ่มวิชาเอกเลือกนี้ สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกส่วนใหญ่ จัดการเรียนการสอนแยกเป็นกลุ่มวิชาทางด้านภาษา และวิชาอื่นๆ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม ส่วนจำนวนหน่วยกิตในกลุ่มวิชาเฉพาะนี้ สถาบันการพลศึกษา จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 86 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยของรัฐ จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 89 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยเอกชน จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 90 หน่วยกิต ส่วนมหาวิทยาลัยราชมงคล จัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาเฉพาะมีจำนวนหน่วยกิตสูงกว่าสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในเขตภูมิภาคตะวันตก คือ 96 หน่วยกิต ซึ่งหมวดวิชาเฉพาะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มวิชาใหญ่ ๆ ดังนี้

3.1 กลุ่มวิชาแกน ซึ่งเป็นกลุ่มวิชาที่อยู่ในส่วนของคณะวิชาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน และมอบปริญญาบัตร เช่น รายวิชา จิตวิทยาบริการ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การจัดการอุสาหกรรมบริการ การจัดการวัฒนธรรมข้ามชาติ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักบัญชีเบื้องต้น เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น

3.2 กลุ่มวิชาเอกบังคับ เช่น วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ศิลปะการต้อนรับและการสื่อสารในงานบริการ การจัดการธุรกิจการเดินทาง การวางแผนการท่องเที่ยว ประเด็นปัญหาปัจจุบันในธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น

3.3 กลุ่มวิชาเอกเลือก เป็นกลุ่มวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ เช่น รายวิชาภาษาต่างประเทศ ที่หากผู้เรียนเลือก

ภาษาต่างประเทศภาษาใดภาษาหนึ่งแล้ว ต้องเลือกเรียนภาษานั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต เช่น ภาษาญี่ปุ่นเบื้องต้น ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว หรือเลือกเรียนในกลุ่มภาษาให้ครบ 15 หน่วยกิต และรายวิชาอื่น ๆ เช่น การจัดการเรือสำราญ ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว การจัดการสปาเพื่อสุขภาพ การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

4. หมวดวิชาเลือกเสรี สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกทุกสถาบัน จัดการเรียนการสอนในหมวดวิชาเลือกเสรีอยู่ที่ 6 หน่วยกิต เท่ากัน โดยให้นักศึกษาเลือกเรียนจากรายวิชาใดๆ ที่ทางสถาบันเปิดสอนอยู่ในแต่ละภาคเรียน

5. หมวดวิชาฝึกงาน และวิชาปฏิบัติการที่เกี่ยวกับกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก จัดประสบการณ์หมวดวิชาฝึกงาน อยู่ระหว่าง 6-18 หน่วยกิต คือ มหาวิทยาลัยเอกชน มีการฝึกงานเทียบเท่าค่าน้ำหนัก 6 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันการพลศึกษา มหาวิทยาลัยราชมงคล มีรายวิชาฝึกงานเทียบเท่าค่าน้ำหนัก 7 หน่วยกิต ส่วนมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค มีรายวิชาฝึกงานหรือวิชาปฏิบัติการในสาขาวิชาชีพ คิดเป็นจำนวนหน่วยกิตสูงกว่าสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ในเขตภูมิภาคตะวันตก คือ จัดอยู่ที่เทียบเท่าค่าน้ำหนัก 18 หน่วยกิต โดยแบ่งเป็นการปฏิบัติการฝ่ายห้องพัก 1-3 จำนวน 6 หน่วยกิต ปฏิบัติการงานอาหารและเครื่องดื่ม 1-3 จำนวน 6 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก 1-3 จำนวน 6 หน่วยกิต

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ทั้งหมด 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัด จัดการเรียนการสอนอยู่ระหว่าง 129-143 หน่วยกิต แบ่งโครงสร้างหลักสูตรเป็น 4 หมวดใหญ่ ๆ คือ หมวดวิชาทั่วไป หมวดวิชาชีพ หมวดวิชาเลือกเสรี และหมวดวิชาฝึกงานหรือฝึกประสบการณ์ โดยหลักสูตรปริญญาตรีของสถาบันการพลศึกษา มีจำนวนหน่วยกิตน้อยที่สุด คือ 129 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ อยู่ที่ 132 หน่วยกิต มหาวิทยาลัยเอกชน อยู่ที่ 137 หน่วยกิต ส่วนมหาวิทยาลัยราชมงคล และมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค จัดการเรียนการสอนอยู่ที่ 143 หน่วยกิตเท่ากัน

ชื่อปริญญาในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

จากการศึกษาพบว่าการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก พบว่าส่วนใหญ่ดำเนินการอยู่ภายใต้คณะศิลปศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยเมื่อจบการศึกษาได้รับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

ยกเว้นมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีการให้ปริญญา ใน 2 คณะ คือ ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ในสาขาการท่องเที่ยว และปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ในสาขาการจัดการโรงแรมนานาชาติ และมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค ให้ปริญญาใน 2 สาขา เช่นกัน คือปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว และปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและที่พัก

รายละเอียดชื่อปริญญาและคณะวิชาที่รับผิดชอบในการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก สามารถนำเสนอเป็นตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ชื่อปริญญาและคณะวิชาที่รับผิดชอบในการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

สถาบันการศึกษา	คณะวิชา	ชื่อปริญญา	ชื่อสาขา/กลุ่มวิชา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	วิทยาการจัดการ	ศิลปศาสตรบัณฑิต	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
	มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	ภาษาอังกฤษธุรกิจท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง ราชบุรี	วิทยาการจัดการ	ศิลปศาสตรบัณฑิต	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	มนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	การจัดการและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน	ศิลปศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	ธุรกิจโรงแรม
			ธุรกิจท่องเที่ยว
สถาบันการพลศึกษา สุพรรณบุรี	ศิลปศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	นันทนาการเชิงพาณิชย์และการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชมงคลวังไกลกังวล	อุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว	ศิลปศาสตรบัณฑิต	การท่องเที่ยว
			การโรงแรม
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	วิทยาการจัดการ	ศิลปศาสตรบัณฑิต	การจัดการท่องเที่ยว
		บริหารธุรกิจบัณฑิต	การจัดการโรงแรมและที่พัก
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี	ศิลปศาสตร์	ศิลปศาสตรบัณฑิต	ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว
	บริหารธุรกิจ	บริหารธุรกิจบัณฑิต	การจัดการโรงแรมนานาชาติ

การจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร

สรุปความเห็นของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการ กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก มีดังนี้

จุดเด่นของหลักสูตร

1. ทุกหลักสูตรมีความทันสมัย มีการปรับปรุงหลักสูตรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2. จำนวนหน่วยกิตในหลักสูตรอยู่ระหว่าง 129-143 ถือเป็นความเหมาะสม ไม่มากหรือไม่น้อยจนเกินไป แต่ไม่ควรให้เกิน 145 หน่วยกิต และการแบ่งโครงสร้างของหลักสูตรที่เป็นเป็น 4 หมวดวิชาใหญ่ๆ มีความเหมาะสม เพราะสามารถพัฒนานักศึกษาได้อย่างครบถ้วนในทุกด้าน

3. มีการจัดประสบการณ์ หรือการฝึกงานให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างน้อย 480 ชั่วโมง ขึ้นไป หรือเทียบเท่าค่าน้ำหนักจำนวน 6 หน่วยกิตขึ้นไป

4. ทุกหลักสูตรดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าการดำเนินการ คุณวุฒิของอาจารย์ การจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดทุกสถาบันการศึกษา มีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ทั้งกับสถานประกอบการ และหน่วยงานอื่น ๆ ในการสร้างความแข็งแกร่ง และพัฒนาศักยภาพให้กับผู้เรียน

5. ทุกสถาบันมีเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการ หรือหน่วยงานภายนอกเพื่อร่วมมือกันในการพัฒนาผู้เรียน และเป็นการเตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่การทำงาน

6. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ไปศึกษานอกสถาบัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ตรง ด้วยการจัดการเรียนรู้ภายนอกสถาบัน

7. มีการจัดรายวิชาภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้นักศึกษาเลือกเรียนอย่างหลากหลายที่ช่วยพัฒนาผู้เรียนในด้านการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ และเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานได้เป็นอย่างดี

8. มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาต่างชาติเข้ามาเรียนร่วมในสถาบันกับนักศึกษาไทย ถือเป็นจุดแข็งที่ได้มีการเรียนรู้ต่างวัฒนธรรมร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในอนาคตอันใกล้ และการทำงานในองค์กรที่มีบุคลากรหลายเชื้อชาติ

9. ทุกหลักสูตรดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ

10. การบริหารจัดการเป็นไปอย่างคล่องตัว เนื่องจากมีคณะวิชารับผิดชอบ และสามารถพัฒนาผู้เรียนได้ตรงตามวิสัยทัศน์ของคณะวิชา

11. มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร มีแผนการรองรับอย่างชัดเจนในเรื่องการพัฒนาบุคลากร ผู้สอน ผู้เรียน การจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาบุคลากรทุกสถาบันจัดการบริหารได้อย่างคล่องตัว มีการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและผู้สอน และมีพัฒนาหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ

12. หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย มีกลุ่มวิชาที่ช่วยพัฒนาผู้เรียนเพิ่มเติมนอกเหนือจากกลุ่มวิชาเฉพาะทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้เรียนได้เลือกศึกษาและพัฒนาศักยภาพของตนตามความชอบ ความถนัด และการวางแผนสำหรับการศึกษาต่อเฉพาะทาง หรือการทำงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตร

จากการจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ดังนี้

1. การบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตร ยังไม่ชัดเจน หลักสูตรมีการเขียนว่ามีการบูรณาการทั้งภายในและภายนอกหลักสูตร แต่ยังไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าเป็นการบูรณาการเช่นไร บูรณาการกับหน่วยงานใด เพื่อวัตถุประสงค์เช่นใด และก่อให้เกิดการพัฒนานักศึกษาหรือผู้เรียนแบบใด

2. แม้ว่าหลักสูตรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันสมัย และสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา แต่สำหรับการที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 นั้น การจัดทำหลักสูตรเพื่อรองรับความเป็นประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด มีบางสถาบันที่จัดการเรียนการสอนรายวิชาอาเซียนศึกษา แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งของวิชาทั่วไป หรือวิชาพื้นฐานการศึกษา ที่สถานภาพเป็นรายวิชาในหลายๆ วิชาในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ให้นักศึกษาเลือกเรียน และไม่ปรากฏว่ามีการสอนรายวิชาอื่นๆ ที่พัฒนาผู้เรียนให้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างเด่นชัด

3. จากการพิจารณาลักษณะการจัดการเรียนการสอน ไม่ปรากฏว่ามีการจัดสอนเสริมให้นักศึกษาแรกเข้า กรณีนักศึกษาที่มีพื้นฐานการศึกษาที่ไม่เท่ากัน แม้จะมีการสอบเข้าในสาขาวิชาเหล่านั้น แต่ก็เป็นการสอบเพื่อคัดผู้เรียนเข้าไปตามเกณฑ์การสอบเพื่อเข้าศึกษา แต่ไม่มีการกล่าวถึงความรู้พื้นฐานในสาขาวิชาชีพ หรือสาขาวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพของตน เช่น

รายวิชาภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น มีเพียงสถาบันเดียวที่ระบุการจัดสอนเสริมให้นักศึกษาแรกเข้า

โอกาสที่ดีของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความเห็นว่า สภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ถือเป็นโอกาสที่ดีและเป็นปัจจัยเชิงบวกในการจัดการเรียนการสอน และการผลิตกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการจ้างงานในสาขาอาชีพดังกล่าว เนื่องจากยังเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตได้ดี มีอัตราการจ้างงานสูง ผลตอบแทนสูง และยิ่งประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ก็จะยิ่งเป็นโอกาสที่ดีของบัณฑิตหรือกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเอง โดยโอกาสของกำลังคนในกลุ่มนี้ มีดังนี้

1. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนในเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการลงทุนในเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สิ่งนี้ย่อมเป็นโอกาสที่ดีทั้งของผู้ประกอบการ และของกำลังคนในกลุ่มงานนี้เช่นกัน

2. การจะก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนในอีกไม่นาน ยิ่งช่วยกระตุ้นความสนใจจากนักศึกษาชาวต่างชาติทั้งในประชาคมอาเซียน และจากประเทศอื่น ๆ ในการสมัครเข้ามาเรียนในสถาบันการศึกษาในประเทศไทย สิ่งนี้เป็นโอกาสที่ดีของนักศึกษาไทย และบุคลากรในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง

3. ความมีชื่อเสียงอันยาวนานของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว ทำให้กำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสามารถ และมีศักยภาพสามารถใช้ประโยชน์ในเรื่องนี้ได้ดี เช่น การสร้างธุรกิจของตน หรือการทำงานในองค์กรที่มีความก้าวหน้าสูง เป็นต้น

4. ประเทศไทยอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรในท้องถิ่น ที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว และให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์ หรือเรียนรู้จากทรัพยากรต่าง ๆ เหล่านั้น รวมถึงพื้นที่เขตภูมิภาคตะวันตกที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างหลากหลาย สามารถตอบโจทย์กลุ่มนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบ เช่น แม่น้ำ ทะเล ภูเขา พื้นที่ทางประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่จัดบริการในโรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ ที่มีครบเกือบทั้ง 8 จังหวัดในภาคตะวันตก วิถีไทย รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นักศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกถือว่ามีโอกาสดีกว่าภาคอื่น ๆ ที่มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน การฝึกประสบการณ์ และการทำงานในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการหลักสูตร

จากข้อสรุปในที่ประชุม พบว่าการบริหารจัดการ และสภาพการจัดการของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก มีปัญหาดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาคตะวันตกมีจำนวน 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัด ที่ผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง มหาวิทยาลัยราชมงคล 1 แห่ง มหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค 1 แห่ง สถาบันการพลศึกษา 1 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน อีก 1 แห่ง ย่อมแสดงให้เห็นถึงภาวะของการแข่งขันในการรับนักศึกษาเข้ามาศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาดังกล่าว

2. และเมื่อพิจารณาหลักสูตร ปริญญา และการจัดการเรียนการสอน พบว่ามีการบริหารจัดการในหลายคณะ ซึ่งแต่ละคณะที่อาจมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิตที่แตกต่างกันไป การผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากหลาย ๆ คณะ อาจไม่ส่งผลดีในแง่ของการควบคุมคุณภาพและศักยภาพของผู้เรียน หรือศักยภาพและความสามารถของผู้เรียนอาจไม่ตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ

3. นโยบายของสถาบันการศึกษาและนโยบายของภาครัฐในบางเรื่อง เช่น เรื่องบุคลากร เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา อาจไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตร และศักยภาพของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลังจากมีประกาศเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ในส่วนเรื่องคุณวุฒิและประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน รวมถึงผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่ต้องมีวุฒิการศึกษาตรงตามสาขา และมีประสบการณ์ตรงในสาขาวิชา รวมถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ เช่น เกณฑ์การจ้างอาจารย์ชาวต่างชาติเข้ามาสอนภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ ในประเทศไทย ทำให้สถาบันการศึกษา รวมถึงคณาจารย์ที่สอนอยู่ในหลักสูตรเหล่านั้น ต้องมีการปรับปรุงหลักสูตร ปรับปรุงรายชื่ออาจารย์ผู้สอน และผู้ควบคุมหลักสูตร สิ่งนี้สร้างปัญหาให้คณาจารย์และสถาบันเป็นอย่างยิ่ง ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความลำบาก ไม่คล่องตัว ต้องใช้เวลาในการทำงานเอกสารมากกว่าเวลาที่ใช้ในการพัฒนาผู้เรียนเป็นต้น

4. ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง จากการพิจารณาหลักสูตร และชื่อเสียงของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่มีทั้งภาครัฐและเอกชน คณะกรรมการมีความคิดเห็นว่าแม้จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเช่นกัน แต่อายุของการก่อตั้ง ประวัติศาสตร์แห่งความสำเร็จหรือการเป็นที่ยอมรับก็แตกต่างกัน สถาบันที่มีชื่อเสียงย่อมเป็นแม่เหล็กดึงดูดนักศึกษาได้เป็นอย่างดี และทำให้สถาบันนั้น ๆ สามารถคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนได้ตามที่ต้องการ ส่วนสถาบันที่มี

ชื่อเสียงระดับรองลงมา ที่ไม่อาจเลือกนักศึกษาได้ ก็อาจประสบปัญหาในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

5. สืบเนื่องจากปัญหาในข้อ 4 อาจทำให้บุคลากรในสายวิชาชีพที่ทำงานประจำอยู่ในสถานประกอบการ มาช่วยสอน หรือพัฒนาผู้เรียนได้น้อยลง เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านคุณวุฒิตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา วิทยากร หรือผู้สอนที่มีคุณวุฒิตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิจึงเป็นที่ต้องการ และก่อให้เกิดภาวะความขาดแคลน ขณะเดียวกันกับผู้มีประสบการณ์สายตรง ที่คร่ำหวอดในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมานาน แต่คุณวุฒิไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ก็มีโอกาสมาช่วยพัฒนาผู้เรียนได้น้อยลง

6. ในด้านเอกลักษณ์ไทย และความเป็นไทย คณะกรรมการมีความเห็นตรงกันว่า การเปิดเสรีประชาคมอาเซียนที่ทุกภาคส่วนกำลังเตรียมการเพื่อให้พร้อมสู่การเป็นตลาดฐานเดียว การเร่งพัฒนากำลังคนในสถานประกอบการให้มีความรู้ด้านภาษา และเทคโนโลยี อาจเป็นเหมือนดาบสองคมที่ทำให้บัณฑิตไทยมุ่งมั่นก้าวไปให้สู่จุดนั้น จนหลงลืมความเป็นไทย โดยลืมพิจารณาข้อเท็จจริงว่า การท่องเที่ยวไทยที่ทำรายได้ให้ประเทศปีละจำนวนมากนั้น โดยที่จริงแล้วจุดเด่นที่อยู่ในนั้นคือความเป็นไทย โดยเฉพาะการมีใจเป็นผู้ให้บริการ ความอ่อนโยน ความอ่อนน้อม ความซื่อสัตย์ การยิ้มแย้มแจ่มใส ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี การสวัสดีทักทาย สิ่งเหล่านี้คือ “ความเป็นไทย” ที่บัณฑิตไทย และกำลังคนในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ควรหลงลืม และสถาบันอุดมศึกษาไม่ควรมองข้ามความจริงในข้อนี้

การวิเคราะห์ภาพรวมของหลักสูตรที่ได้จากการศึกษาสภาพของหลักสูตร การจัดการหลักสูตร รวมถึงความคิดเห็นของคณะกรรมการวิพากษ์หลักสูตร ที่ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์จุดเด่น จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือ SWOT Analysis จะนำเสนอไว้ในตอนที่ 4.3 เรื่องการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

การศึกษาในส่วนนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การศึกษาเชิงคุณภาพคือการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม โดยกลุ่มนักวิชาการ อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือกลุ่มธุรกิจบริการ จำนวน 16 คน เพื่อพิจารณาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และให้ความเห็นในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณ คือการนำผลที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม และนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา ได้ค่าดัชนี 0.80-1.00 หลังจากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ .92 และได้ใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 4 หรือปีสุดท้าย หลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 309 คน และ 2) กลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการ ที่ให้หัวหน้างานของกำลังคนเป็นผู้ประเมิน ซึ่งได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก จำนวนสถานประกอบการละ 5 คน จาก 34 สถานประกอบการที่รับนักศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าทำงาน รวมทั้งสิ้น 170 คน รวมกลุ่มตัวอย่างการศึกษาเชิงปริมาณในข้อนี้เท่ากับ 479 คน โดยมีผลการวิจัยเป็นดังนี้

ข้อสรุปที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม

จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มที่ประกอบไปด้วยกลุ่มนักวิชาการ อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ข้อสรุปว่า ในการประเมินสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งที่อยู่ในสถานศึกษาที่กำลังจะก้าวเข้าสู่การทำงาน และที่กำลังทำงานอยู่ในสถานประกอบการ ควรใช้รูปแบบของสมรรถนะที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ที่จัดทำโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และถึงแม้ว่าการประกาศมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนจะประกาศมาภายหลังเมื่อนักศึกษาใกล้จบการศึกษา แต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่บัณฑิตจะได้ทราบศักยภาพของตน และได้ดำเนินการปรับปรุงตนเองก่อนจบการศึกษา และก่อนการก้าวเข้าสู่การทำงาน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาที่จะได้ทราบถึงสมรรถนะของบัณฑิต เพื่อนำไปวางแผนพัฒนาศักยภาพผู้เรียน และวางแผนการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการปรับปรุงหลักสูตร ในโอกาสต่อไป

และในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพกำลังคนนั้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนทนากลุ่ม มีความเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาควรใช้กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เป็นกรอบในการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิต ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าบัณฑิตมีคุณภาพตรงตามที่สถานประกอบการ โดยเฉพาะประชาคมอาเซียนต้องการ ใน 14 สมรรถนะเหล่านั้น

แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร ยังมีความเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรมุ่งพัฒนาบัณฑิตของตน ที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว ในเรื่องต่อไปนี้

ด้านความรู้ ความสามารถ (Knowledge and Skills)

ในด้านความรู้ ความสามารถ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม มีความเห็นให้สถาบันการศึกษา และกำลังคน ควรพัฒนาใน เรื่องหลัก ๆ ที่เป็นปัญหาสำหรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และการทำงานในสังคมวัฒนธรรมที่หลากหลาย ใน 3 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1. ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ประอบการมีความเห็นว่ากำลังคนต้องปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากระดับภาษาอังกฤษของกำลังคนส่วนใหญ่ยังไม่ได้มาตรฐาน สถาบันการศึกษาควรปรับเทคนิควิธีการเรียนการสอน และผู้เรียนควรหมั่นพัฒนาตนเองให้มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เป็นที่ยอมรับในการทำงาน

2. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการจับประเด็นในเรื่องงาน ที่ประชุมให้ความเห็นว่าบัณฑิตจบใหม่ หรือกำลังคนที่เพิ่งก้าวเข้าสู่การทำงานเป็นครั้งแรก มักจะไม่สามารถจับประเด็นการทำงาน ประเด็นเรื่องงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย อยากให้สถาบันการศึกษาพัฒนาบัณฑิตให้มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ การจับประเด็นเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

3. การขาดประสบการณ์ในการทำงาน และการแสวงหาความรู้และการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สถานประกอบการต้องใช้เวลาในการฝึก (Training) พนักงานเข้าใหม่ในเรื่องง่าย ๆ แต่เนื่องจากพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ถือเป็นข้อด้อยของบัณฑิตจบใหม่ เพราะหากจำเป็นต้องเลือก สถานประกอบการมักเลือกกำลังคนที่มีประสบการณ์มาบ้าง หรือพอทำงานเป็น มากกว่ารับพนักงานใหม่ที่ต้องเริ่มต้นสอนงานทุกอย่าง และบัณฑิตจบใหม่หลายคนไม่มีทักษะในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมที่อยู่รอบตัว และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สถาบันการศึกษาควรจัดประสบการณ์ให้นักศึกษาได้มีความรู้กว้างรู้รอบตัว รู้ในเรื่องทันสมัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ตรงในเรื่องที่สนใจ และเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes)

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ให้ความเห็นว่าในบางครั้ง ในบางสถานการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีส่วนทำให้บัณฑิตได้งานที่ต้องการมากกว่าคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ จากการประชุม สามารถสรุปประเด็นในการสนทนาได้ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ที่กำลังคนควรพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ด้านความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นคนไทยที่ดี ที่ประชุมมีความเห็นว่า การพัฒนากำลังคนในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาคงทำได้ยากกว่าระดับประถมหรือมัธยมศึกษา เนื่องจากระบบการบริหารจัดการ และโครงสร้างใน

สถาบันอุดมศึกษาไม่มีอาจารย์ฝ่ายปกครอง หรืออาจารย์ประจำชั้นที่คอยดูแลสอดส่องพฤติกรรมหรือคุณลักษณะนิสัยของผู้เรียน กระนั้นก็ยังอยากให้คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญเรื่องการปลูกฝังบัณฑิตให้ยังมีความเป็นไทย เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย แม้จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ แต่ก็สื่อสารด้วยคุณลักษณะของความเป็นคนไทย ผู้ประกอบการยังเป็นห่วงเด็กไทยที่อาจจะหลงลืมความเป็นไทย ยิ่งเมื่อก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน ผู้ประกอบการเกรงว่าเด็กไทยจะเรียนรู้และรับวัฒนธรรมใหม่จนหลงลืมวัฒนธรรมเก่า และหลงลืมความเป็นคนไทยของตน อีกประการหนึ่งที่ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาช่วยปลูกฝังผู้เรียน คือ ให้มีค่านิยมในเรื่องความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์ มีจิตสาธารณะ และมีความเป็นผู้ให้บริการที่ดี เพราะคุณสมบัติเหล่านี้จะช่วยให้ได้งานและก้าวหน้าในการทำงานอย่างรวดเร็ว

2. ด้านความกล้าในการแสดงออก ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า แม้บัณฑิตบางคนจะมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี แต่กลับไม่มีความมั่นใจในตัวเอง หรือไม่เชื่อมั่นในศักยภาพของตน เวลาเจอลูกค้าชาวต่างชาติ ก็ไม่กล้านำเสนอ ไม่กล้าสื่อสาร สถาบันอุดมศึกษาควรพัฒนาบัณฑิตของตนในเรื่องนี้

3. บัณฑิตจบใหม่มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าความสามารถจริง มักจะเรียกเงินเดือนสูง แต่เมื่อทดสอบความสามารถกลับมีความสามารถไม่ถึงระดับของเงินเดือน หรือให้ความสำคัญกับเรื่องเงินเดือนมากกว่าความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เช่น หากมีสถานประกอบการอื่นให้เงินเดือนสูงกว่าก็รีบผละไปทันที ไม่สนใจว่างานที่ตนเองกำลังทำ หรือรับผิดชอบอยู่นั้นจะเสียหายแค่ไหน หรือองค์กรจะมีผลกระทบอย่างไร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกำลังคนที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม

ข้อมูลกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษา

ข้อมูลทั่วไปกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษา จำนวน 309 ราย สามารถนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบายได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	74	23.90
หญิง	235	76.10
รวม	309	100.00
2. อายุ		
20 ปีหรือต่ำกว่า	68	22.00
21-23 ปี	226	73.10
24-26 ปี	7	2.30
มากกว่า 26 ปี	8	2.60
รวม	309	100.00
3. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา		
การโรงแรม	85	27.50
การท่องเที่ยว	123	39.90
การโรงแรมและการท่องเที่ยว	69	22.30
สาขาอื่น ๆ	32	10.30
รวม	309	100.00
4. เกรดเฉลี่ยสะสม		
2.00 หรือต่ำกว่า	32	10.30
2.01-2.50	91	29.40
2.50-3.00	105	34.00
3.01-3.50	83	26.90
มากกว่า 3.50	25	8.10
รวม	309	100.00

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. วุฒิการศึกษาก่อนเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี		
มัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ	283	88.30
มัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ	33	10.70
อื่น ๆ	3	1.00
รวม	309	100.00
6. ค่าใช้จ่ายส่วนตัวระหว่างศึกษา (ไม่รวมค่าเล่าเรียน)		
2,000 บาท หรือ ต่ำกว่า	6	1.90
2,001-3,000 บาท	41	13.30
3,001-4,000 บาท	68	22.00
4, 001-5,000 บาท	80	25.90
มากกว่า 5,000 บาท	114	36.90
รวม	309	100.00

จากตารางที่ 4 อธิบายได้ ว่า

เพศ จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเป็นนักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษาชาย กล่าวคือ เป็นนักศึกษาหญิง 235 คน หรือร้อยละ 76.10 นักศึกษาชาย 74 คน หรือ ร้อยละ 23.9

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-23 ปี คือมีจำนวน 226 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมามีอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่า มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุ 24-26 ปี และ 26 ปี ขึ้นไปมีน้อยที่สุด คือ มี 7 และ 8 คน หรือร้อยละ 2.3 และ 2.6 ตามลำดับ

สาขาวิชาที่กำลังศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาการท่องเที่ยว จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมากำลังศึกษาอยู่ในสาขาการโรงแรม คือ มีจำนวน 85 หรือร้อยละ 27.50 ตามด้วยสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คือ มีจำนวน 69 คน หรือร้อยละ 22.30 และสาขาอื่น ๆ จำนวน 32 คน หรือร้อยละ 10.30

เกรดเฉลี่ยสะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ระหว่าง 2.51-3.00 คือ มีจำนวน 105 คน หรือร้อยละ 34.0 รองลงมามีเกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 จำนวน 91 คน หรือร้อยละ 29.40 และเกรดเฉลี่ย 3.0- 3.50 จำนวน 83 คน หรือ ร้อยละ 26.90 ที่ได้เกรดเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.50 มีจำนวน 25 คน หรือร้อยละ 8.10

วุฒิการศึกษาก่อนเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่าส่วนใหญ่จบมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ88.30 จบมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และจบการศึกษาประเภทอื่น ๆ จำนวน 3 คน หรือร้อยละ 1.00

ค่าใช้จ่ายส่วนตัว (ไม่รวมค่าเล่าเรียน) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเดือนละมากกว่า 5,000 บาท จำนวน 114 คน หรือร้อยละ 36.90 รองลงมาคือ 4,001-5,000 บาท จำนวน 80 คน หรือร้อยละ 25.90 ค่าใช้จ่าย 3,001-4,000 บาท จำนวน 68 คน หรือร้อยละ 22.00 และค่าใช้จ่าย 2,001-3,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 บาท และค่าใช้จ่าย 2,000 บาท หรือต่ำกว่า มีจำนวน 6 คน หรือ ร้อยละ 1.90

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในกลุ่มกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีสุดท้ายของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 มีอายุระหว่าง 21-23 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาการท่องเที่ยว คือ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50-3.00 มีจำนวน 105 คน หรือร้อยละ 34.0 วุฒิการศึกษาก่อนเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีคือชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ จำนวน 283 คน หรือร้อยละ 88.30 มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ไม่รวมค่าเล่าเรียนเดือนละมากกว่า 5,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

ข้อมูลกำลังคนในสถานประกอบการ

ข้อมูลของกำลังคนในสถานประกอบการ จำนวน 170 คน สามารถนำเสนอเป็นตารางที่ 5 ประกอบคำอธิบายได้ ดังนี้

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	75	44.10
หญิง	95	55.90
รวม	170	100.00
2. อายุ		
25 ปีหรือต่ำกว่า	21	12.40
26-30 ปี	60	35.30
31-35 ปี	38	22.30
36-40 ปี	26	15.30
41-45 ปี	8	4.70
มากกว่า 45 ปี	17	10.00
รวม	170	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	2.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา	31	18.20
ปริญญาตรี	116	68.20
สูงกว่าปริญญาตรี	19	11.20
รวม	170	100.00
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
ผู้อำนวยการ	6	3.50
ผู้จัดการ	47	27.60
หัวหน้าแผนก/หัวหน้าส่วน	70	41.30
หัวหน้างาน	47	27.60
รวม	170	**100.00**

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
1 ปี หรือ ต่ำกว่า	22	12.90
2-5 ปี	70	41.20
6-10 ปี	44	25.90
มากกว่า 10 ปี	34	20.00
รวม	170	100.00
6. ประสบการณ์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
1 ปี หรือ ต่ำกว่า	26	15.30
2-5 ปี	40	23.50
6-10 ปี	58	34.10
11-15 ปี	16	9.40
16-20 ปี	12	7.10
มากกว่า 20 ปี	18	7.60
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 5 ข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า

เพศ จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน หรือร้อยละ 55.9 เพศชาย 75 คน หรือ ร้อยละ 44.1

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คือมีจำนวน 60 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมามีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุ 36-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 17 คน หรือร้อยละ 10.0 และอายุ 41-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.2 จบอนุปริญญา 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 จบการศึกษาสูงกว่า

ระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.4

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าส่วน จำนวน 70 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.2 ตำแหน่งผู้จัดการและตำแหน่งหัวหน้างานมีจำนวนเท่ากันคือ 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มีตำแหน่งผู้อำนวยการ จำนวน 6 คน หรือร้อยละ 3.5

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 2-5 ปี จำนวน 70 คน หรือร้อยละ 41.20 ประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 44 คน หรือร้อยละ 25.9 มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 34 คน หรือร้อยละ 20.0 และประสบการณ์ 1 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 22 คน หรือร้อยละ 12.9

ประสบการณ์ทำงานการท่องเที่ยวหรือโรงแรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานการท่องเที่ยวหรือโรงแรมระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 ประสบการณ์ 2-5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ประสบการณ์ 1 ปี หรือ ต่ำกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ประสบการณ์ 11-15 ปี จำนวน 16 คน หรือร้อยละ 9.4 ประสบการณ์ 16-20 ปี จำนวน 12 คน หรือ ร้อยละ 7.10

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน หรือร้อยละ 68.20 เป็นหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าส่วน จำนวน 70 คน หรือร้อยละ 41.20 มีประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบันคือ 6-10 ปี จำนวน 44 คน หรือร้อยละ 25.90 และมีประสบการณ์ในสายงานการท่องเที่ยวหรือโรงแรมเป็นเวลา 6-10 ปี จำนวน 58 คน หรือร้อยละ 34.10

สมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม

จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ที่ประกอบไปด้วย นักวิชาการ อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการ เพื่อหาระดับสมรรถนะที่คาดหวังของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ประชุมกำหนดใช้เกณฑ์การให้ความหมาย และการแบ่งระดับของสมรรถหลัก (Core Competency) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) โดยเป็น 5 ระดับ ตามคำอธิบาย ดังนี้

ระดับที่ 1 หรือระดับต้น หมายถึง เข้าใจและอธิบายแนวคิดหรือหลักการเบื้องต้นได้ และปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 หรือระดับประยุกต์ใช้ หมายถึงสามารถประยุกต์หลักการในงานของตน สามารถปรับวิธีการทำงาน หรือ แก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือ จากแนวทางที่กำหนดได้

ระดับที่ 3 หรือระดับกลาง หมายถึง สามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

ระดับที่ 4 ระดับสูง หมายถึง นำไปปรับปรุงงานและเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบและดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ

ระดับที่ 5 หรือระดับเชี่ยวชาญ หมายถึง สามารถนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผนและเป็นที่ปรึกษาได้

ในส่วนของการแปลผลระดับของสมรรถนะที่คาดหวัง และสมรรถนะที่เป็นจริงของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ใช้เกณฑ์การแปลผลของจอห์น ดับบลิว เบสท์ (John W. Best, 1998) ที่ให้ความหมายไว้ตามรายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับเชี่ยวชาญ
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับกลาง
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับประยุกต์ใช้
คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ	ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับต้น

การประเมินสมรรถนะ ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ทำการประเมินใน 3 มิติ คือ 1) ความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อสมรรถนะของกำลังคน 2) ระดับสมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการ และ 3) ระดับของสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกที่กำลังจะจบการศึกษา โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 6 สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ตามที่สถานประกอบการคาดหวัง

ที่	สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบาย
	สมรรถนะหลัก		
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	ระดับสูง
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.00	ระดับสูง
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.00	ระดับกลาง

ตารางที่ 6 สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ตามที่สถานประกอบการคาดหวัง (ต่อ)

ที่	สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบาย
	สมรรถนะหลัก		
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.00	ระดับกลาง
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.00	ระดับสูง
	สมรรถนะทั่วไป		
1	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	ระดับสูง
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.00	ระดับกลาง
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	4.00	ระดับสูง
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	4.00	ระดับสูง
5	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	4.00	ระดับสูง
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	3.00	ระดับกลาง
7	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้	3.00	ระดับกลาง
8	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	4.00	ระดับสูง
9	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	3.00	ระดับกลาง

จากตารางที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังเรื่องสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในทุกสมรรถนะอยู่ระหว่างระดับ 3-4 คือ คาดหวังให้กำลังคนมีสมรรถนะในระดับกลางถึงสูง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของสมรรถนะได้ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน ความคาดหวังที่มีต่อกำลังคนในสมรรถนะด้านนี้คือให้มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง หรือระดับ 4 ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2) ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ และ 3) ด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ ส่วนอีก 2 สมรรถนะ ต้องการให้กำลังคนมีสมรรถนะในระดับปานกลาง หรือระดับ 3) คือ ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 9 ด้าน ความคาดหวังที่มีต่อกำลังคนสำหรับสมรรถนะทั่วไปคือ ให้มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง 5 ด้าน คือ 1) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ 3) เข้าใช้และ

สืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ 4) ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ และ 5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ส่วนสมรรถนะที่เหลืออีก 4 ด้าน มีความคาดหวังให้กำลังคนมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง หรือระดับที่ 3 คือ 1) ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 2) ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ 3) จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และ 4) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

จากการสำรวจสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก สามารถนำเสนอได้เป็นตารางที่ 7 ได้ดังนี้

ตารางที่ 7 สมรรถนะของกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบาย
	สมรรถนะหลัก		
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.22	ระดับกลาง
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	3.40	ระดับกลาง
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.38	ระดับกลาง
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.39	ระดับกลาง
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.40	ระดับกลาง
	สมรรถนะทั่วไป		
1	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.35	ระดับกลาง
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.28	ระดับกลาง
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	3.38	ระดับกลาง
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	3.47	ระดับสูง
5	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	3.46	ระดับสูง
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	3.83	ระดับสูง
7	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้	3.23	ระดับกลาง
8	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	3.16	ระดับกลาง
9	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	3.08	ระดับกลาง

ข้อมูลที่นำเสนอในตารางที่ 7 สามารถอธิบายได้ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก และกำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในทุกข้ออยู่ในระดับ 3 หรือระดับกลาง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61-3.40 โดยด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ และด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.40 ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า คือมีค่าเฉลี่ย 3.22

ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) จำนวน 9 สมรรถนะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง หรืออยู่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 มีอยู่ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ 2) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ และ 3) ด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ โดยทั้ง 3 สมรรถนะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.47 และ 3.46 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางหรือระดับ 3 หรือมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 มีทั้งหมด 6 สมรรถนะคือ 1) ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.35 2) ด้านทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ ค่าเฉลี่ย 3.28 3) ด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ ค่าเฉลี่ย 3.38 4) จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 3.28 5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.16 และ 6) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ค่าเฉลี่ย 3.08

สมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการทั้ง 34 แห่ง แสดงข้อมูลเป็นตารางพร้อมคำอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 สมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ที่	สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบาย
	สมรรถนะหลัก		
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.11	ระดับกลาง
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	3.09	ระดับกลาง
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.15	ระดับกลาง
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.23	ระดับกลาง
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.22	ระดับกลาง

ตารางที่ 8 สมรรถนะของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (ต่อ)

ที่	สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบาย
	สมรรถนะทั่วไป		
1	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.23	ระดับกลาง
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.12	ระดับกลาง
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	3.18	ระดับกลาง
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	3.28	ระดับกลาง
5	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	3.18	ระดับกลาง
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	2.85	ระดับกลาง
7	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้	2.86	ระดับกลาง
8	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	2.86	ระดับกลาง
9	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	2.68	ระดับกลาง

จากตารางที่ 8 ดังกล่าวพบว่าสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ทำการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานในสถานประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.6-3.40 ทั้ง 14 สมรรถนะ ตามรายละเอียดดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ค่าเฉลี่ยด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.23 รองลงมาคือ ด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ด้านดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย ค่าเฉลี่ย 3.15 ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.11 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.09

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.28 รองลงมาคือด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ และด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.18 ด้านทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ ค่าเฉลี่ย 3.12 ด้านการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป คือ 2.86 ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ ค่าเฉลี่ย

2.85 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 2.68

กล่าวโดยสรุป จากการนำเสนอข้อมูลระดับสมรรถนะของกำลังคนที่กำลังทำงานอยู่ในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก จำนวน 34 แห่ง ที่ทำการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน พบว่ากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีสมรรถนะตามมาตรฐานร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป รวม 14 ด้าน อยู่ในระดับกลาง หรือระดับ 3 ที่หมายถึงสามารถประยุกต์ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

การประเมินช่องว่างของสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ในเขตภูมิภาคตะวันตก

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 5 ด้าน และ 2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) จำนวน 9 ด้าน ที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม รวมสมรรถนะที่ศึกษา 14 ด้าน หลังจากนั้นจึงนำมาเปรียบเทียบเพื่อประเมินช่องว่างของสมรรถนะว่าสูงหรือต่ำว่าที่คาดหวัง รายละเอียดการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ สามารถนำเสนอเป็นตาราง ประกอบคำอธิบายได้ดังนี้

ผลการประเมินช่องว่างของสมรรถนะหลัก

นำผลการประเมินสมรรถนะหลักของกำลังคนใน 3 มิติ คือ 1) จากความคาดหวังของสถานประกอบการ 2) จากการประเมินระดับสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกในสถานประกอบการ และ 3) จากการสำรวจสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา และนำผลมาประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) ด้วยวิธีการ คือ

ช่องว่างของสมรรถนะ = ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง – ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง

ถ้าค่าของคะแนนที่ได้สูงกว่า ถือว่ามีสมรรถนะสูงกว่าที่คาดหวัง คือเป็นจุดแข็ง ถ้าค่าของคะแนนที่ได้เท่ากับที่คาดหวัง ถือว่ามีสมรรถนะตามมาตรฐาน ถ้าค่าที่ได้ต่ำกว่าที่คาดหวัง ถือเป็นจุดอ่อน ต้องได้รับการพัฒนา สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นำเสนอเป็นตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะหลัก	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.22	-0.78	1
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.00	3.40	-0.60	2
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.00	3.38	+0.38	4
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.00	3.39	+0.39	5
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.00	3.40	-0.60	2
	เฉลี่ยรวม	3.60	3.36	-0.24	

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ระดับสมรรถนะหลักของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาพรวมต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย สถานประกอบการคาดหวังในระดับ 3.60 แต่สมรรถนะที่ประเมินได้คือ 3.36 มีช่องว่างเท่ากับ -0.24 คือต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีสมรรถนะบางด้านที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวังคือ ด้านการดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน มีช่องว่าง +0.38 และ +0.39 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะที่มีช่องว่างมากที่สุด คือด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีช่องว่าง -0.78 ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ มีช่องว่างเท่ากันคือ -0.60

ตารางที่ 10 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะทั่วไป	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
1.	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.35	-0.65	2
2.	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.00	3.28	+0.28	8
3.	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	4.00	3.38	-0.62	3
4.	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	4.00	3.47	-0.53	5
5.	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	4.00	3.46	-0.54	4

ตารางที่ 10 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตก (ต่อ)

ที่	สมรรถนะทั่วไป	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
6.	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	3.00	3.83	+0.83	9
7.	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้	3.00	3.23	+0.23	6
8.	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	4.00	3.16	-0.84	1
9.	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	3.00	3.08	+0.08	7
	เฉลี่ยรวม	**3.56**	**3.36**	**-0.20**	

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าคาดหวังเล็กน้อย คือ สถานประกอบการคาดหวังค่าเฉลี่ย 3.56 สมรรถนะที่เป็นจริง 3.36 มีช่องว่างของสมรรถนะเท่ากับ -0.20 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมรรถนะ 4 ด้าน ที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คือ ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ มีช่องว่าง +0.83 ด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ มีช่องว่าง +0.28 ด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีช่องว่าง +0.23 และด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ มีช่องว่าง +0.08

ส่วนสมรรถนะทั่วไปที่ต่ำกว่าที่คาดหวังมี 5 ด้าน และด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป มีช่องว่าง -0.84 รองลงมาคือ ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่องว่าง -0.65 ด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ ช่องว่าง -0.62 ด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ ช่องว่าง -0.53 และด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ มีช่องว่างเท่ากับ -0.53

ตารางที่ 11 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะหลัก	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.11	-0.89	2
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.00	3.09	-0.91	1
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.00	3.15	+0.15	4
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.00	3.23	+0.23	5
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.00	3.22	-0.78	3
	เฉลี่ยรวม	**3.60**	**3.16**	**-0.44**	

จากตารางที่ 11 แสดงว่า สมรรถนะหลักของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในสถานประกอบการในภาพรวมมีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย สถานประกอบการคาดหวังในระดับ 3.60 แต่สมรรถนะที่ประเมินได้คือ 3.16 มีช่องว่างเท่ากับ -0.44 คือ ต่ำกว่าที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสมรรถนะบางด้านที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวัง คือ ด้านการดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน มีช่องว่างเท่ากับ +0.15 และ +0.23 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะที่มีช่องว่างมากที่สุดคือด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ มีช่องว่างเท่ากับ -0.91 รองลงมาคือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีช่องว่าง-0.89 และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ มีช่องว่าง -0.78

ตารางที่ 12 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะทั่วไป	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
1.	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.23	-0.77	4
2.	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.00	3.12	+0.12	9
3.	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	4.00	3.18	-0.82	2
4.	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	4.00	3.28	-0.72	5

ตารางที่ 12 การประเมินช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก (ต่อ)

ที่	สมรรถนะทั่วไป	คาดหวัง	เป็นจริง	ช่องว่าง	ลำดับที่
5.	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	4.00	3.18	-0.82	2
6.	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	3.00	2.85	-0.15	7
7.	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้	3.00	2.86	-0.14	8
8.	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	4.00	2.86	-1.14	1
9.	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	3.00	2.68	-0.32	6
	เฉลี่ยรวม	**3.56**	**3.03**	**-0.53**	

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ในภาพรวมสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ มีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คือค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่คาดหวังเท่ากับ 3.56 สมรรถนะที่เป็นจริงเท่ากับ 3.03 มีช่องว่างเท่ากับ -0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีด้านที่สูงกว่าคาดหวัง คือด้านทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ มีช่องว่าง +0.12 ส่วนด้านอื่น ๆ อีก 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามาตรฐาน ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุดคือด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ช่องว่าง -1.14 รองลงมาคือด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ และด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ มีช่องว่างเท่ากันคือ -0.82 ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องว่าง -0.77 ด้านด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ มีช่องว่าง -0.72 ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ มีช่องว่าง -0.32 ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ และด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มีช่องว่าง -0.15 และ -0.14 ตามลำดับ

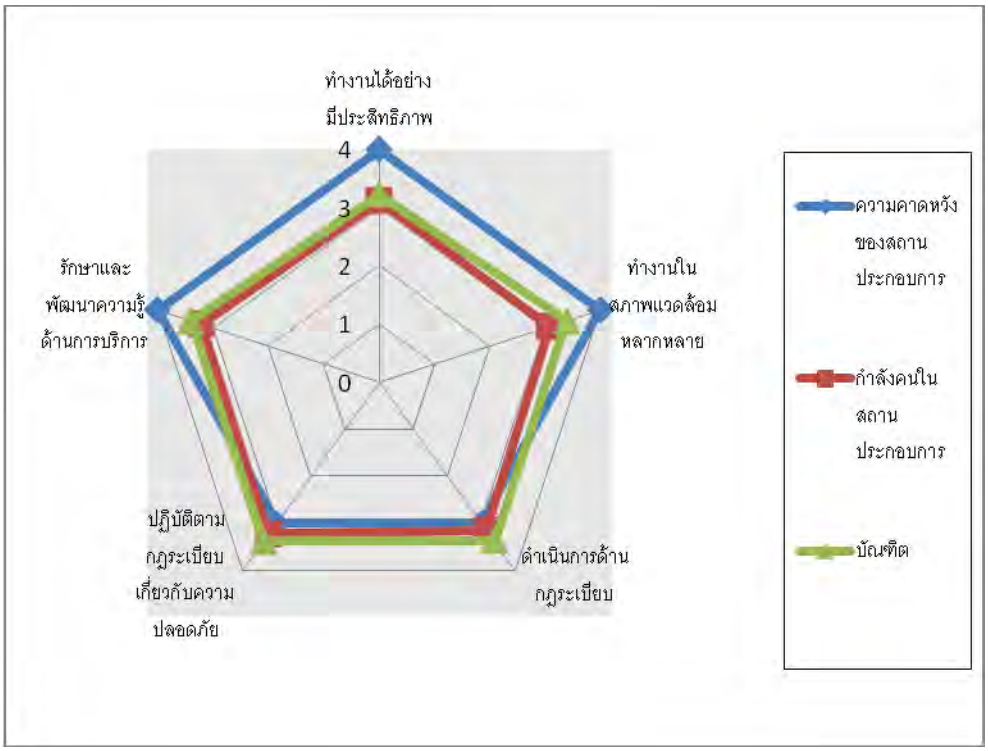
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับความคาดหวัง	กำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา		กำลังคนในสถานประกอบการ	
			ช่องว่าง	ลำดับที่	ช่องว่าง	ลำดับที่
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	-0.78	1	-0.89	2
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้	4.00	-0.60	2	-0.91	1
3	ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.00	+0.38	4	+0.15	4
4	ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.00	+0.39	5	+0.23	5
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.00	-0.60	2	-0.78	3
	เฉลี่ยรวม	**3.60**	**-0.24**		**-0.44**	

จากตารางที่ 13 เมื่อเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะหลักระหว่างกลุ่มนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา กับกำลังคนในสถานประกอบการ พบว่าในภาพรวม ทั้งสองกลุ่มมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คือของนักศึกษามีช่องว่าง -0.24 และสมรรถนะกำลังคนในสถานประกอบการมีช่องว่าง -0.44 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีสมรรถนะด้านที่เป็นจุดเด่นเหมือนกัน 2 ด้าน คือด้าน ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน และด้านดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย

ส่วนสมรรถนะหลักที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามาตรฐานและมีช่องว่างของสมรรถนะ ที่ถือเป็นจุดอ่อนของกำลังคนทั้งสองกลุ่ม ที่ควรได้รับการพัฒนามีอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ 1) ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ 2) ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และ 3) ด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

ในภาพที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะหลักของกำลังคนทั้งกลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และกลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นระดับของสมรรถนะหลักและช่องว่างของสมรรถนะที่ได้จากการประเมินได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น



ภาพที่ 7 การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของกำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก

จากภาพแสดงระดับสมรรถนะหลักของกำลังคนทั้งสองกลุ่ม เปรียบเทียบกับความคาดหวังของสถานประกอบการ จะเห็นว่าในบางสมรรถนะสถานประกอบการคาดหวังสูง แต่กำลังคนมีความสามารถต่ำกว่ามาตรฐาน ส่วนบางสมรรถนะกำลังคนมีระดับสมรรถนะสูงกว่าที่คาดหวัง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากแผนภาพพบว่า สมรรถนะที่สูงกว่าคาดหวังมีระดับของสมรรถนะสูงกว่าที่คาดหวังเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาและกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

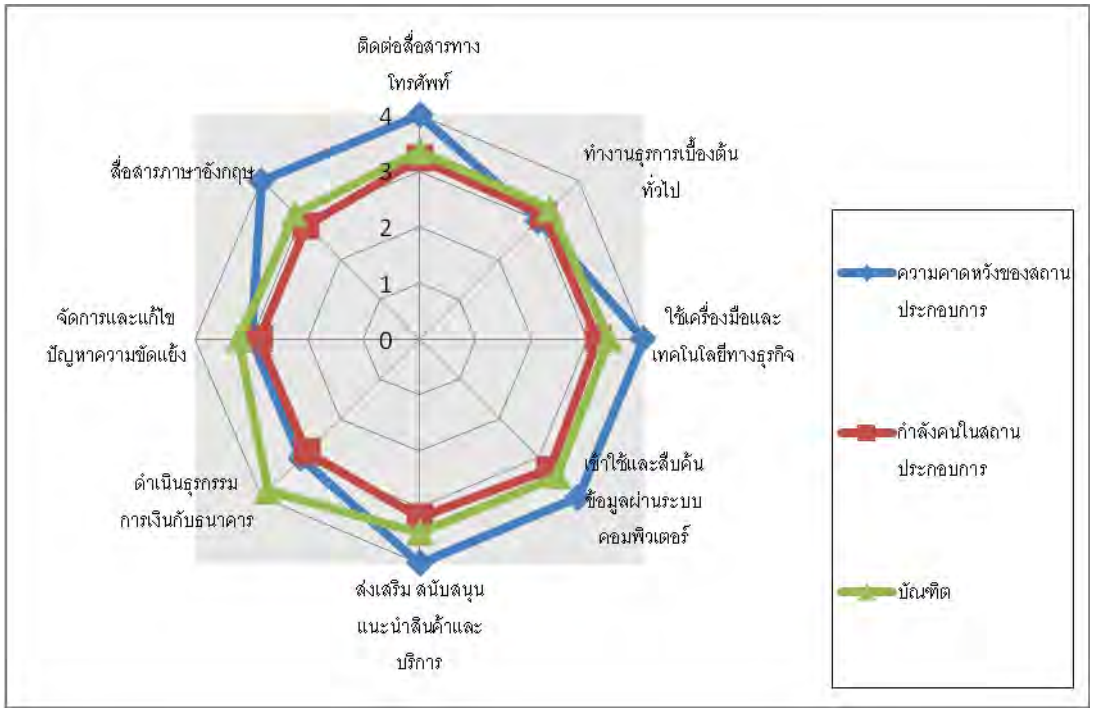
ที่	สมรรถนะหลัก	ระดับความคาดหวัง	กำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา		กำลังคนในสถานประกอบการ	
			ช่องว่าง	ลำดับที่	ช่องว่าง	ลำดับที่
1.	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	-0.65	2	-0.77	4
2.	ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้	3.00	+0.28	8	+0.12	9
3.	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	4.00	-0.62	3	-0.82	2
4.	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้	4.00	-0.53	5	-0.72	5
5.	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้	4.00	-0.54	4	-0.82	2
6.	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้	3.00	+0.83	9	-0.15	7
7.	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	3.00	+0.23	7	-0.14	8
8.	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	4.00	-0.84	1	-1.14	1
9.	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	3.00	+0.08	6	-0.32	6
	เฉลี่ยรวม	3.56	-0.20		-0.53	

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา และกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีระดับสมรรถนะทั่วไปในภาพรวมต่ำกว่ามาตรฐาน หรือต่ำกว่าคาดหวัง โดยกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษามีช่องว่าง -0.20 และกำลังคนในสถานประกอบการมีช่องว่างของสมรรถนะเท่ากับ -0.53 และเมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายด้านพบว่าทั้งสองกลุ่มมีจุดเด่น คือมีสมรรถนะที่เป็นจริงสูงกว่าที่คาดหวังในสมรรถนะด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นโดยทั่วไปได้ ส่วนกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษามีจุดเด่น 3 สมรรถนะ คือ 1) ด้าน

ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ 2) ด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และ 3) ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

สมรรถนะที่เป็นจุดอ่อน ที่ควรได้รับการพัฒนาทั้งสองกลุ่มคือสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป มีช่องว่างของสมรรถนะมากที่สุด คือ กำลังคนในสถาบันอุดมศึกษามีช่องว่าง -0.84 กำลังคนในสถานประกอบการ มีช่องว่าง -1.14 ส่วนสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่มีช่องว่างของสมรรถนะที่ถือเป็นจุดอ่อนควรพัฒนาคือ ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ ด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ ด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้

ในแผนภาพที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนทั้งกลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และกลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นระดับของสมรรถนะทั่วไปและช่องว่างของสมรรถนะ ที่ได้จากการประเมินกำลังคนได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น



ภาพที่ 8 การเปรียบเทียบสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

จากภาพที่ 8 ที่แสดงการเปรียบเทียบสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนทั้งสองกลุ่มเทียบกับความคาดหวังของสถานประกอบการ จะเห็นว่าในบางสมรรถนะสถานประกอบการคาดหวังสูง แต่กำลังคนมีความสามารถต่ำกว่ามาตรฐาน เช่นด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ ด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ ด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้

แต่ในบางสมรรถนะจะเห็นได้ว่า กำลังคนมีระดับสมรรถนะสูงกว่าที่คาดหวัง เช่น ด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นโดยทั่วไปได้ ส่วนกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษามีสมรรถนะสูงกว่าคาดหวังใน 3 ด้านคือ 1) ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ 2) ด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และ 3) ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากแผนภาพพบว่า ระดับของสมรรถนะที่สูงกว่าคาดหวังมีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่คาดหวังเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ตอนที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

การได้มาซึ่งข้อมูลที่ศึกษา เปรียบเทียบ วิเคราะห์และสังเคราะห์ หาความสัมพันธ์ เพื่อนำมาเตรียมการจัดทำ ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ได้มาจากแหล่งข้อมูลทั้งปฐมภูมิ และทุติยภูมิ คือ

1. ข้อมูลจากทฤษฎี แนวคิด องค์ความรู้ต่าง ๆ ในเรื่องการจัดทำยุทธศาสตร์
2. ข้อมูลจากความคิดเห็นของการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม
3. ข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรและการจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร
4. ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินสมรรถนะของกำลังคน และเปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก
5. ข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ

หลังจากการสำรวจและการศึกษาข้อมูล มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการจัดทำหลักสูตร รวมถึงผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาวิพากษ์และให้ความเห็นในเรื่องของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อีกทั้งข้อมูลส่วนหนึ่งมาจากแบบสอบถามที่ได้สำรวจความคิดเห็นของทั้งผู้ใช้บัณฑิต

และบัณฑิตที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน และทำการวิเคราะห์หาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคนทำด้วยวิธีการ SWOT Analysis ด้วยกรอบการทำงานดังนี้

1. การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths: S) ที่หมายถึงจุดเด่นของหลักสูตร ที่เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในหลักสูตร และกำลังคน และสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการควรใช้ประโยชน์จากจุดเด่น หรือจุดแข็งของหลักสูตร หรือกำลังคนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weaknesses: W) หมายถึง จุดอ่อนหรือจุดด้อยของหลักสูตรและกำลังคน ที่เป็นปัญหามาจากปัจจัยภายใน หรือข้อบกพร่องของหลักสูตรหรือกำลังคนที่สถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการต้องหาวิธีการในการแก้ปัญหานั้น ๆ

3. การวิเคราะห์โอกาส (Opportunities: O) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหลักสูตรที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินการของหลักสูตร หรือโอกาสของกำลังคนที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ซึ่งแตกต่างจากจุดแข็ง ตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดเด่น หรือจุดแข็ง มาจากสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งในที่นี้หมายถึงตัวหลักสูตร หรือตัวกำลังคน การบริหารจัดการหลักสูตรและการบริหารจัดการเรื่องการเพิ่มสมรรถนะของกำลังคนที่ดี คือ การแสวงหาโอกาสและใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น ๆ

4. การวิเคราะห์อุปสรรคหรือปัจจัยคุกคาม (Threats: T) เป็นการวิเคราะห์ในเรื่องสุดท้ายที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ปัจจัยคุกคาม หรือข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่ส่งผลกับการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร หรือการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ ควรต้องรีบดำเนินการแก้ไข เพื่อไม่ให้กลายเป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ SWOT Analysis ภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก และในสถานประกอบการ

การวิเคราะห์ SWOT Analysis ภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกและในสถานประกอบการ ใช้หลักการและวิธีการดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจัยภายในของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างหลักสูตร คุณภาพของบัณฑิต ลักษณะการจัดการของหลักสูตร ระบบการบริหารจัดการ คุณภาพของผู้สอน ที่ระบุว่าสภาพปัจจัยภายในเป็นไปในเชิงบวก ซึ่งถือเป็นจุดแข็ง (Strengths) หรือส่งผลในทางลบ ซึ่งถือเป็นจุดอ่อน (Weaknesses) ของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. สภาพปัจจัยภายนอกของหลักสูตรที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษา ความเป็นอาเซียนหรือนานาชาติ เทคโนโลยี การสร้างเครือข่าย สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในทางบวก ที่ถือเป็นโอกาส (Opportunities) และที่ส่งผลต่อการจัดการหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทางลบ ที่ถือเป็นภัยหรือปัจจัยคุกคาม (Treats)

ซึ่งผลกการการวิเคราะห์ SWOT Analysis ภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก และในสถานประกอบการสามารถนำเสนอแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เป็นตารางพร้อมคำอธิบาย ในหน้าถัดไป

ตารางที่ 15 SWOT Analysis หลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก

SWOT Analysis	
จุดแข็ง (Strengths: S)	**จุดอ่อน (Weaknesses: W)**
ด้านหลักสูตร 1. หลักสูตรมีความทันสมัย 2. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสม 3. ทุกหลักสูตรมีรายวิชาฝึกงานและปฏิบัติการ 4. คุณวุฒิคณาจารย์เป็นไปตามข้อกำหนด 5. มีเครือข่ายและความร่วมมือกับต่างประเทศ 6. มีการจัดการเรียนรู้ภายนอกสถาบัน 7. มีรายวิชาภาษาให้เลือกอย่างหลากหลาย 8. มีนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษา 9. ทุกหลักสูตรมีกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 10. มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว 11. มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร 12. หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย	**ด้านหลักสูตร** 1. การบูรณาการภายในและภายนอกสาขาวิชายังไม่ชัดเจน 2. การปรับหลักสูตรเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด 3. การปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้ายังไม่ชัดเจน **ด้านกำลังคน** 4. การขาดความชำนาญการในบางสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5. การสื่อสารภาษาอังกฤษยังต่ำกว่ามาตรฐาน 6. สมรรถนะด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจและการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ต่ำกว่ามาตรฐาน 7. ประสิทธิภาพการสื่อสารทางโทรศัพท์ต่ำกว่ามาตรฐาน

ตารางที่ 15 SWOT Analysis หลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตภูมิภาคตะวันตก (ต่อ)

SWOT Analysis	
จุดแข็ง (Strengths: S)	**จุดอ่อน (Weaknesses: W)**
ด้านกำลังคน 13. สามารถดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยได้ 14. ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงานได้ 15. ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 16. ดำเนินธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้ 17. จัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ 18. ปฏิบัติงานปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	8. การส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงการให้การต้อนรับต่ำกว่ามาตรฐาน 9. ขาดความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ 10. มีปัญหาด้านการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางสังคม 11. มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าสมรรถนะจริง 12. ขาดความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความรู้เรื่องอาเซียน 13. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมน้อยกว่าที่ควร
SWOT Analysis	
โอกาส (Opportunities: O)	**อุปสรรค (Threats: T)**
1. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2. การเข้าสู่อาเซียนกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาต่างชาติ 3. ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 4. มีทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ 5. สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและอาเซียน 6. มีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ	1. มีการแข่งขันระหว่างสถาบันสูง 2. มีการจัดการในหลายคณะ 3. นโยบายของสถาบันและกระทรวงไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและศักยภาพของกำลังคน 4. ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง 5. การขาดแคลนบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจที่มาช่วยพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน 6. การเปิดเสรีทางการค้าและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้หลงลืมความเป็นไทยและเอกลักษณ์ไทย

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการวิเคราะห์ SWOT Analysis ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก และในสถานประกอบการพบว่า

ด้านจุดแข็ง (Strengths) จากการวิเคราะห์พบว่าหลักสูตรและกำลังคนมีจุดแข็งรวม 18 ด้าน ได้แก่ 1) หลักสูตรมีความทันสมัย 2) มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสม 3) ทุกหลักสูตรมีรายวิชาฝึกงานและปฏิบัติการ 4) คุณวุฒิคณาจารย์เป็นไปตามข้อกำหนด 5) มีเครือข่ายและความร่วมมือกับต่างประเทศ 6) มีการจัดการเรียนรู้ภายนอกสถาบัน 7) มีรายวิชาภาษาให้เลือกอย่างหลากหลาย 8) มีนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษา 9) ทุกหลักสูตรมีกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 10) มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว 11) มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร 12) หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย ส่วนในด้านกำลังคน มีจุดแข็งคือ 13) ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยได้ 14) ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงานได้ 15) ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 16) ดำเนินธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้ 17) จัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้ และ 18) ปฏิบัติงานปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

ด้านจุดอ่อน (Weaknesses) พบว่าหลักสูตรและกำลังคนมีจุดอ่อนรวม 13 ด้าน ได้แก่ 1)การบูรณาการภายในและภายนอกสาขาวิชายังไม่ชัดเจน 2) การปรับหลักสูตรเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด 3) การปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้ายังไม่ชัดเจน ส่วนกำลังคนมีจุดอ่อน คือ 4) การขาดความชำนาญการในบางสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5) การสื่อสารภาษาอังกฤษยังต่ำกว่ามาตรฐาน 6) สมรรถนะด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจและการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ต่ำกว่ามาตรฐาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสารทางโทรศัพท์ต่ำกว่ามาตรฐาน 8) การส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงการให้การต้อนรับต่ำกว่ามาตรฐาน 9) ขาดความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ 10) มีปัญหาด้านการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางสังคม 11) มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าสมรรถนะจริง 12. ขาดความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความรู้เรื่องอาเซียน และ 13) มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมน้อยกว่าที่ควร

ด้านโอกาส (Opportunities) หลักสูตรและกำลังคน มีโอกาสที่ดีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1)รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2) การเข้าสู่อาเซียนกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาต่างชาติ 3) ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 4) มีทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่เอื้อต่อ

การทำงานและการเรียนรู้ 5) สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและอาเซียน และ 6) มีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ

ด้านปัญหาและอุปสรรค (Threats) ที่ส่งผลต่อการพัฒนากำลังคน จากการวิเคราะห์มีอยู่ด้วยกัน 6 ด้าน ได้แก่ 1) มีการแข่งขันระหว่างสถาบันสูง 2) มีการบริหารจัดการในหลายคณะ 3) นโยบายของสถาบันและกระทรวงไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและศักยภาพของกำลังคน 4) ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง 5) การขาดแคลนบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจที่มาช่วยพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน และ 6) การเปิดเสรีทางการค้าและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้หลงลืมความเป็นไทยและเอกลักษณ์ไทย

การวิเคราะห์ TOWS Matrix Analysis เพื่อนำมาจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน

การวิเคราะห์ TOWS Matrix Analysis เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อนำมาจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ดำเนินการดังนี้

1. การสร้างยุทธศาสตร์ SO (Strengths + Opportunities) คือ การนำจุดเด่นหรือจุดแข็งมาผนวกกับโอกาส หรือการจับคู่กันระหว่างจุดเด่นและโอกาส ที่เป็นปัจจัยเชิงบวก และเป็นสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องควรใช้ปัจจัยทั้งสองประการนี้ร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. การสร้างยุทธศาสตร์ ST (Strengths + Threats) คือ การนำจุดแข็งมาดำเนินการร่วมกันกับปัญหาและอุปสรรคหรือปัจจัยคุกคาม เป็นการจับคู่ระหว่างจุดจุดแข็งกับอุปสรรค โดยที่จุดแข็งเป็นปัจจัยเชิงบวก ส่วนภัยคุกคามเป็นปัจจัยเชิงลบ ผู้เกี่ยวข้องควรนำจุดแข็งมาเป็นสิ่งป้องกันหรือจัดการกับปัญหาและอุปสรรค หรือนำมาควบคุมปัญหาและอุปสรรค เพื่อป้องกันไม่ให้ส่งผลต่อการพัฒนากำลังคน

3. การสร้างยุทธศาสตร์ WO (Weaknesses + Opportunities) คือ การนำจุดอ่อนที่เป็นปัจจัยเชิงลบมาผนวกกันกับโอกาส ที่เป็นปัจจัยเชิงบวก เป็นการจับคู่ระหว่างจุดอ่อนกับโอกาสที่ผู้เกี่ยวข้องควรนำโอกาสดีที่มีอยู่มาจัดการกับจุดอ่อน ไม่ให้ส่งผลต่อการพัฒนากำลังคน

4. การสร้างยุทธศาสตร์ WT (Weaknesses + Threats) คือ การนำจุดอ่อนกับปัญหาและอุปสรรคหรือภัยคุกคามมาไว้ด้วยกัน เป็นการจับคู่ระหว่างปัจจัยเชิงลบ ที่ผู้เกี่ยวข้องควรพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์ที่สามารถใช้กำจัดทั้งจุดอ่อน และอุปสรรคได้ในเวลาเดียวกัน หรือกำจัดจุดอ่อน และป้องกันไม่ให้มีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น

TOWS Matrix ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ จะได้นำเสนอเป็นตารางที่ 16 ในหน้าถัดไป

ตารางที่ 16 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ SO

	จุดแข็ง
SO	**ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน**
	1. หลักสูตรมีความทันสมัย 2. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสม 3. ทุกหลักสูตรมีรายวิชาฝึกงานและปฏิบัติการ 4. คุณวุฒิคณาจารย์เป็นไปตามข้อกำหนด 5. มีเครือข่ายและความร่วมมือกับต่างประเทศ 6. มีการจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน 7. มีรายวิชาภาษาให้เลือกหลากหลาย 8. มีนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษา 9. ทุกหลักสูตรมีกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 10. มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว 11. มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร 12. หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย 13กำลังคนสามารถดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยได้ 14. ปฏิบัติตามระเบียบสุขอนามัยในที่ทำงานได้ 15. กำลังคนทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 16. ดำเนินธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือ ส.การเงินได้ 17. จัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้ 18. ปฏิบัติงานปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้
โอกาส	**กลยุทธ์ SO**
1. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2. การเข้าสู่อาเซียนกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาต่างชาติ 3. ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 4. มีทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ 5. สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและอาเซียน 6. มีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ	1. ขยายการผลิตบัณฑิต เพื่อการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน 2. ขยายการรับนักศึกษาต่างชาติ 3. จัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้บุคลากรการท่องเที่ยว และนักศึกษา 4. สร้างนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพหลักสูตรและผู้เรียน 5. สนับสนุนการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6. สร้างเครือข่ายกับองค์กรและสถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน 7. ปรับรายวิชาเลือกให้ทันสมัยตรงตามสถานประกอบการต้องการ 8. ปรับปรุงหลักสูตรให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติได้มากขึ้น 9. พัฒนาหลักสูตรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและเหมาะสมกับบริบทของประชาคมอาเซียน

ตารางที่ 17 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ ST

	จุดแข็ง
	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ST	1. หลักสูตรมีความทันสมัย 2. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสม 3. ทุกหลักสูตรมีรายวิชาฝึกงานและปฏิบัติการ 4. คุณวุฒิคณาจารย์เป็นไปตามข้อกำหนด 5. มีเครือข่ายและความร่วมมือกับต่างประเทศ 6. มีการจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน 7. มีรายวิชาภาษาให้เลือกหลากหลาย 8. มีนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษา 9. ทุกหลักสูตรมีกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 10. มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว 11. มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร 12. หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย 13กำลังคนสามารถดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยได้ 14. ปฏิบัติตามระเบียบสุขอนามัยในที่ทำงานได้ 15. กำลังคนทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 16. ดำเนินธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือ ส.การเงินได้ 17. จัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้ 18. ปฏิบัติงานปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้
ปัญหาและอุปสรรค	**กลยุทธ์ ST**
1. มีการแข่งขันระหว่างสถาบันสูง 2. มีการจัดการในหลายคณะ 3. นโยบายของสถาบันและกระทรวงไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและศักยภาพของกำลังคน 4. ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง 5. การขาดแคลนบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจที่มาช่วยพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน 6. การเปิดเสรีทางการค้าและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้หลงลืมความเป็นไทยและเอกลักษณ์ไทย	1. สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเพื่อลดภาวะการแข่งขัน 2. จัดโครงสร้างหลักสูตรและผลิตกำลังคนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ 3. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน กลยุทธ์ ST 4. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ หรือวิทยากรร่วม 5. สนับสนุนให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งในและต่างประเทศ 6. วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียนอย่างรัดกุมและมีการทบทวนและวิเคราะห์แผนอย่างสม่ำเสมอ 7. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ตรงตามข้อกำหนดและทันต่อการเปลี่ยนแปลง 8. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความเป็นไทย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย

ตารางที่ 18 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ WO

	จุดอ่อน
WO	**ยุทธศาสตร์ที่ 3** การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
	1. การบูรณาการภายในและภายนอกสาขาวิชายังไม่ชัดเจน 2. การปรับหลักสูตรเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด 3. การปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้ายังไม่ชัดเจน 4. การขาดความชำนาญการในบางสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5. การสื่อสารภาษาอังกฤษยังต่ำกว่ามาตรฐาน 6. สมรรถนะด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจและการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ต่ำกว่ามาตรฐาน 7. ประสิทธิภาพการสื่อสารทางโทรศัพท์ต่ำกว่ามาตรฐาน 8. การส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงการให้การต้อนรับต่ำกว่ามาตรฐาน 9. ขาดความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ 10. มีปัญหาด้านการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางสังคม 11. มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าสมรรถนะจริง 12. ขาดความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความรู้เรื่องอาเซียน 13. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมน้อยกว่าที่ควร
โอกาส	**กลยุทธ์ WO**
1. มีการแข่งขันระหว่างสถาบันสูง 2. มีการจัดการในหลายคณะ 3. นโยบายของสถาบันและกระทรวงไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและศักยภาพของกำลังคน 4. ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง 5. การขาดแคลนบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจที่มาช่วยพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน 6. การเปิดเสรีทางการค้าและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้หลงลืมความเป็นไทยและเอกลักษณ์ไทย	**1. เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning** **2. เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน** **3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา** **4. จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้** **5. กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน** **6. เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารงานการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่น ๆ** **7. จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ** **8. พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวังและมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ** **9. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่** **10. สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม**

ตารางที่ 19 TOWS Matrix ในประเด็นยุทธศาสตร์ WT

WT	**จุดอ่อน**
	ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการ ระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน
	1. การบูรณาการภายในและภายนอกสาขาวิชายังไม่ชัดเจน 2. การปรับหลักสูตรเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด 3. การปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้ายังไม่ชัดเจน 4. การขาดความชำนาญการในบางสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5. การสื่อสารภาษาอังกฤษยังต่ำกว่ามาตรฐาน 6. สมรรถนะด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจและการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ต่ำกว่ามาตรฐาน 7. ประสิทธิภาพการสื่อสารทางโทรศัพท์ต่ำกว่ามาตรฐาน 8. การส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงการให้การต้อนรับต่ำกว่ามาตรฐาน 9. ขาดความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ 10. มีปัญหาด้านการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางสังคม 11. มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าสมรรถนะจริง 12. ขาดความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความรู้เรื่องอาเซียน 13. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมน้อยกว่าที่ควร
ปัญหาและอุปสรรค	**กลยุทธ์ WT**
1. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2. การเข้าสู่อาเซียนกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาต่างชาติ 3. ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 4. มีทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ 5. สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและอาเซียน 6. มีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ	**1. เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning** **2. เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน** **3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา** **4. จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้** **5. กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน** **6. เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารงานการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่น ๆ** **7. จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ** **8. พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวังและมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ** **9. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่** **10. สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม**

ตารางที่ 20 TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก		
ปัจจัยแวดล้อมภายใน (Internal Factor Analysis Summary: IFAS)	**จุดแข็ง (Strengths: S)**	**จุดอ่อน (Weaknesses: W)**
ปัจจัยแวดล้อมภายนอก (External Factor Analysis Summary: EFAS)	1. หลักสูตรมีความทันสมัย 2. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสม 3. ทุกหลักสูตรมีรายวิชาฝึกงานและปฏิบัติการ 4. คุณวุฒิคณาจารย์เป็นไปตามข้อกำหนด 5. มีเครือข่ายและความร่วมมือกับต่างประเทศ 6. มีการจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน 7. มีรายวิชาภาษาให้เลือกหลากหลาย 8. มีนักศึกษาต่างชาติเข้าศึกษา 9. ทุกหลักสูตรมีกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ 10. มีการบริหารจัดการที่คล่องตัว 11. มีระบบการประกันคุณภาพของหลักสูตร 12. หลักสูตรตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้หลากหลาย 13กำลังคนสามารถดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยได้ 14. ปฏิบัติตามระเบียบสุขอนามัยในที่ทำงานได้ 15. กำลังคนทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ 16. ดำเนินธุรกรรมการเงินกับธนาคารหรือส.การเงินได้ 17. จัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้ 18. ปฏิบัติงานปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	1. การบูรณาการภายในและภายนอกสาขาวิชายังไม่ชัดเจน 2. การปรับหลักสูตรเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียนยังไม่เด่นชัด 3. การปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้ายังไม่ชัดเจน 4. การขาดความชำนาญการในบางสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ 5. การสื่อสารภาษาอังกฤษยังต่ำกว่ามาตรฐาน 6. ไม่สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจและการสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ 7. ประสิทธิภาพการสื่อสารทางโทรศัพท์ต่ำกว่ามาตรฐาน 8. การส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงการให้การต้อนรับต่ำกว่ามาตรฐาน 9. ขาดความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ 10. มีปัญหาด้านการทำงานท่ามกลางความหลากหลายทางสังคม 11. มีความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าสมรรถนะจริง 12. ขาดความรู้รอบตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และความรู้เรื่องอาเซียน 13. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมน้อยกว่าที่ควร

ตารางที่ 20 TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก (ต่อ)

TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก		
โอกาส (Opportunities: O)	**กลยุทธ์ SO**	**กลยุทธ์ WO**
1. รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2. การเข้าสู่อาเซียนกระตุ้นความสนใจของนักศึกษาต่างชาติ 3. ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว และการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 4. มีทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้ 5. สถาบันมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศและอาเซียน 6. มีการสร้างเครือข่ายกับสถานประกอบการทั้งภายในและต่างประเทศ	1. ขยายการผลิตบัณฑิต เพื่อการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน 2. ขยายการรับนักศึกษาต่างชาติ 3. จัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้บุคลากรการท่องเที่ยวและนักศึกษา 4. สร้างนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพหลักสูตรและผู้เรียน 5. สนับสนุนการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6. สร้างเครือข่ายกับองค์กรและสถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน 7. ปรับรายวิชาเลือกให้ทันสมัยตรงตามสถานประกอบการต้องการ 8. ปรับปรุงหลักสูตรให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติได้มากขึ้น 9. พัฒนาหลักสูตรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและเหมาะสมกับบริบทของประชาคมอาเซียน	1. เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning 2. เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน 3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา 4. จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้ 5. กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน 6. เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารงานการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่นๆ 7. จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ 8. พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวังและมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ 9. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่ 10. สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

ตารางที่ 20 TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก (ต่อ)

TOWS Matrix ในภาพรวมของหลักสูตรและกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก		
อุปสรรค (Threats: T) 1. มีการแข่งขันระหว่างสถาบันสูง 2. มีการจัดการในหลายคณะ 3. นโยบายของสถาบันและกระทรวงไม่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและศักยภาพของกำลังคน 4. ความมีชื่อเสียงของสถาบันคู่แข่ง 5. การขาดแคลนบุคลากรในสายอาชีพธุรกิจที่มาช่วยพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน 6. การเปิดเสรีทางการค้าและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้หลงลืมความเป็นไทยและเอกลักษณ์ไทย	กลยุทธ์ ST 1. สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเพื่อลดภาวะการแข่งขัน 2. จัดโครงสร้างหลักสูตรและผลิตกำลังคนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ 3. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน 4. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ หรือวิทยากรร่วม 5. สนับสนุนให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งใน และต่างประเทศ 6. วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียนอย่างรัดกุม และมีการทบทวนและวิเคราะห์แผนอย่างสม่ำเสมอ 7. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ตรงตามข้อกำหนดและทันต่อการเปลี่ยนแปลง 8. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความเป็นไทย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย	กลยุทธ์ WT 1. ส่งเสริมการเชิญวิทยากรจากสถาบันอื่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. วิเคราะห์ตลาดแรงงานในอาเซียน และศึกษาจุดแข็งของสถาบันอื่นๆ เพื่อปรับใช้ 3. มีการสอบวัดพื้นฐานและการสอนปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้า 4. จัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการจำลองที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เช่นเดียวกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทดลองฝึกปฏิบัติ 5. อบรมอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ จัดหาสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย น่าสนใจ และนำไปใช้ได้จริง 6. สร้างความตระหนักในการมีใจเป็นผู้ให้บริการ และการมีจิตสาธารณะ 7. ให้ความสำคัญกับวิชาการจัดการข้ามวัฒนธรรม มีการใช้กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง ภาพข่าว สื่อวีดิทัศน์ สื่อมัลติมีเดีย และเทคนิคอื่นๆ 8. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารด้านแรงงาน การจ้างงาน และติดตามข่าวสารการจ้างงาน 9. สร้างความศรัทธาในอาชีพผู้ให้บริการและการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

จากการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ดังที่ได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 16-20 สามารถสรุปการจัดทำยุทธศาสตร์ได้ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์ คือ

1.1 ขยายจำนวนการผลิตบัณฑิต เพื่อการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน

1.2 ขยายการรับนักศึกษาต่างชาติ

1.3 จัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้บุคลากรการท่องเที่ยวและนักศึกษา

1.4 สร้างนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพหลักสูตรและผู้เรียน

1.5 สนับสนุนการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.6 สร้างเครือข่ายกับองค์กรและสถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน

1.7 ปรับรายวิชาเลือกให้ทันสมัยตรงตามสถานประกอบการต้องการ

1.8 ปรับปรุงหลักสูตรให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติได้มากขึ้น

1.9 พัฒนาหลักสูตรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และเหมาะสมกับบริบทของประชาคมอาเซียน

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 8 กลยุทธ์ คือ

2.1 สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเพื่อลดภาวะการแข่งขัน

2.2 จัดโครงสร้างหลักสูตรและผลิตกำลังคนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ

2.3 สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน

2.4 ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ หรือเป็นวิทยากรร่วม

2.5 สนับสนุนให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งใน และต่างประเทศ

2.6 วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนอย่างรัดกุม มีการทบทวนและวิเคราะห์แผนอย่างสม่ำเสมอ

2.7 ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ตรงตามข้อกำหนดและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2.8 จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความเป็นไทย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 10 กลยุทธ์ คือ

3.1 เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning

3.2 เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน

3.3 ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา

3.4 จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้

3.5 กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน

3.6 เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius Ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่น ๆ

3.7 จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ

3.8 พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวัง และมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ

3.9 จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่

3.10 สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์ คือ

4.1 ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถาบันอื่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.2 วิเคราะห์ตลาดแรงงานในอาเซียน และศึกษาจุดแข็งของสถาบันอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับใช้

4.3 มีการสอบวัดพื้นฐานและการสอนปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้า

4.4 จัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการจำลองที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เช่นเดียวกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทดลองฝึกปฏิบัติ

4.5 อบรมอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ และจัดหาสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย น่าสนใจ และนำไปใช้ได้จริง

4.6 สร้างความตระหนักในความสำคัญของการมีใจเป็นผู้ให้บริการ และความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

4.7 ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการข้ามวัฒนธรรม มีการใช้กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง ภาพข่าว สื่อวีดิทัศน์ สื่อมัลติมีเดีย และเทคนิคอื่น ๆ

4.8 เพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารด้านแรงงาน การจ้างงาน และติดตามข่าวสารการจ้างงาน

4.9 สร้างความศรัทธาในอาชีพผู้ให้บริการและการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix Analysis เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในภายนอก และจัดทำยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคม อาเซียนที่ครอบคลุมทุกปัจจัยใน 4 ยุทธศาสตร์ 36 กลยุทธ์ ตามรายละเอียดที่ได้นำเสนอไปแล้วก่อนหน้า

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน 2) ศึกษาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และ 3) นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ในการวางแผนการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามสำหรับการวิจัยไว้คือ 1) สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนมีสภาพการณ์แบบใด 2) สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกมีลักษณะเช่นไร และ 3) ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนมีรูปแบบอย่างใด โดยขอบเขตในการศึกษา มีดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษายุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาคือเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 8 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ และสถาบันอุดมศึกษาในเขตภาคตะวันตกที่ผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มกำลังคน มี 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากสถาบันอุดมศึกษา ในเขตภูมิภาคตะวันตกทั้ง 6 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่ผลิตบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำนวนประชากรในกลุ่มนี้ 1,316 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการโดยใช้สูตรของ Taro

Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนกำลังคนในสถาบันการศึกษา จำนวน 309 คน และ 2) กลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งได้แก่ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างานในสถานประกอบการจำนวน 34 แห่ง ที่รับบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าทำงาน จำนวน 170 คน เป็นผู้ประเมิน รวมประชากรในกลุ่มนี้ 479 คน

กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตกำลังคน ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสาขา อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารองค์กรภาคราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 8 คน

กลุ่มผู้ประกอบการหรือกลุ่มผู้ใช้กำลังคน ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ตัวแทนจากสถานประกอบการ โรงแรม รีสอร์ท ภัตตาคาร และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 8 คน

วิธีการศึกษาใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เทคนิควิธีการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) การจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร การจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ การใช้แบบสอบถามในการวัดและประเมินระดับสมรรถนะที่เป็นจริง เพื่อนำมาประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) ว่าสูงหรือต่ำกว่าที่คาดหวัง ใช้เทคนิควิธี SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคน และใช้เทคนิค TOWS Matrix Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน แล้วนำมาจัดทำร่างยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน และนำเสนอยุทธศาสตร์ด้วยการการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) เพื่อตรวจสอบและให้ความเห็น ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในเขตภูมิภาคตะวันตก มีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน สถาบันการพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี รวมสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 8 สถาบัน และสถาบันอุดมศึกษาเอกชน คือมหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี อีก 1 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 9 สถาบัน ใน 6 จังหวัดในเขตภูมิภาคตะวันตก จังหวัดที่ไม่มีการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี ได้แก่ จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดสมุทรสาคร

ในด้านหลักสูตรการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้องของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตก มีการจัดการเรียนการสอนที่เรียกชื่อสาขาวิชาหรือหลักสูตรแตกต่างกันไป สถานภาพของหลักสูตรส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะเป็นสาขาวิชา กลุ่มวิชาหรือภาควิชา ภายใต้สังกัดของคณะศิลปศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ แล้วแต่การบริหารจัดการของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เพียงสถาบันเดียวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ตั้งเป็น “คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว” โดยตรง การเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีมีจำนวนหน่วยกิตอยู่ระหว่าง 129-143 หน่วยกิต และมีรายวิชาฝึกงาน 6-18 หน่วยกิต และมีการให้ปริญญาใน 2 ปริญญาคือ ศิลปศาสตรบัณฑิต และบริหารธุรกิจบัณฑิต

สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาประเมินระดับสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ใน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา และกลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการ ในด้านข้อมูลทั่วไปของกำลังคนทั้ง 2 กลุ่มสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 มีอายุระหว่าง 21-23 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาการท่องเที่ยว คือจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.50-3.00 มีจำนวน 105 คน หรือร้อยละ 34.0 วุฒิการศึกษาก่อนเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี คือชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ จำนวน 283 คน หรือร้อยละ 88.30 มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวที่ไม่รวมค่าเล่าเรียนเดือนละมากกว่า 5,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9

2. ข้อมูลทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 116 คน หรือร้อยละ 68.20 เป็นหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าส่วน จำนวน 70 คน หรือร้อยละ 41.20 มีประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบันคือ 6-10 ปี จำนวน 44 คน หรือร้อยละ 25.90 และมีประสบการณ์ในสายงานการท่องเที่ยวหรือโรงแรมเป็นเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 58 คน หรือร้อยละ 34.10

3. ระดับสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พบว่าสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย แต่มีบางสมรรถนะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่คาดหวังเล็กน้อยเช่นกัน สมรรถนะที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและมีช่องว่างของสมรรถนะสูงที่สุด คือด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป ระดับสมรรถนะของกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถนำเสนอแยกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

3.1 กลุ่มกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะหลักของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาพรวมต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย สถานประกอบการคาดหวังในระดับ 3.60 แต่สมรรถนะที่ประเมินได้คือ 3.36 มีช่องว่างเท่ากับ -0.24 คือต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีสมรรถนะบางด้านที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวังคือ ด้านการดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน ส่วนสมรรถนะที่มีช่องว่างมากที่สุด คือด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

ส่วนสมรรถนะทั่วไป ของกำลังคนที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกมีระดับสมรรถนะต่ำกว่าคาดหวังเล็กน้อย คือสถานประกอบการคาดหวังค่าเฉลี่ย 3.56 สมรรถนะที่เป็นจริง 3.36 มีช่องว่างของสมรรถนะเท่ากับ -0.20 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมรรถนะ 4 ด้าน ที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คือด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ ด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้ ด้านจัดการ

และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

สมรรถนะทั่วไปที่ต่ำกว่าที่คาดหวังมี 5 ด้าน และด้านที่มีช่องว่างมากที่สุด คือ ด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป รองลงมาคือด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ ด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ และด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้

3.2 กลุ่มกำลังคนในสถานประกอบการ

จากผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะหลักของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่อยู่ในสถานประกอบการ มีระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อยเช่นกัน สถานประกอบการคาดหวังในระดับ 3.60 แต่สมรรถนะที่ประเมินได้คือ 3.16 มีช่องว่างเท่ากับ -0.44 คือต่ำกว่าที่คาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสมรรถนะบางด้านที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสูงกว่าที่คาดหวังคือ ด้านการดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย และด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน ส่วนสมรรถนะที่มีช่องว่างมากที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

ด้านสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ จากการประเมินพบว่ามีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คือค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่คาดหวังเท่ากับ 3.56 สมรรถนะที่เป็นจริงเท่ากับ 3.03 มีช่องว่างเท่ากับ -0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีด้านที่สูงกว่าคาดหวัง คือ ด้านทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไป ส่วนด้านอื่นๆ อีก 8 ด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามาตรฐาน ด้านที่มีช่องว่างมากที่สุดคือด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป (ช่องว่าง -1.14) รองลงมาคือด้านใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ และด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้ และด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะของกลุ่มกำลังคนทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจริงกับเมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่คาดหวังที่

ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย ยกเว้นสมรรถนะด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไปที่มีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก และมีช่องว่างของสมรรถนะสูงกว่าสมรรถนะในด้านอื่น ๆ ที่ถือเป็นจุดอ่อนของกำลังคน ส่วนสมรรถนะอื่น ๆ ที่ถือเป็นจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ

ด้านสมรรถนะทั่วไปที่เป็นจุดอ่อนควรได้รับการพัฒนาคือ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้ และด้านส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้ ด้านติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ ด้านดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้ และด้านจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม การจัดกิจกรรมการวิพากษ์หลักสูตร การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การประเมินช่องว่างของสมรรถนะ การวิเคราะห์ศักยภาพของหลักสูตรและกำลังคนด้วยการใช้วิธี SWOT Analysis และใช้การวิเคราะห์ TOWS Matrix Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เพื่อนำมาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมและจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ พบว่ามียุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนอยู่ทั้งหมด 4 ยุทธศาสตร์ 36 กลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตร กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มี กลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์ คือ

1. ขยายจำนวนการผลิตบัณฑิต เพื่อการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน
2. ขยายการรับนักศึกษาต่างชาติ
3. จัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้บุคลากรการท่องเที่ยวและนักศึกษา
4. สร้างนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพหลักสูตรและผู้เรียน
5. สนับสนุนการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. สร้างเครือข่ายกับองค์กรและสถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน

7. ปรับรายวิชาเลือกให้ทันสมัยตรงตามสถานประกอบการต้องการ

8. ปรับปรุงหลักสูตรให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติได้มากขึ้น

9. พัฒนาหลักสูตรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และเหมาะสมกับบริบทของประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 8 กลยุทธ์ คือ

1. สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเพื่อลดภาวะการแข่งขัน

2. จัดโครงสร้างหลักสูตรและผลิตกำลังคนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ

3. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน

4. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ หรือเป็นวิทยากรร่วม

5. สนับสนุนให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งใน และต่างประเทศ

6. วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนอย่างรัดกุม มีการทบทวนและวิเคราะห์แผนอย่างสม่ำเสมอ

7. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ตรงตามข้อกำหนด และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

8. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความเป็นไทย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 10 กลยุทธ์ คือ

1. เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning

2. เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน

3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา

4. จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้

5. กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน

6. เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius Ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่น ๆ

7. จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ

8. พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวัง และมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ

9. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่

10. สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์ คือ

1. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถาบันอื่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. วิเคราะห์ตลาดแรงงานในอาเซียน และศึกษาจุดแข็งของสถาบันอื่นๆ เพื่อนำมาปรับใช้

3. มีการสอบวัดพื้นฐานและการสอนปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้า

4. จัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการจำลองที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่นเดียวกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทดลองฝึกปฏิบัติ

5. อบรมอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ และจัดหาสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยน่าสนใจ และนำไปใช้ได้จริง

6. สร้างความตระหนักในความสำคัญของการมีใจเป็นผู้ให้บริการ และความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

7. ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการข้ามวัฒนธรรม มีการใช้กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง ภาพข่าว สื่อวีดิทัศน์ สื่อมัลติมีเดีย และเทคนิคอื่น ๆ

8. เพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารด้านแรงงาน การจ้างงาน และติดตามข่าวสารการจ้างงาน

9. สร้างความศรัทธาในอาชีพผู้ให้บริการและการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มี 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตร กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน มี กลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 8 กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 10 กลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์

อภิปรายผล

สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

สภาพการผลิตกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน จากที่มีการผลิตอยู่ใน 9 สถาบันอุดมศึกษา ใน 6 จังหวัดในเขตภูมิภาคตะวันตก พบกว่า การจัดการเรียนการสอน และการผลิตบัณฑิตมีการดำเนินการจัดการใน 5 คณะวิชา มีการมอบปริญญาใน 2 สาขา คือศิลปศาสตรบัณฑิต และบริหารธุรกิจ เมื่อพิจารณาจากชื่อเสียงของสถาบันอุดมศึกษา และหลักสูตรที่เปิดสอน พบว่ามีการแข่งขันสูง ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2550 ที่พบว่านโยบายการเปิดเสรีการค้าที่กำลังจะมาถึง จะส่งผลให้บริบทด้านการศึกษามีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการมากขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

ในด้านการพัฒนาหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซีย จากการศึกษาพบว่าทุกสถาบันมีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ทั้งเพื่อให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย ทันกับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมรับกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดด้านยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาชาติ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) ที่

กระทรวงศึกษาธิการได้เสนอนโยบาย และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ในช่วงปี พ.ศ. 2551-2555 ในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการยกระดับการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดมาตรการรณรงค์ให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของการเรียนรู้ เน้นความสำคัญของความรู้มากกว่าการเน้นปริญญา ที่มีมาตรการในการดำเนินการ คือ ปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผล เพื่อสร้างนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน คิดวิเคราะห์เป็น แก้ปัญหาได้ และเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้กับผู้เรียนมากขึ้น และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับนี้สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษา ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล ในกลยุทธ์ที่ 1 คือ พัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย ในระดับที่ใช้ในการทำงานได้ และยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน ในกลยุทธ์ที่ 3 คือ พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนให้มีคุณภาพระดับสากล

จากการวิเคราะห์หลักสูตรพบว่า ทุกสถาบันมีการปรับปรุงหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา มีการเพิ่มการเรียนในกลุ่มวิชาภาษาอย่างน้อย 15 หน่วยกิต เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถด้านภาษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการแข่งขันเพื่อก้าวเข้าสู่การทำงานได้ในอนาคต ซึ่งโครงสร้างหลักสูตรใหม่

กระทรวงแรงงาน (วุฒิสภาสู่ประชาคมอาเซียน, 2556: ออนไลน์) ได้นำเสนอยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนากำลังคนที่สอดคล้องกับแผนการแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ ปีพ.ศ. 2555-2559 ในหลายประเด็น เช่น ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาศักยภาพกำลังคนทุกระดับอย่างต่อเนื่อง การพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูง และมีความสามารถในระดับสากล การใช้ Work Integrated Learning Approach ที่ส่งเสริมให้มีการบูรณาการระหว่างการเรียนและสภาพการทำงานจริง มีการเชิญผู้ประกอบการมาให้ความรู้ และการผสมผสานการทำงาน การสร้างเสริมเครือข่ายในการพัฒนากำลังคน และการสนับสนุนให้กำลังคนมีคุณธรรม เป็นต้น

ส่วนบริษัท Adecco Thailand (http//www.adecco-asia.com/thailand, 2556) ได้ทำการสำรวจและจัดอันดับอาชีพที่ทำเงินล่าสุดของปี พ.ศ. 2556 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าอาชีพที่ทำรายได้มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) อาชีพการเงินและบัญชี 2) การขายและการตลาด 3) ที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4) ที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) อาชีพการบริการ

ซึ่งจากผลการสำรวจของ Adecco Thailand ผู้สำรวจให้ความเห็นว่าการก้าวเข้าสู่อาชีพการบริการให้ประสบผลสำเร็จนั้น กำลังคนที่จะก้าวสู่อาชีพการบริการที่สามารถสร้างรายได้ได้ดีจะต้องมีคุณสมบัติดีในหลายประการ เช่น 1) จะต้องจบการศึกษาขั้นต่ำคือปริญญาตรี 2) มีใจรักการ

บริการ 3) มีบุคลิกและอัธยาศัยดี 4) มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และ 5) จะต้องมีผลการวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างใดอย่างหนึ่ง

สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ผลที่ได้จากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม การใช้แบบสอบถาม และการประเมินช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap Assessment) พบว่า สมรรถนะที่คาดหวังของสถานประกอบการในบางด้านสูงกว่าความเป็นจริง แต่ก็มีช่องว่างของสมรรถนะไม่มากนัก ที่อยู่ในวิสัยที่สถาบันการศึกษาจะพัฒนาบัณฑิตของตนได้ และในกรณีของกำลังคนที่อยู่ในประจำการที่มีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวัง ก็สามารถจัดให้มีการฝึกอบรม การศึกษาเพิ่มเติม ทั้งในหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว ที่เป็นความร่วมมือแบบได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ระหว่างสถาบันการศึกษา และสถานประกอบการในการพัฒนากำลังคนของแต่ละฝ่าย

แต่ในขณะเดียวกัน สมรรถนะที่เป็นจริงของกำลังคนในบางด้าน เท่ากับ หรือสูงกว่าที่สถานประกอบการคาดหวัง สิ่งนี้ถือเป็นจุดแข็ง และเมื่อประเมินช่องว่างของสมรรถนะระหว่างกำลังคนในสถานประกอบการ และกำลังคนที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ พบว่ากำลังคนที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ มีระดับสมรรถนะสูงกว่ากำลังคนในสถานประกอบการ ประกอบกับจากการสำรวจข้อมูลหลักสูตรในทุกสถาบัน พบว่า สถาบันอุดมศึกษามีเครือข่ายเชื่อมโยงการเรียนรู้ระหว่างสถาบันและสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันตกตระหนัก และเห็นความสำคัญในการดึงสถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน และการวางแผนการจัดการหลักสูตร ทำให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับบุคลากรในสถานประกอบการ รับรู้ความคาดหวัง และความต้องการของสถานประกอบการ หรือตลาดแรงงาน ทำให้มีการเตรียมพร้อม และการปรับตัวเพื่อก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ดี

และเมื่อพิจารณาหลักสูตรการศึกษา ได้พบสิ่งที่น่าสนใจ คือ หลักสูตรระดับปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ เป็นการบริหารจัดการในคณะศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีเพียงบางหลักสูตรที่ได้ปริญญาทางด้านบริหารธุรกิจ แต่ผลการศึกษาพบสิ่งที่น่าสนใจคือ สมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินของกำลังคนที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ สูงกว่าที่คาดหวังจากระดับที่คาดหวังในระดับกลาง คือ ระดับ 3 แต่ผลการศึกษาพบว่าระดับสมรรถนะด้านนี้ของบัณฑิตอยู่ที่ 3.83 จัดอยู่ในระดับสูง ซึ่งสูงกว่าที่คาดหวัง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นผลพลอยได้จากระบบการจัดการเรียนการสอน การลงทะเบียน และสภาพสังคมในปัจจุบันที่เอื้อให้บัณฑิตคุ้นเคย

กับการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคารและสถาบันการเงิน เช่น การลงทะเบียน การจ่ายค่าเล่าเรียน การโอนเงินเพื่อซื้อสินค้า หรือการทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ทำให้สมรรถนะด้านนี้ของกำลังคนสูงกว่าที่คาดหวัง

ในด้านของการวางแผนการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของกำลังคนทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และที่อยู่ในสถานประกอบการมีระดับสมรรถนะในภาพรวมต่ำกว่าที่คาดหวัง โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป กำลังคนมีระดับสมรรถนะด้านนี้ต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับสมรรถนะด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของเข้าร่วมกิจกรรมสนทนากลุ่ม และการจัดประชุมพิจารณาร่างยุทธศาสตร์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับบทความเรื่ององค์ความรู้สู่อาเซียน ที่กล่าวถึงทุนมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ ที่พบว่าบุคลากรในประเทศควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ การบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรฐานด้านฝีมือแรงงาน มาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการให้บริการ และเห็นสมควรให้มีสภาวิชาชีพทำงานร่วมกับภาคเอกชน ภาคการศึกษาและภาครัฐเพื่อให้เกิดบูรณาการ หากไม่เร่งดำเนินการจะมีความเสี่ยงเรื่องการแย่งงานในประเทศ และปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะไปต่างประเทศ (กรุงเทพธุรกิจ, 2556)

อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสภาการศึกษา เรื่องสมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2550 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ที่สรุปว่านโยบายเปิดเสรีการค้าจะทำให้บริบททางการศึกษามีการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการมากขึ้น และสถานการณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงจากค่าแรงต่ำไปสู่สมองราคาถูก (From Cheap Manpower to Cheap Brainpower) ด้วยสาเหตุที่ประเทศกลุ่มเศรษฐกิจใหม่ เช่น อินเดีย ที่ผลิตบัณฑิตได้เป็นจำนวนมากที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี บัณฑิตใหม่เหล่านี้จะเป็นกำลังคนไร้พรมแดน ที่สามารถเข้าถึงทุกภูมิภาคของโลกผ่านเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี ที่นับว่าเป็นคู่แข่งที่น่ากลัวของบัณฑิตไทย

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านอื่นๆ ของกำลังคนในสถาบันการศึกษา และในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าที่คาดหวัง และมีช่องว่างทางสมรรถนะที่ถือเป็นจุดอ่อนที่ผู้เกี่ยวข้องควรหาทางแก้ไข และพัฒนาเพื่อยกระดับศักยภาพของกำลังคนให้มีสมรรถนะที่ได้มาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐาน ทั้งนี้เนื่องจากการที่ประเทศไทยกำลังจะการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ใน ปี พ.ศ. 2558 ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี มีการลงทุน และการจ้างงาน ในส่วนของการท่องเที่ยว ก็จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น ส่งผลถึงภาวะของการจ้างงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะตรงตามที่สถานประกอบการต้องการจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบใน

การแข่งขัน เพราะกำลังคนในฐานะผู้ให้บริการ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ (Ruelione and Savanevicience, 2009) ที่ศึกษาเรื่องธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวขนาดย่อมในยุโรป และให้ความเห็นไว้ว่าคุณภาพและศักยภาพของพนักงานเป็นตัวตัดสินภาพลักษณ์ของโรงแรม (Hotel Image) และการกลับไปพักซ้ำของลูกค้า (Repeat Visits of Guests) การพิจารณาเรื่องกิจกรรมและการจัดบริการต่าง ๆ ในโรงแรมก็มักจะจำแนกด้วยเรื่องของตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญคือตัวสมรรถนะหลักที่ติดอยู่กับตัวของผู้ให้บริการและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานถือเป็นบทบาทสำคัญ

ในด้านความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคน ที่มีระดับสมรรถนะต่ำกว่ามาตรฐาน สิ่งนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษา สถานประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตกำลังคน หรือการพัฒนากำลังคนไม่ควรมองข้าม ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Juliana Kheng Mei Soh (2008) ที่ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวของเอเชีย ที่ผู้วิจัยอ้างถึงรายงาน the United National Development Program Report ของปี ค.ศ. 1996 ที่ระบุว่าประเทศสมาชิกอาเซียนรวมถึงกลุ่มอินโดจีนมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ไม่ดีนัก ในรายงานมีการจัดอันดับประเทศทั่วโลกจำนวน 174 ประเทศ ด้วยการใช้เกณฑ์การจัดอันดับตามดัชนีการพัฒนาประชากร (Human Development Index) ที่พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่นภาวะเรื่องการรู้หนังสือของผู้ใหญ่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อหัวของประชากรต่อปี และอายุขัยโดยเฉลี่ย พบว่าไม่มีประเทศใดในกลุ่มสมาชิกอาเซียนที่ติดอันดับ 1 ใน 20 แม้แต่ประเทศเดียว และ Juliana Kheng Mei Soh ยังให้ความเห็นว่า ปัจจุบัน การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการให้บริการ สินค้า เงินตราต่างประเทศ การจ้างงานและการลงทุน ผู้วิจัยยังกล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวว่าการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีผลกระทบโดยตรงต่อการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยว และการพัฒนากำลังคนในกลุ่มนี้ต้องการผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง และมีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ที่รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ

ผลการศึกษาในด้านการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคน ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ Sona Vikas (2009) ที่ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีการพัฒนากลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพของบุคลากร การพัฒนาองค์กร และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเรื่องสำคัญที่ถูกบรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ของ

องค์กรธุรกิจในปัจจุบัน แต่การจัดฝึกอบรมที่ทำกันอยู่ส่วนใหญ่ทำไปแบบแกน ๆ และไม่พร้อม เพรียงกัน Sona Vikas ให้ความเห็นว่าบริษัทส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานเข้าใหม่ เพราะคาดว่าพนักงานเหล่านั้นมีทักษะอย่างที่องค์กรต้องการมาก่อน เข้าทำงาน (ระดับต้น) สิ่งนี้เลยเป็นผลทำมีช่องว่างด้านทักษะการทำงานสูงมาก ที่เป็นปัญหาใหญ่ ให้ฝ่ายบริหารต้องรีบหาทางแก้ไข แต่สำหรับองค์กรด้านการท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องแก้ปัญหาใน เรื่องช่องว่างของทักษะความสามารถที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ที่ถือเป็นความจำเป็นของ นายจ้าง ในบรรยากาศการแข่งขันที่บีบรัด การตัดทอนรายจ่ายด้านฝึกอบรมโดยหาทางออกด้วย การแสวงหาและคัดเลือกกำลังคน ภายใต้การกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่องค์กรกลับ ลืมไปว่า การฝึกอบรมก็ยังเป็นเรื่องจำเป็น ระดับการจัดการก็ต้องมีการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้จัดการ เข้าใจบทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำองค์กร และในธุรกิจนั้นๆ รวมถึงการพัฒนาคนเพื่อการเลื่อน ตำแหน่งในวันข้างหน้า การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะกำลังคนจำเป็นต้องก้าว ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การฝึกอบรมทักษะเป็นเรื่องจำเป็น เพราะกำลังคน จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกระบวนการทำงาน แม้กระทั่งเรื่องของ ความปลอดภัยก็ต้องมีการฝึกอบรมเพราะเป็นข้อบังคับ เป็นระเบียบ และเป็นกฎหมาย

ส่วนเรื่องการขายและการตลาดเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง เป็นสิ่งที่ให้ผลตอบแทนเกินคุ้ม เพราะความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์และบริการคือหัวใจหลักของธุรกิจ นอกจากนี้ในองค์กรธุรกิจยังมี ความรู้เฉพาะเรื่องอีกหลายอย่างที่ยากในการซื้อหามาจากที่อื่น ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม คือ การพัฒนาสมรรถนะอย่างยั่งยืนสำหรับแรงงานในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพวกเขาเหล่านั้น พร้อมสำหรับองค์กรในศตวรรษที่ 21 ที่การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เป็นการสร้างงาน แต่ยังเป็น การกระตุ้นการจ้างงานได้อีกทางหนึ่ง

จากผลการวิจัยและแนวคิดของ Sona Vikas สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการกำหนด มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ที่กำหนดสมรรถนะด้านดำเนินการ ด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัย ในที่ทำงาน และแม้แต่ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ ให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานสมรรถนะ แม้เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าสมรรถนะทั้ง 3 สมรรถนะ ดังกล่าว อาจดูเหมือนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ใน ความเป็นจริงแล้ว ทั้ง 3 สมรรถนะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้การบริการ เกี่ยวข้องกับงาน กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังคนมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ที่ต้องช่วยดูแลความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของทั้งเพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยว และสาธารณชน โดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติ

เกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องรู้ และปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เพราะเป็นกฎที่ว่าด้วยความปลอดภัย

ผลการศึกษาในเรื่องของการพัฒนากำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Clare Foster, Scott McClable, and Helen Dewhurst (2010) ที่ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการจัดการในภาคการโรงแรมและการท่องเที่ยว กรณีศึกษาความต้องการและมุมมองในระดับภูมิภาค โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะจะนำไปสู่การแย่งชิงการแข่งขันในเรื่องการเลือกสถานที่หรือจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ซึ่งเรื่องการตัดสินใจเข้าพัก หรือการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เป็นปัญหาที่ทั้งภาคโรงแรม และภาคการท่องเที่ยวกำลังเผชิญอยู่ โดยมีแรงกดดันในเรื่องที่ถูกมองว่าเป็นความด้อยทักษะ และขาดความชำนาญ ทั้งนี้ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Fatheme Tohidy Ardahare (2011) ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และการจัดสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่เป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้ไปสู่จุดหมายเช่นนั้น องค์กรและบุคลากรก็ต้องร่วมกันสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ โดยที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนากำลังคน การเพิ่มศักยภาพ และการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่ง Fatheme Tohidy Ardahare (2011) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ไว้ 12 วิธีการ ดังนี้ 1) กำหนดมาตรฐานของการบริการในรีสอร์ทและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว 2) ให้การบริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว 3) ปรับปรุงการสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร 4) เพิ่มระดับของความพึงพอใจในการทำงาน และจัดสถานที่ทำงานให้มีความคล่องตัวที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว 5) เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานของกำลังคน ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน 6) ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ในระหว่างการปฏิบัติงาน 7) สร้างความรู้สึกแบบมีส่วนร่วมทั้งในองค์กร และการทำงานเป็นทีม 8) ปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน 9) เพิ่มคุณภาพของการบริการที่จัดให้กับนักท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว 10) ลดค่าใช้จ่ายแต่เพิ่มกำไรของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 11) ปรับปรุงเรื่องการให้อำนาจตัดสินใจให้แก่กำลังคน และ12) การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตาม

จุดมุ่งหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้มีรายได้จากเงินตราต่างประเทศ ที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ และถือเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานหรือกำลังคนมีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการบริการ เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว และมีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง คือ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่เราจะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ ของเราได้ เช่น เราไม่สามารถมองเห็น ‘รูปร่าง’ ของ ‘การท่องเที่ยว’ ได้ ดังนั้นความไม่มีตัวตนของการบริการทำให้เราไม่อาจจับต้องบริการดังกล่าวได้ จึงส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค คือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด ‘ความเสี่ยง’ ในการเลือกซื้อบริการได้

2. มีคุณภาพไม่คงที่ คุณภาพของการบริการโดยทั่วไป มีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ เวลาที่ให้ผู้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3. ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การ ‘ให้บริการ’ และ ‘บริโภคบริการ’ นั้นเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อนและหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย เช่น บริการร้านตัดผม เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อบริการตัดผม ขั้นการผลิตจะเริ่มต้นที่ลูกค้านั่งลงบนเก้าอี้ตัดผม ช่างตัดผมจะนำผ้ากันเปื้อนมาคลุมเสื้อให้ และจะถามว่าต้องการให้ตัดทรงผมแบบไหน จากนั้นจึงเริ่มลงมือตัดผมของลูกค้า โดยจะเห็นว่าขณะที่ช่างตัดผมทำการตัดผม ลูกค้าก็จะทำการบริโภคสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ เพราะสาเหตุมาจากเราไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคของลูกค้าได้

5. ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก กล่าวคือ การบริการในแต่ละครั้งจะทำเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป็นราย ๆ ไป หาได้ยากที่จะให้บริการลูกค้า 2 คน เหมือนกันทุกอย่าง เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการและความชอบ-ไม่ชอบเป็นของตัวเอง เช่น พนักงานนวดในสปาย่อมออกแรงนวดให้หนักหรือเบา ตามความชอบของลูกค้า

6. การบริการต้องใช้ ‘แรงงานคน’ คือต้องใช้คนในการบริการ แม้ว่าในปัจจุบันเครื่องจักรจะเข้ามาแทนมนุษย์ในการให้บริการหลายประเภท เช่น เครื่องกดเงินด่วน เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เก้าอี้นวดใช้ไฟฟ้า แต่ต้องยอมรับว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ยังต้องการรับบริการจากแรงงานคนอยู่เช่นเดิม เพราะให้ความรู้สึกอบอุ่นกว่า ดังนั้น บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการ ก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้น แล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

7. ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับความพอในหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการ และองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

8. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น

9. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

10. เมื่อผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เป็นเพียงแค่การบรรเทาความไม่พอใจ เมื่อการบริการเกิดผิดพลาดและบกพร่อง เราไม่สามารถที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากนั้นแล้วยังเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

11. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถที่จะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

12. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่ กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานับสิบ ๆ ปี

13. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

14. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดและบกพร่องนำความเสียหายมาสู่องค์กร โดยจะพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพ หรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

แต่สำหรับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้น จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้กล่าวว่าคุณยิ่งศักดิ์ โค้วสุรัตน์ ได้ให้นิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง “ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการไปเที่ยวป่าเขา หรือชายทะเล และอยู่ท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่แสนบริสุทธิ์ และสดชื่น ขณะนั้นพวกเขารู้สึกปลอดโปร่งเย็นสบายกับสิ่งแวดล้อมรอบข้าง พวกเขาค่อย ๆ เงยหน้าขึ้นดูท้องฟ้า ลืมตามองเห็นห้วงนภาอันกว้างใหญ่ไพศาล เห็นแสงแดดแจ่มใสและสายลมเย็นชื่น เห็นแม้กระทั่งปุยเมฆที่แสนสะอาดผุดผ่อง และเห็นท้องฟ้าสีฟ้าอ่อน เข้มคราม ตามแต่ใจของแต่ละคนจะนึกฝัน” ซึ่งหมายความว่าหากผู้ให้บริการมีจิตผ่องใสร่าเริงเบิกบาน มีความสุขกับการทำงาน ก็ย่อมทำงานด้วยความเป็นสุข ทำให้การบริการ หรือการทำงานที่ตนเองกำลังกระทำนั้นผ่านไปได้อย่างราบรื่น ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการก็จะรู้สึกผ่องใสเป็นสุข เช่นกัน

และเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้ประเทศไทยปีหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนมาก (กรมการท่องเที่ยว, 2555) เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการช่วยพัฒนาประเทศชาติ เป็นแหล่งสร้างงาน การจ้างงาน การกระจายรายและความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ มีส่วนกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นหรือชุมชน ที่ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำมากขึ้น (กองวิจัยตลาดแรงงาน, กรมแรงงาน, 2556) เป็นเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2555) อีกทั้งยังช่วยลดภาวะความยากจน (Suriya, 2008) การพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนเพื่อให้มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน พัฒนากำลังคนให้พร้อมสำหรับองค์กรในวัฒนธรรมประชาคมอาเซียน ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กำลังคนว่าพวกเขาพร้อมสำหรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เพราะการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนไม่เพียงแต่เป็นการสร้างงาน แต่เป็นการกระตุ้นการจ้างงานได้อีกทางหนึ่ง (Sona Vikas, 2009)

และในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนใน ปี พ.ศ. 2556 นั้น เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยให้มีศักยภาพ และสมรรถนะตรงตามที่สถานประกอบการต้องการ มิฉะนั้นกำลังคนกลุ่มนี้จะถูกแรงงานต่างชาติแย่งงาน จากนโนบายการเปิดเสรีทางการค้า และการเป็นตลาดฐานเดียวกันที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี โดยกำลังคนของสิงคโปร์จะเป็นคู่แข่งที่น่ากลัวจากการที่รัฐบาลสิงคโปร์เตรียมงบประมาณจำนวน 360 ล้านดอลล่าร์สิงคโปร์ (Juliana Kheng Mei Soh, 2008) เพื่อการพัฒนากำลังคนในกลุ่มนี้

การนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

การจัดทำยุทธศาสตร์ถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในยุคปัจจุบัน การที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า จะต้องเผชิญกับความท้าทายนานัปการ การวางแผนการดำเนินการพัฒนากำลังคน โดยเฉพาะในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง และควรต้องรีบดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพราะหากศึกษาจากงานวิจัยของ Juliana Kheng Mei Soh (2008) ที่สรุปการเตรียมพร้อมก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศสิงคโปร์ไว้ว่า ประเทศสิงคโปร์มีการเตรียมพร้อมเรื่องการพัฒนากำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างหลักแหลม โดยเฉพาะเรื่องการบูรณาการสองส่วนเข้าด้วยกัน คือส่วนของรีสอร์ทและการจัดมหกรรม กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่สิงค์โปร์ลงนามเป็นเจ้าภาพจัดงานหรือกิจกรรมดังกล่าว ด้วยวัตถุประสงค์คือ เพื่อดึงเงินตราต่างประเทศจากนักท่องเที่ยว พร้อมกันนี้ก็ได้อนุมัติเงินจำนวน 360 ล้านดอลล่าร์สิงคโปร์เพื่อการพัฒนากำลังคน และเตรียมกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกจำนวน 74,000 คน เพื่อรองรับธุรกิจการท่องเที่ยวในช่วงระยะเวลา 3 ปี ทั้งนี้เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นย่อมหมายถึงการจ้างงานชาวสิงคโปร์เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ภายในช่วง 3 ปีข้างหน้าประเทศสิงคโปร์คาดว่าจะมีตำแหน่งงานใหม่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจำนวน 50,000-60,000 ตำแหน่ง

จากการวางแผนอย่างแยบยลของประเทศสิงคโปร์ ยิ่งแสดงให้เห็นว่าควรต้องมีการดำเนินการในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนา ทั้งนี้เพราะยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นการบูรณาการหรือการผสมผสานและการประสานกันระหว่างสิ่งที่ต้องทำ (Commitment) และการกระทำ (Actions) ที่ถูกกำหนดไว้เพื่อให้แสดงถึงสมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Hitt, Hoskisson, and Ireland, 2007) หรือเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Lumpkins, 2003) ยุทธศาสตร์ยังเป็นการกำหนดทิศทางและขอบเขตขององค์กรในระยะยาว เพื่อให้ก่อให้เกิดความได้เปรียบแก่องค์กร ด้วยการกำหนดค่าของทรัพยากรภายใต้สภาพแวดล้อมที่ท้าทาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาด และเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Gerry Johnson and Kevan Scholes, 2010) ดังที่ Ken Favaro, Kasturi Rangan and Evan Hirsh (2012) ได้สรุปความสำคัญและความจำเป็นที่องค์กรต้องกำหนดยุทธศาสตร์ เพราะยุทธศาสตร์ คือผลลัพธ์ของทางเลือกที่ผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจว่าควรดำเนินการเช่นไร และจะมีชัยชนะได้อย่างไร เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าขององค์กรในระยะยาว

การก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 สร้างความตื่นตัวให้กับประเทศไทยในทุกภาคส่วนที่เตรียมการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดในอนาคต การวางแผนการจัดการองค์กรในเชิงยุทธศาสตร์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และการบริหารจัดการภายในองค์กร ปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลง ปรับวิธีการทำงานให้เหมาะกับสังคมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า เหมาะสมและเต็มศักยภาพ และจากการที่เขตภูมิภาคตะวันตกเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศนิยมเดินทางมาท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552) ซึ่งจากสถิติในปี พ.ศ. 2552 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 1,197,043 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังเขตภูมิภาคตะวันตก เรียงตามลำดับ คือ ยุโรป ร้อยละ 50.1 เอเชีย ร้อยละ 28.0 อเมริกา ร้อยละ 15.4 ตะวันออกกลาง ร้อยละ 2.0 และนักท่องเที่ยวจากชาติอื่น ๆ ส่วนจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดคือกาญจนบุรี เพชรบุรี (ชะอำ) และประจวบคีรีขันธ์ (หัวหิน) ซึ่งเมื่อพิจารณาความพร้อมของแต่ละจังหวัด จะเห็นว่าทั้ง 8 จังหวัด มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติอันสวยงาม เช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสหประชาชาติ ทางรถไฟสายมรณะ เส้นทางเดินสงครามเก้าทัพ น้ำตกเอราวัณ ปราสาทเมืองสิงห์ ด่านพระเจดีย์สามองค์ ชายแดนไทยพม่า

จังหวัดนครปฐม มีสวนสามพราน พุทธมณฑล พระปฐมเจดีย์ พระราชวังสนามจันทร์ สวนส้มโอ สวนกล้วยไม้ เป็นต้น จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ ที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น พระราชวังไกลกังวล ชายทะเลหัวหิน เขาช่องกระจก วัดห้วยมงคล น้ำตกป่าละอู ด่านสิงขร ชายแดนไทยพม่า อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด เป็นต้น จังหวัดเพชรบุรี มีพระนครคีรี หาดชะอำ หาดปึกเตียน เขื่อนแก่งกระจาน หาดเจ้าสำราญ ชุมชนไทยทรงดำ น้ำพุร้อนที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน เป็นต้น จังหวัดราชบุรี มีตลาดน้ำดำเนินสะดวก แม่น้ำแม่กลอง ชุมชนท่าเรือสินค้าสำเภา เทือกเขาตะนาวศรีเขตชายแดนไทยพม่า อำเภอสวนผึ้ง เขาวัง และเขางู เป็นต้น

จังหวัดสมุทรสาคร มีแม่น้ำท่าจีน ท่าฉลอม คลองโคกขาม ศาลพันท้ายนรสิงห์ เป็นต้น จังหวัดสมุทรสงคราม มีปากอ่าวไทย แม่น้ำแม่กลอง นาเกลือ ตลาดน้ำอัมพวา อุทยาน ร. 2 สวนลิ้นจี่ ดอนหอยหลอด วัดเพชรสมุทร เป็นต้น และจังหวัดสุพรรณบุรี มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและเชิงสร้างสรรค์ เช่น วัดป่าเลไลยก์ เจดีย์ยุทธหัตถี บึงฉวาก ตลาดร้อยปี และพิพิธภัณฑ์ลูกหลานพันธุ์มังกร เป็นต้น

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ความพร้อมจากศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และมีการบูรณาการในกลุ่มจังหวัด ส่งผลให้การท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกนำซึ่งรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ และจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีส่วนกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นหรือชุมชนที่ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำเพิ่มมากขึ้น ผลสำรวจภาวะการมีงานทำและการว่างงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2555 พบว่า ภาคตะวันตกมีประชากร ประมาณ 5.31 ล้านคน โดยร้อยละ 61.49 ของประชากรเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน ผู้มีงานทำมีประมาณ 3.25 ล้านคน หรือร้อยละ 99.55 ของ ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน และมีอัตราการว่างงานเพียงร้อยละ 0.37 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2554 (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2556)

และจากการวิเคราะห์หลักสูตรและศักยภาพของกำลังคนทั้งในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses)โอกาส (Opportunities) ปัญหาและอุปสรรค (Threats) พบว่ามี พบว่าจุดแข็ง และโอกาสที่ดีในหลายประการที่ควรนำมาใช้เพื่อให้เป็นประโยชน์ และมีจุดอ่อนและอุปสรรคอยู่หลายประการเช่นกันที่ควรได้รับการแก้ไข ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อจัดทำเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน พบว่า ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนากำลังคนที่นำเสนอสอดคล้องกับแผนการแผนพัฒนากำลังคนในระดับประเทศ พ.ศ. 2555-2559 ของกระทรวงแรงงาน (วุฒิสภาสู่ประชาคมอาเซียน, 2556: ออนไลน์) ในหลายประเด็น เช่น ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาศักยภาพกำลังคนทุกระดับอย่างต่อเนื่อง การพัฒนากำลังคนให้มีศักยภาพสูง และมีความสามารถในระดับสากล การใช้ Work Integrated Learning Approach ที่ส่งเสริมให้มีการบูรณาการระหว่างการเรียนและสภาพการทำงานจริง ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการจัดกิจกรรม Meet Professionals ที่เชิญผู้ประกอบการมาให้ความรู้ และการผสมผสานการทำงาน การสร้างเสริมเครือข่ายในการพัฒนากำลังคน และการสนับสนุนให้กำลังคนมีคุณธรรม เป็นต้น

และผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของบริษัท Adecco Thailand (http://www.adecco-asia.com/thailand, 2556) ที่สำรวจและจัดอันดับอาชีพที่ทำเงินล่าสุด พบว่าอาชีพที่ทำรายได้มากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) อาชีพการเงินและบัญชี 2) การขายและการตลาด 3) ที่ปรึกษาทางธุรกิจ 4) ที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) อาชีพการบริการ โดยคุณสมบัติของกำลังคนที่จะก้าวสู่อาชีพการบริการที่สามารถสร้างรายได้ได้ดีนั้น จะมีคุณสมบัติดังนี้ 1) ต้องจบการศึกษาขั้นต่ำ คือปริญญาตรี 2) มีใจรักการบริการ 3) มีบุคลิกและอัธยาศัยดี 4) มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม และ 5) จะต้องมีผลการวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษและ

ภาษาที่สามที่สถาบันการศึกษา ที่กำลังคนควรเร่งพัฒนาสมรรถนะของตนให้มีศักยภาพตามความต้องการของตลาดแรงงานและการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ที่ได้จากการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) มีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 4 ยุทธศาสตร์ และ 36 กลยุทธ์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพและความเข้มแข็งของหลักสูตรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 กลยุทธ์ คือ

1. ขยายจำนวนการผลิตบัณฑิต เพื่อการรองรับการเปิดเสรีอาเซียน
2. ขยายการรับนักศึกษาต่างชาติ
3. จัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากรการท่องเที่ยว และนักศึกษา
4. สร้างนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยพัฒนาศักยภาพหลักสูตรและผู้เรียน
5. สนับสนุนการสร้างความร่วมมือทางวิชาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. สร้างเครือข่ายกับองค์กรและสถานประกอบการเพื่อจัดการเรียนรู้นอกสถาบัน
7. ปรับรายวิชาเลือกให้ทันสมัยตรงตามสถานประกอบการต้องการ
8. ปรับปรุงหลักสูตรให้มีการรับนักศึกษาต่างชาติได้มากขึ้น
9. พัฒนาหลักสูตรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และเหมาะสมกับบริบทของประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนและบุคลากรทั้งด้านวิชาการและศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 8 กลยุทธ์ คือ

1. สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเพื่อลดภาวะการแข่งขัน
2. จัดโครงสร้างหลักสูตรและผลิตกำลังคนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ
3. สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในสถาบัน
4. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถานประกอบการมาเป็นอาจารย์พิเศษ หรือเป็นวิทยากรร่วม
5. สนับสนุนให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาระหว่างสถาบันทั้งใน และต่างประเทศ

6. วางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการพัฒนาผู้เรียนอย่างรัดกุม มีการทบทวนและวิเคราะห์แผนอย่างสม่ำเสมอ

7. ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ตรงตามข้อกำหนด และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

8. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังความเป็นไทย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 10 กลยุทธ์ คือ

1. เพิ่มการบูรณาการภายในและภายนอกหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Work Integrated Learning

2. เพิ่มรายวิชาเลือกเสรี หรือรายวิชาชีพที่เป็นประโยชน์กับการทำงานในประชาคมอาเซียน

3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการเรียนการสอนในบางรายวิชา

4. จัดกิจกรรมหรือรายวิชา Meet Professionals โดยเชิญผู้ประกอบการหรือผู้มีประสบการณ์มาให้ความรู้

5. กำหนดระดับความสามารถทางภาษาเป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษา และพัฒนาเทคนิคการสอน

6. เพิ่มรายวิชาหรือจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีความสามารถใช้โปรแกรมบริหารการท่องเที่ยวหรือบริการ เช่น Nanosoft Tourplus, Genius Ehotel, Fidelio Cruise Software และโปรแกรมอื่น ๆ

7. จัดกิจกรรมการสอนให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงเพื่อสร้างความมั่นใจ

8. พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนให้เป็นไปตามความคาดหวัง และมีการประเมินติดตามผลเป็นระยะ

9. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้และทันต่อวิทยาการสมัยใหม่

10. สร้างจิตสำนึกความเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการทั้งในประเทศและในประชาคมอาเซียน

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 9 ข้อ คือ

1. ส่งเสริมให้มีการเชิญวิทยากรจากสถาบันอื่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. วิเคราะห์ตลาดแรงงานในอาเซียน และศึกษาจุดแข็งของสถาบันอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับใช้

3. มีการสอบวัดพื้นฐานและการสอนปรับพื้นฐานนักศึกษาแรกเข้า

4. จัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการจำลองที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่นเดียวกับสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทดลองฝึกปฏิบัติ

5. อบรมอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ และจัดหาสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย น่าสนใจ และนำไปใช้ได้จริง

6. สร้างความตระหนักในความสำคัญของการมีใจเป็นผู้ให้บริการ และความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

7. ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการข้ามวัฒนธรรม มีการใช้กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง ภาพข่าว สื่อวีดิทัศน์ สื่อมัลติมีเดีย และเทคนิคอื่น ๆ

8. เพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารด้านแรงงาน การจ้างงาน และติดตามข่าวสารการจ้างงาน

9. สร้างความศรัทธาในอาชีพผู้ให้บริการและการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากผลการศึกษา ในเรื่องสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของกำลังคนในสถานประกอบการ และในสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กลุ่มกำลังคนในสถาบันอุดมศึกษามีสมรรถนะสูงกว่ากำลังคนในสถานประกอบการในหลายด้าน แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกทุกสถาบันสามารถพัฒนาคุณภาพผู้เรียนหรือกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่ากำลังคนทั้ง 2 กลุ่มมีสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษต่ำกว่าที่คาดหวัง แม้สถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่ง จะวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในกลุ่มวิชาพื้นฐาน หรือวิชาทั่วไปอยู่ระหว่าง 9-12 หน่วยกิต และบางสถาบันจัดรายวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในกลุ่มวิชาแกน และวิชาเอก อีกจำนวนหนึ่ง แต่การที่กำลังคนมีสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต่ำกว่าระดับที่สถานประกอบการคาดหวัง สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเทคนิควิธีการสอน ปรับกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน และกิจกรรมอื่น ๆ ในรายวิชาภาษาอังกฤษ และ

ภาษาต่างประเทศ ที่ทำให้ผู้เรียน หรือบัณฑิตสามารถนำไปใช้ได้ในการประกอบอาชีพจริง หรือนำไปใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูง

3. ในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าบัณฑิตบางคนมีสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษดีแต่ไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งการที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ที่ภาษาอังกฤษยังคงเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร สถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ผลิตกำลังคนควรปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนเป็นการเร่งด่วน รวมถึงพัฒนาสมรรถนะอื่นๆ ที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ของกำลังคน

4. สนับสนุนให้กำลังคนมีประสบการณ์ตรงทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ สามารถใช้เทคโนโลยี เครื่องมือสื่อสาร และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พร้อมกับจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ที่ปลูกฝังให้ผู้เรียน เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีใจรักบริการ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สถานประกอบการคาดหวังสามารถแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะในกลุ่มประชาคมอาเซียนไปพร้อม ๆ กัน

5. จากผลการวิจัยและจากการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มพบว่า ผู้ประกอบการและสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ให้ความสำคัญกับเรื่องของสมรรถนะทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ไม่ว่ากำลังคนจะมีความสามารถ หรือมีความรู้มากเพียงใด แต่หากมีข้อบกพร่องเรื่องการแต่งกาย การวางตัว บุคลิกลักษณะ ความมั่นใจในตนเอง ความรู้รอบตัว การตัดสินใจการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้มีใจรักบริการ ฯลฯ จะทำให้กำลังคนเหล่านั้นเสียโอกาสในการทำงาน หรือในการแสวงหาความก้าวหน้า สถาบันการศึกษา ในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตหรือกำลังคนที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ จึงควรให้ความสำคัญ พร้อมทั้งปรับปรุงเทคนิควิธีการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนโดยปลูกฝังให้ผู้เรียนได้มีคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นไปตามที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ ของสังคม และของประเทศชาติ เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2553-2555 ที่เมื่อช่วงเวลาผ่านไป ข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่เฉพาะในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีแผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการของกลุ่มจังหวัด และเป็นเขตภูมิภาคที่มีลักษณะพื้นที่ที่มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว เช่น ทะเล ภูเขา แม่น้ำ ธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี ที่อาจจะ

แตกต่างจากเขตภูมิภาค หรือเขตพื้นที่อื่น ๆ การนำไปใช้อ้างอิงในกลุ่มภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีบริบทแตกต่างต่างกัน ควรพิจารณาข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างละเอียดและรอบคอบ

2. ควรมีการศึกษาและการจัดทำยุทธศาสตร์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก ที่กำหนดเป็นรอบระยะเวลาที่แน่นอน หรือจัดทำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจมีการเปลี่ยนแปลง และทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินการที่แตกต่างไปจากเดิม

3. ควรมีการศึกษาในเรื่องของยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนทุกระดับในสถานประกอบการ เช่น พนักงาน หัวหน้างานระดับต้น หัวหน้างานระดับกลาง ผู้จัดการ เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มกำลังคนที่มีพื้นการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือกลุ่มกำลังคนที่จบการศึกษามาเป็นเวลานาน เพื่อให้กำลังคนเหล่านั้นได้มีโอกาสเพิ่มศักยภาพ พัฒนาความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในงาน เช่น ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการใช้เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การให้บริการ และองค์ความรู้อื่น ๆ ที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ภายหลังจากการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน เพื่อให้กำลังคนเหล่านั้นเห็นคุณค่าของตน เห็นคุณค่าของการทำงาน มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความรักและภาคภูมิใจในองค์กร อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของสถานประกอบการ อีกทั้งยังจะส่งผลถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้สถานประกอบการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ทั้งกำลังคน สถานประกอบการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

4. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อสมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำผลมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะของกำลังคน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดและเลือกใช้ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในการพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในครั้งต่อ ๆ ไป

รายการอ้างอิง

กนกพร สีดอกไม้. (2549). “การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กนกวรรณ ชูพิทักษณาเวช. (2547). “ขีดความสามารถของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

กรมการจัดหางาน. กระทรวงแรงงาน. (2554). **สถานการณ์การและการเตือนภัยด้านแรงงาน ไตรมาสที่ 1 ปี 2554 (มกราคม-มีนาคม 2554).** ปีที่ 1 ฉบับที่ 1.(พฤษภาคม 2554). กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

กรมการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552). **รายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2552**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

_____. (2555). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี 2548-2553.** กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. กระทรวงแรงงาน. (2554). **รายงานความเคลื่อนไหวด้านเศรษฐกิจ-แรงงาน ไตรมาส 2 เมษายน -มิถุนายน 2554**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

กองวิจัยตลาดแรงงาน. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. ศูนย์ข่าวตลาดแรงงานจังหวัดราชบุรี. (2554). **รายงานสถานการณ์ตลาดแรงงาน ภาคตะวันตก ครึ่งปีแรก (มกราคม-มิถุนายน) ปี 2554**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

_____. (2554). “ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานจังหวัดราชบุรี.” **ข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงาน ภาคตะวันตก ปี 2554**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.

เกษมศักดิ์ สิงห์เดช. (2551). **การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถ เชิงสมรรถนะของสายงานบุคลากรกรมราชทัณฑ์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. (2548). **รายงานสิ้นสุดโครงการระยะที่ 1 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในเขตภาคกลางตอนล่าง**. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จันดี ขยับรุ่งเรือง. (2549). “การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการขององค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตติมาภรณ์ โสมะเกษตริน และคณะ. (2550). “โครงการการพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยววัฒนธรรมขอม (เขตอีสานใต้).” รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. ขอนแก่น: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

จิระ ประทีป. (2549). “ยุทธศาสตร์การศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพาราของไทย.” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาพัฒนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑามาศ ทะแกล้วพันธุ์ และคณะ. (2551). “การจัดทำเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตรประจำท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.” **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.** เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2548). **Competency เพื่อการประเมินผลงานประจำปี**. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

ต่อตระกูล อุบลวัตร. (2550). “การนำเสนอยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้า.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาพัฒนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทื้อน ทองแก้ว. (2554). **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ**. เข้าถึงเมื่อ 25 ตุลาคม 2552. เข้าถึงได้จาก http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file 21122005046.doc

ธิดารัตน์ โชคสุชาติ. “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย”. **วารสาร มฉก. วิชาการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ** 14, 27 (กรกฎาคม-กันยายน 2553): 20.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: แอคทิฟพรินต์.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). **ทุนมนุษย์การกำหนดตัวชีวัดเพื่อพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นิศา ชัชกุล. (2551). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว = Tourism Industry**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นำดี แซ่โต๊ะ. (2549). “การศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินขีดความสามารถในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนามนุษย์และองค์กร) บัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้นฉบับปรับปรุงใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 7. (แก้ไขเพิ่มเติม) กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุปผา พิกุลแก้ว และคณะ. (2550). **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการแนวทางการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด**. กรุงเทพฯ: สนง.กองทุนสนับสนุนการวิจัย.

บุษยมาส มารยาตร์. (2542). “การประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.

ประชาคม จันทรชิต. (2543). “คุณลักษณะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาพณิชยการที่สถานประกอบการใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่พึงประสงค์.” วิทยาลัยศิลปหัตถกรรมนครศรีธรรมราช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ประมา ศาสตระรุจิ. (2550). “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.” ปริญญานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ปริญญ์ พิชญวิจิตร์. (2544.) “การออกแบบรายการขีดความสามารถในงานของบริษัทบางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พรกุล สุขสด. (2546). “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการโรงพยาบาลรัฐ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณี ลีกิจวัฒนะ. (2553) “การพัฒนาองค์ประกอบของสมรรถภาพครูเทคโนโลยีสารสนเทศระดับมัธยมศึกษาตอนต้น.” วารสารวิจัย มข. 15, 11 (สิงหาคม 2553): 1101-1114.

พสุ เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ = Retooling the New Strategy. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี. (2556). **เตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน**. เข้าถึงเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2556. เข้าถึงได้จาก http://www.site.rmutt.ac.th/ASEAN/?page_id=331

มานี ชูเอียด. (2548). “ลักษณะเฉพาะของงานบริการ.” **วารสารคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์** 1, 1 (กุมภาพันธ์ 2548): 10.

รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม. (2551). **สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย (Competency)**. เข้าถึงเมื่อ 9 ธันวาคม 2554. เข้าถึงได้จาก http: //www.president.swu.au.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc.

รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). “การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.” เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2548.

ราณี อิสิชัยกุล. (2547). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัชราภรณ์ นิยม. (2542). **ความต้องการแรงงานระดับอาชีวศึกษาของสถานประกอบการใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. ยะลา: วิทยาลัยเทคนิคยะลา.

ศศิธร เตชะมวลไววิทย์. (2549). “การวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลหัวหน้าห้องผ่าตัดโรงพยาบาลรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สกล บุญสิน. (2550). **ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. กรมการจัดหางาน. กระทรงแรงงาน. (2553). **ข้อมูลคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักรประจำปี 2553.** สืบค้นเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2554, จากhttp://wp.doe.go.th.

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย. (2553). **สู่ 1 ทศวรรษสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: เพชรรุ่ง.

สวรรยา ธีราวิทยางกูร. (2546). “ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบริหาร บัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2004). “Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.” **วารสาร Productivity** 9, 53 (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2553): 44-48.

สุขุมวิทย์ สายโสภณ. (2006). “The Competency of Provincial Integrated Administration Committee: A Comparative Study between Udonthani and Konkean Province, Thailand. School of Public Administration.” **The National Institute of Development Administration** 10, 45 (December 2006): 35.

สุดา ทองทรัพย์. “การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะพยาบาลห้องผ่าตัดของโรงพยาบาลราชวิถี.” **วารสารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** 20, 2 (กันยายน 2551): 119-129.

สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์. (2550). “การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมหลัก**. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต.

สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). **ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2551). **การสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2551**. เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://portal.nso.go.th/otherWS-world-context-root-index.jsp.

องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community: AEC. **บทความ AEC สำคัญที่ควรอ่าน**. เข้าถึงเมื่อ 2 มีนาคม 2556. เข้าถึงได้จาก http:/www.thai-aec.com/

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2552). **Competency Development Roadmap**. กรุงเทพฯ: เอ็ช อาร์ เซ็นเตอร์.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.” **Chulalongkorn Review** 16 (กรกฎาคม-กันยายน 2547): 57-72.

Logistic Digest. (2555). **นับถอยหลังเปิดเสรีอาเซียน....ไทยพร้อมแค่ไหน**. เข้าถึงเมื่อ 3 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก http:/www.logisticsdigest.com/index.php?option=com_content&task=view&id=2799.

Aileron. (2011). **Five Steps to a Strategic Plan**. Retrieved from: http://www.forbes.com/sites/aileron/2011/10/25/five-steps-to-a-strategic-plan/2/.

Ailyn Q. Relojero and others. (2011). **Human Resource Development forCommunity Advancement, Proceedings**. Bansomdejchaophraya Rajabhut University.

Andrew J Wood. (2013). **Tourism in Thailand Has a Great Future-ASIA Travel Tips.Com.** Retrieved from: www.asiatraveltips.com/news13/293-**ThailandTourism**.shtml.

Arnauld de Nadaillac. (2003). **Vocational Education and Training in France From Practice: Case Study of a Curriculum to Theory General Evolution of Needs, Paper Prepared for Experts' Meeting on SEAMEO VOCTECH's3rd Five-Year Development Plan** 7, 9 (April 2003): 101.

Barrie, S.C. (2006). "Understanding what We Mean by The Generic Attributes of Graduates." **Higher Education** 51, 10 (December 2006): 215-241.

Bath, D., Smith, C., Stein, C., and Swann, R. (2004). "Beyond Mapping and Embedding Graduate Attributes: Bringing Together Quality Assurance and Action Learning to Create a Validated and Living Curriculum." **Higher Education Research and Development** 23, 3 (October 2004): 313-328.

Brock Blake. (2012). **How to Create a Strategic Plan for a Kick-butt Year in 2013**. Retrieved from: http://www.forbes.com/sites/brockblake/2012/12/08/how-to-create-a-strategic-plan-for-a-kick-butt-year-in-2013/.

Bloom, B.S. (1976). **Human Characteristic and School Learning**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Boam, Rosemary and Sparrow, Paul. (1992). **Designing and Achieving Competency: A Competency-based Approach to Developing People and Organizations**. New York: McGraw-Hill.

Boyatzis, R.E. (1982). **The Competent Manager: A Model of Effective Performance**. New York: John Wiley and Sons Inc.

Brannick, M.T., Levine, E. L., and Morgeson, F.P. (2007). **Job and Work Analysis**. Thousand Oaks, CA: Sage.

Clare Foster, Scot McCabe, and Helen Dewhurst. (2010). "Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective." **Tourism and Hospitality Planning and Development** 7, 4 (January 2010): 429-445.

Coll, R., Zegward, K.E., and Hodges, D. (2002). "Science and Technology Stakeholders' Ranking of Graduate Competencies Part 2; Students' Perspective." **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education** 3, 2 (February 2002): 35-44.

Coll, R., and Zegwaard, K.E. (2006). "Perceptions of Desirable Graduate Competencies for Science and Technology New Graduates." **Research in Science and Technological Education** 24, 1 (May 2006): 29-58.

Collis, Daniel J., and Michael, Rukstad G. (2008). "Can You Say What Your Strategy Is?." **Harvard Business Review** 2, 15 (April 2008): 82-90.

Crebert, G., and Cragnolini, Ivory V. (2004). "Tower to Concrete Jungle Revisited." **Journal of Education and Work** 17, 1 (May 2004): 47-70.

C.U. Ekunke. (2008). "Strategies for Improving Manpower Production in Vocational Technical Education in Nigeria." **Global Journal of Education Research** 7, 1 (July 2008): 31-35.

David Bowen and Jackie Clarke. (2009). **Contemporary Tourist Behavior: Yourself and others as Tourist**. Oxford Brook University, UK.

D.C McClelland. (1973). "Testing for Competence rather than for Intelligence." **American Psychologist** 28,1 (December 1973): 14.

Drucker, Peter F. (2009). **Managing in a Time of Great Change**. Harvard Business Press.

Dubois, David, D., and William, Rothwell J. (1990). **Competency-Based Human Resource Management**. California: Davies-Black Publishing.

Fateme Tohidy Ardahaey. (2012). "Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism." **Asian Social Science** 8, 1 (January 2012): 105.

Fleming, J. and Eames, C. (2005). "Student Learning in Relation to the Structure of the Cooperative Experience." **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education** 6, 2 (October 2005): 26-31.

Gee, C., and Makens J. (1984**). The Travel Industry**. West Point: AVI Publishing.

Gerry Johnson, Richard Whittington, and Kevan Scholes. (2010). **Exploring Strategy: Text and Cases**. Financial Time/ Prentice Hall.

Gerber, R. (1998). "How do Workers Learn in Their Work?." **The Learning Organization** 5, 4 (July 1998): 168-175.

HayGroup. (2003). Using Competencies to Identify High Performers: An Overview of the Basics Outstanding Performance can be Achieved by Selecting the Right People for Key Roles. PA. Available from http://www.haygroup.com.

Helen Whitrod Brown and Angela Green. (2001). **Human Resources Management in the Leisure Industry: Understanding the Leisure and Sport Industry**. Leeds Metropolitan University Press.

Hind, D., Moss, S., and McKellan, S. (2007**). Innovative Assessment Strategies for Developing Employability Skills in the Tourism and Entertainment Management Curriculum at Leeds Metropolitan University**. Paper Presented at the 2007 EuroCHRIE Conference, Leeds, UK.

Hodges, D., and Burchell, N. (2003). "Business graduate Competencies: Employers' Views on Importance and Performance." **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education** 4, 2 (December 2003): 16-22.

Hrebiniak, Lawrence G. (2005). **Making Strategy Work: Leading Effective Execution and Change**. Wharton School Publishing,

IBM. (2003). "Creating an Adaptable Workforce : Important Implications for CIOs." The Global Human Capital Study. accessed 25 August 2011. available from http://www. ibm.com/services.

International Labour Organization, the United Nation. (2006). **Regional Model Competency Standard: Tourism Industry**. Bangkok: International Labour Office.

John, Best W., and James, Khan V. (1998). **Research in Education (Eighth Edition)**. Allyn and Bacon Publishers.

John E. Lawlor (2005). **The Importance of Strategic Planning. Practical decisions**. Retrieved from: http://www.practicaldecisions.com/strategic-planning.pdf.

Jones, J., and Quick, D. (2007). "Cooperative Education: An Educational Strategy with Links to Experiential and Connected Learning." **Journal of Cooperative Education and Internships** 41, 2 (April 2007): 30-36.

Juliana Kheng Mei Soh. (2008). "Human Resource Development in the Tourism Sector in Asia." **Perspectives in Asian Leisure and Tourism** 1, 1 (October 2008): 7.

Karen, Johnson R., and Kenneth, Bartlett R. (2003). "The Role of Tourism in National Human Resource Development: a Jamaican Perspective." **Human Resource Development International** 16, 2 (March 2013): 205-219.

Ken Favaro, with Kasturi Rangan and Evan Hirsh. (2012). "Strategy + Leadership: The Capable Strategis." **Strategy + Business Online Published**. accessed 29 May 2012. Available from http://www.strategy-business.com/article/cs00002?gko=d59c2.

Kember, D., and Leung, D.Y.P. (2005). "The Influence of the Teaching and Learning Environment on the Development of Generic Capabilities needed for a Knowledge-based Society." **Learning Environments Research** 8, 4 (July 2005): 245-266.

Curt Archambault. (2012). **5 Steps to Creating the Ultimate Strategic Plan**. Retrieved from: http://www.strategichospitalitysearch.com/2012/11/5-steps-to-creating-the-ultimate-strategic-plan/.

Lawson, F., and Baud-Bovy, M. (1995). **Tourism and Recreational Development**. London: Architectural Press.

Lumpkin, Dress. (2003). **Strategic Management: Creating Competitive Advantages**. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Lyle, M. Spencer, Jr., and Signe M. Spencer. (1993). **Competence at Work**. New York: Wiley.

Maharasoa, M., and Hay, D. (2001). "Higher Education and Graduate Employment in South Africa." **Quality in Higher Education** 7, 2 (December 2001): 139-147.

Maher, A., and Graves, S. (2007). **Making Students More Employable: Can Higher Education Deliver?**. Paper presented at the 2007 EuroCHRIE Conference, Leeds, UK.

Mail and Guardian, S.A. (2008). accessed 25 January 2009. available from http://www.mg.co.za/articl/2008-08-28.

Mc Clelland, D.C. (1993). Introduction to the Concept of Competence. In L.M. Spencer and S.M. Spencer, Competence at Work, Spencer 1-8. New York : John Wiley & Son, Inc.

McIntosh, R.W., and Goelder, C.R. (2005) **Tourism Principles, Practices, Philosophies**. Eighth Edition: Chichester Wiley.

McGlothlin, Jr, C.W. OS&H Internships. (2003). "What Graduates are Saying about Their Experience." **Professional Safety** 1, 5 (June 2003): 41-50.

Michael Armstrong. (2000). **Strategic Human Resource Management**. London: Kogan Page Ltd.

Michael, A., and others. (2003). Hitt**Strategic Management: Competitiveness and Globalization: Concepts & Cases**. Eight Edition. OH: South Western .

Mohamad Faisol Keling. (2011). "The Development of ASEAN from Historical Approach." **Asian Social Science** 7, 7 (July 2011): 169-189.

Naveed Saif and others. (2013). "Competency Based Job Analysis". **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences**. Vol. 3, No. 1, January 2013. Pp. 105-111.

Nell Edgington. (2012). **How to Convince Your Board You Need a Strategic Plan**. Retrieved from http://www.socialvelocity.net/2012/07/how-to-convince-your-board-you-need-a-strategic-plan/

Ohridska-Olson, R. (2009 -2) Country Branding From A Global Cultural Tourism Perspective. Cultural Realms. Retrieved: http://www.culturalrealms.com/2009/11/country-branding-from-a-global-cultural-tourism-perspective-part-one.

Ooncharoen, N. and Ussahawanitchakit, P.(2008). "Building organizational excellence and business performance of hotel business in Thailand : effects of service culture and organizational characteristic." **International Journal Of Business Research**, 8, 3: 13-26.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." **Journal of Retailing** 64, 1 (May 1988): 14-40.

Peter Semone. (2012). "A Case Study: Enhancing Laos' Tourism Sector Performance Through Destination Human Resource Development." **Asia Pacific Journal of Tourism Research** 17, 2 (July 2012); 174-176.

Porter, Michael E. (1998). **Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors**. Free Press.

Porter, Michael E. (1996). "What Is Strategy?." **Harvard Business Review** 20, 4 (November/December 1996): 61-78.

Rainsbury, E., and others. (2002). "Ranking Workplace Competencies: Student and Graduate Perceptions." **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education** 3, 2 (October 2003): 8-18.

Rastogi, P.N. (2000). "Sustaining Enterprise Competitiveness - is Human Capital the Answer?." **Human System Management** 19, 25 (May 2000): 193-203.

Richard, Boyatzis E. (1982). **The Competent Manager: A Model for Effective Performance**. New York: John Wiley & Sons.

Richards, G., C. Raymond, C. (2000). **Creative tourism.** ATLAS news (23), pp. 16–20.

Richards, G., J. Wilson. (2006). "Developing Creativity in Tourist Experiences: A Solution to the Serial Reproduction of Culture." **Tourism Management**, 27(6), pp. 1209-1223.

Rutelione, Ausra; Savaneviciene, Asta. (2009). "Small-Medium Sized Hotel Employees' Core Competencies and Their Development: Case Study" Academic journal article from **International Journal of Strategic Management**, Vol. 9, No. 2 August 2009.

Sandra Leggart and Judith Dwyer. (2003). "Factors Supporting High Performance in Health Care Organization." **National Institute of Clinical Studies**. Melbourne: Health Management Group at La Trobe University.

Scott, Parry B. (1997). "The Managerial Mirror: Volume I Competencies." **Human Resource Development Press**.

Smith, K., Clegg, S., Lawrence, E., and Todd, M.J. (2007). "The Challenges of Reflection: Students Learning from Work Placements." **Innovations in Education and Teaching International** 44, 2 (May 2007): 131-141.

Sona Vikas. (2009). "Human Resource Development in Tourism: Developing a Training Strategy for Increasing Employability." **International Journal of Tourism** 25. 1 (January 2009): 45.

Suriya, Komsan. (2008). **Modeling the Linkage between Tourism and Multiple Dimensions of Poverty in Thailand. Paper presented in the Fourth National Conference of Economists**. 24th ed. Thailand: Chiang Mai.

The Riley Guide: Self-Assessment Resources. Accessed 19 August 2009. available from http://www.rileyguide.com/assess.html. 2009.

Tom Baum and Frances Devine. (2007). "Skills and Training in the Hotel Sector: The Case of Front Office Employment in Northern Ireland." **Tourism and Hospitality Research** 7, 3-4 (May 2007): 269-280.

Tovey, J. (2001). "Building Connections Between Industry and University: Implementing an Internship Program at a Regional University." **Technical Communication Quarterly** 10, 2 (October 2001): 225-240.

UNESCO. (2006). "Towards Sustainable Strategies for Creative Tourism." Discussion Report of the Planning Meeting for 2008 International Conference on Creative Tourism, Santa Fe, New Mexico, U.S.A., October 25-27, 2006. Retrieved from http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001598/159811E.pdf

Vignali, G., and Hodgson, I. (2007). **Real World Learning=Enhanced Employability**. Paper Presented at The 2007 EuroCHRIE Conference, Leeds, UK.

Waryszak, R.Z. (1999). "Students' Expectations from Their Cooperative Education Placements in The Hospitality Industry: An International Perspective." **Education and Training** 41, 1 (December 1999): 33-40.

WordNet. (2009). **The Difference between Competent and Competency from Dictionary**. accessed 18 March 2013. available from http:/www.dictionary.reference.com/search?q=competency.

World Tourism Organization. (2013). Definition of Tourism. Retrieved from: www.world-tourism.org.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

Yorke, M., and Harvey, L. (2002). **Graduate Attributes and Their Development**. New Directions for Institutional Research,

Zegward, K.E., and Hodges, D. (2003). "Science and Technology Stakeholders' Ranking of Graduate Competencies Part 4: Faculty Perspective." **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education** 4,2 (May 2003): 36-48.

Zwell, M. (2000). **Creating a Culture of Competence**. New York: John Wiley and Sons, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

.....

1.	ดร. สิทธิเดช สิริสุขะ	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
2.	ดร. พุฒิธร จิรายุส	กรรมการและกรรมการตรวจสอบ บริษัทคาร์มาร์ท จำกัด (มหาชน)
3.	พันเอก ดร. วรสิทธิ์ เจริญพุฒิ	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
4.	นางสาวฝุ่นฝน ยางคำ	Recruitment and Human Resource Officer JW Marriott Hotel
5.	ดร. อุษณีย์ เสวกวัชรี	Centre for the Creation of Coherent Change and Knowledge, Liverpool John Mooroes University

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้ประกอบการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และผู้ประกอบการ

.....

1. ดร. พุฒิธร จิรายุส	กรรมการและกรรมการตรวจสอบ บริษัทคาร์มาร์ท จำกัด (มหาชน)
2. ดร. อุษณีย์ เสวกวัชรี	Centre for the Creation of Coherent Change and Knowledge, Liverpool John Mooroes University
3. พันเอก ดร. วรสิทธิ์ เจริญพุฒิ	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
4. ดร. สิทธิเดช สิริสุขะ	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
5. ดร. รุ่งเรือง ลิ้มชูปฏิภาณ	กรรมการมูลนิธิการพัฒนาการเรียนรู้เด็กไทย
6. นางไพเราะวลี ไชยประสิทธิ์	อุปนายกสมาคมท่องเที่ยวหัวหิน ชะอำ
7. อาจารย์เรวิตา สายสุด	หัวหน้าสาขาการท่องเที่ยว ม.นานาชาติแสตมฟอร์ด
8. อาจารย์ธนสิน จันทเดช	อาจารย์สาขาการท่องเที่ยว ม.นานาชาติแสตมฟอร์ด
9. นายสราวุฒิ และซัน	อาจารย์พิเศษคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
10. นางสาวฝุ่นฝน ยางคำ	Human Resource Recruiter JW Marriott Phuket Resort and Spa
11. นายคุณนันต์ มณฑา	Sales Executive, Dusit Thani Hotel
12. นางสาวนันทวรรณ บุญประเสริฐ	Guest Service Relation, Anantara Bangkok Sathorn
13. นายอนันทชัย แจ้งเหตุ	Managing Director, Bin 2 Travel and Service Co., Ltd.
14. นางสาวศรสวรรค์ เอี่ยมธีรกุล	Service Associate, Shangri La Hotel Bangkok
15. นายบุญญฤทธิ์ ตั้งวงศ์วัชระกุล	Marketing Communication Officer Swissotel Le Concorde Bangkok
16. นางสาวจุฑามาศ บุญรัตน์	Events Manager, Inter Continental Hua-Hin Resort

ภาคผนวก ค

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

ที่	รายการพิจารณา	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ			หมายเหตุ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้				
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม				
3	ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย				
4	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน				
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ				
6	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
7	ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้				
8	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้				
9	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์				
10	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการรวมถึงให้การต้อนรับ				
11	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้				
12	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ				
13	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป				
14	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้				

(ลงชื่อ).....ผู้ประเมิน

ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

ข้อที่	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวมของคะแนน	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
1	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
8	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
9	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
11	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	0	4	0.80	ใช้ได้
13	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
14	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้

หมายเหตุ ค่า IOC ที่รับได้ต้อง 0.50 ขึ้นไป

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

.....

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	No of Items
.920	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้	44.60	56.110	.823	.909
2. ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	44.47	57.292	.708	.912
3. ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย	44.47	55.775	.710	.911
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน	44.60	55.628	.686	.912
5. รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริหาร	44.47	54.051	.713	.912
1. ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	44.53	58.740	.566	.916
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้	44.77	55.564	.683	.913
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้	44.40	56.524	.621	.915
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์	44.20	56.786	.648	.914
5. ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับ	44.33	54.437	.805	.908
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้	44.77	58.047	.623	.915
7. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	44.93	58.754	.634	.915
8. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป	44.83	58.144	.447	.922
9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้	45.07	61.168	.383	.921

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

.....

เรียน ท่านผู้อำนวยการ / ผู้จัดการ / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าส่วน / หัวหน้างาน

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา **เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน** ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 14 ข้อ โดยประเมินระดับสมรรถนะของพนักงานในแผนกของท่าน ตามระดับสมรรถนะ ดังนี้

ระดับที่ 1 - ระดับต้น

ระดับที่ 2 - ระดับประยุกต์ใช้

ระดับที่ 3 - ระดับกลาง

ระดับที่ 4 - ระดับสูง

ระดับที่ 5 - ระดับเชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด มีข้อย่อยทั้งหมด 2 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของ<u>ผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ 25 ปีหรือ ต่ำกว่า ☐ 26 - 30 ปี
☐ 31 - 35 ปี ☐ 36 - 40 ปี
☐ 41 - 45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน
☐ ผู้อำนวยการ ☐ ผู้จัดการ
☐ หัวหน้าแผนก/ หัวหน้าส่วน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
☐ 1 ปี หรือน้อยกว่า ☐ 2-5 ปี
☐ 6-10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี

6. ประสบการณ์ทำงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว
☐ 1 ปี หรือน้อยกว่า ☐ 2-5 ปี
☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี
☐ 16 - 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหรรมการท่องเที่ยว

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตามระดับสมรรถนะของพนักงาน ตามรายละเอียด ดังนี้

ระดับที่ 1 - ระดับต้น เข้าใจและอธิบายแนวคิดหรือหลักการเบื้องต้นได้ และปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 - ระดับประยุกต์ใช้ประยุกต์หลักการในงานของตน สามารถปรับวิธีการทำงานหรือแก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือจากแนวทางที่กำหนดได้

ระดับที่ 3 - ระดับกลาง ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

ระดับที่ 4 - ระดับสูง นำไปปรับปรุงงาน เชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบและดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ

ระดับที่ 5 - ระดับเชี่ยวชาญนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผนและเป็นที่ปรึกษาได้

ที่	สมรรถนะ (Competencies)	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	-	-	-	-	-
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้					
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม					
3	ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย					
4	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน					
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ					

ที่	สมรรถนะ (Competencies)	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	-	-	-	-	-
1	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้					
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้					
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์					
5	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับ					
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้					
7	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ					
8	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป					
9	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

3.1 ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies)

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง สมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

.....

เรียน นักศึกษาชั้นปีสุดท้าย กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา **เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน** คำตอบที่ได้จะนำไปใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตก

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 14 ข้อ โดยประเมินระดับสมรรถนะตามความเป็นจริง ตามระดับที่กำหนด ดังนี้

ระดับที่ 1 - ระดับต้น

ระดับที่ 2 - ระดับประยุกต์ใช้

ระดับที่ 3 - ระดับกลาง

ระดับที่ 4 - ระดับสูง

ระดับที่ 5 - ระดับเชี่ยวชาญ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด มีข้อย่อยทั้งหมด 2 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ 20 ปีหรือ ต่ำกว่า ☐ 21 - 23 ปี
☐ 24 - 26 ปี ☐ มากกว่า 26 ปี

3. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา
☐ การโรงแรม ☐ การท่องเที่ยว
☐ การโรงแรมและการท่องเที่ยว
☐ สาขาอื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. เกรดเฉลี่ยสะสม
☐ 2.00 หรือต่ำกว่า ☐ 2.01 - 2.50
☐ 2.51 - 3.00 ☐ 3.01 - 3.50
☐ มากกว่า 3.50

5. วุฒิการศึกษาก่อนเข้าเรียนระดับปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

6. ค่าใช้จ่ายส่วนตัวระหว่างการศึกษาต่อเดือน (ไม่รวมค่าเล่าเรียน)
☐ 2,000 บาท หรือต่ำกว่า ☐ 2,001 - 3,000 บาท
☐ 3,001 - 4,000 บาท ☐ 4,001 - 5,000 บาท
☐ มากกว่า 5,000 บาท

ตอนที่ 2 สมรรถนะของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหรรมการท่องเที่ยว

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตามระดับสมรรถนะของท่าน ตามรายละเอียด ดังนี้

ระดับที่ 1 - ระดับต้น เข้าใจและอธิบายแนวคิดหรือหลักการเบื้องต้นได้ และปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 - ระดับประยุกต์ใช้ประยุกต์หลักการในงานของตน สามารถปรับวิธีการทำงานหรือแก้ปัญหาที่ไม่ซับซ้อนนอกเหนือจากแนวทางที่กำหนดได้

ระดับที่ 3 - ระดับกลางประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่กว้างขวางขึ้น ซับซ้อนขึ้น ควบคุมหรือสอนงานผู้อื่นได้

ระดับที่ 4 - ระดับสูง นำไปปรับปรุงงาน เชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ สามารถรับผิดชอบและดูแลหน้าที่การทำงานได้โดยไม่ต้องมีผู้แนะนำ

ระดับที่ 5 - ระดับเชี่ยวชาญนำไปใช้ในการทำงานที่หลากหลาย ซับซ้อน ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดา สามารถวิเคราะห์ วางแผนและเป็นที่ปรึกษาได้

ที่	สมรรถนะ (Competencies)	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	-	-	-	-	-
1	ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้					
2	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม					
3	ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย					
4	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน					
5	รักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ					

ที่	สมรรถนะ (Competencies)	ระดับสมรรถนะ				
		1	2	3	4	5
	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	-	-	-	-	-
1	ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้					
3	ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้					
4	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์					
5	ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับ					
6	ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารหรือสถาบันการเงินได้					
7	จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ					
8	สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป					
9	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

3.1 ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies)

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

ที่อยู่ 1321/5 บ้านห้วยทรายใต้ ถนนจอมพล อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ที่ทำงาน มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2527	ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
พ.ศ. 2530	ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2537	Certificate in English for Communication STOU and University of Cambridge
พ.ศ. 2543	Graduate Diploma in Intercultural Management Japan – America Institute of Management Science
พ.ศ. 2545	Doctoral Degree in Educational Administration University of Northern Philippines
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2527-2539	รับราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ. 2540-2551	ผู้บริหารสถาบันการศึกษาและองค์กรธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี