



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

**The Development of model of Human Resources competency for preparation
education administration in tourism industry to increase competitive capacity in
the ASEAN Region**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทงศักดิ์ โสวัจัสตาทกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2556

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

The Development of model of Human Resources competency for preparation
education administration in tourism industry to increase competitive capacity in
the ASEAN Region

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนต์ศักดิ์ โสวัจสสตากุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์

เลขพรมุ.....
เลขทะเบียน 138254
วัน เดือน ปี - 5 ต.ค. 2558

12710477

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2556

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

แหล่งเงิน งบประมาณแผ่นดิน

ประจำปีงบประมาณ 2556 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 600,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2556

หัวหน้าโครงการ ผศ.ดร.ทงศักดิ์ โสวัชเสตกุล

สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ร่วมโครงการวิจัย ผศ.ดร. อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์

สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 971 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50.76 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

ผลการวิจัย พบว่า สภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 11.68$, $df=12$, $P\text{-value}=0.47$, $RMSEA=0.00$ แสดงว่ารูปแบบการสร้างขีด
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ ขีดความสามารถทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภูมิภาคอาเซียน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Research Title: The Development of model of Human Resources competency for preparation education administration in tourism industry to increase competitive capacity in the ASEAN Region

Researcher: Assistant Prof. Dr. Thanongsak Sovajassatakul

Faculty: Faculty of Industrial Education **Department:** Department of Industrial Education

Co-Researcher: Assistant Prof. Dr. Anchalee Dusitsutirat

Faculty: Faculty of Liberal Arts **Department:** Hospitality Department

ABSTRACT

The purposes of this study were to develop the model of human resources competency for preparation education administration in tourism industry to increase competitive capacity in the ASEAN region. The subject of this study as systematically selected was 1,913 persons in number which comprises hotel executives, tour agency executives, executives in public and private sectors and professors and students in higher education both in public and private universities in Bangkok Metropolitan that teach the degree courses in tourism service industries or related fields. The questionnaire regarding opinions on the development of the model of human resources competency for preparation education administration in tourism industry to increase competitive capacity in the ASEAN region was administered as a research instrument on the subject which, on return, a total number of 971 questionnaires or a percentage of 50.76 were informed on the finalized collection. The data were then statistically analyzed by means of percentage, standard deviation and structural equation modeling with LISREL™.

The results showed that the mean score of the state and problems of empowering human resources competency for the preparation of educational administration in tourism industry was at a high level which was in parallel with the empirical data of the model at $\chi^2 = 11.68$, $df = 12$, $P\text{-value} = 0.47$, $RMSEA = 0.00$, that is, the actual model of this research is empirically contextualized with the subject at the good level.

Keywords : Development of model, Human Resources competency, tourism industry, ASEAN Region

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและเป็นกลุ่มประชากรในการตอบแบบสอบถาม จนกระทั่งงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลวิจัยที่ได้จะได้นำไปใช้ในการวางแผนและการบริหารเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพของบุคลากรในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้น

สุดท้ายนี้ งานวิจัยนี้สำเร็จได้โดยได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากเงินงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

คณะผู้วิจัย

ผศ.ดร. ทนงศักดิ์ โสวัจัสสตากุล

ผศ.ดร. อัญชลี คุณิตสุทธีรัตน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.4 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย.....	7
1.5 นิยามคำศัพท์.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
2.1 ภูมิภาคอาเซียน.....	9
2.2 การบริหารเชิงกลยุทธ์.....	17
2.3 ซีดความสามารถ.....	20
2.4 การพัฒนาศักยภาพคน.....	22
2.5 อุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	22
2.6 การมีส่วนร่วม.....	35
2.7 ความพึงพอใจ.....	37
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39

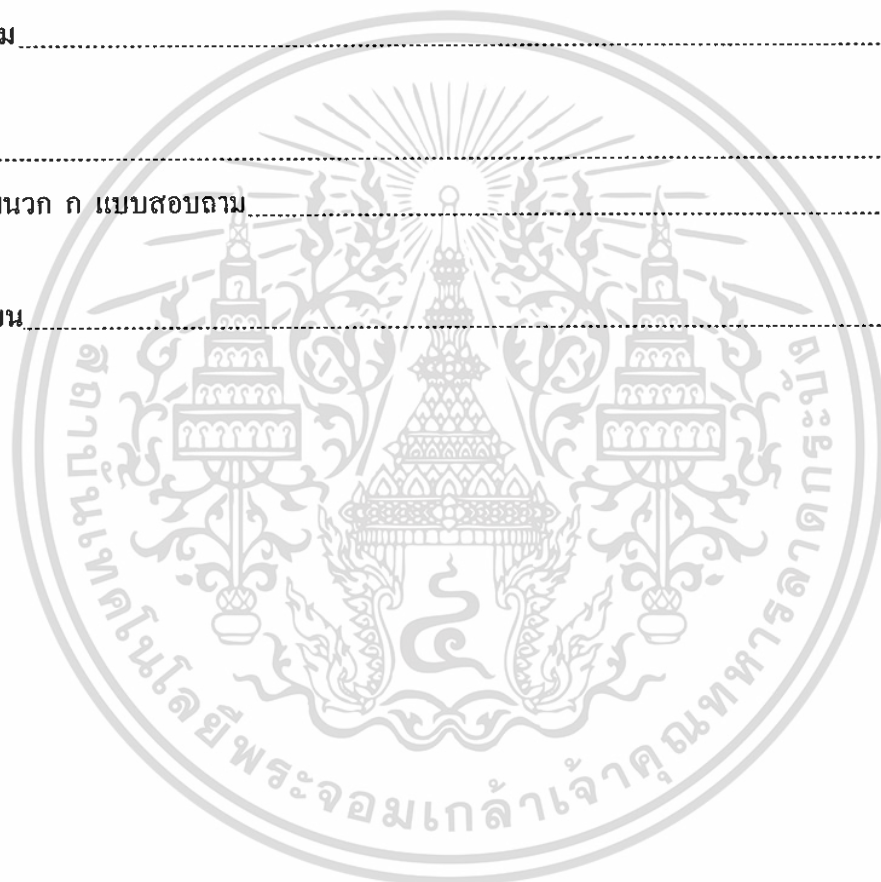
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	47
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	49
ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	51
ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	53
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	65
ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	67
ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	96
ประวัติผู้เขียน.....	104



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
1.1 ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ ปี 2550 - 2552.....	2
1.2 การเปรียบเทียบอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยกับกลุ่มประเทศ เอเชีย ตามผลการจัดอันดับของ WEF.....	4
2.1 แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในเมืองไทย 10 อันดับแรก ปี 2554.....	27
2.2 จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ท่องเที่ยว และค่าใช้จ่าย เฉลี่ยต่อคนต่อครั้ง ของนักท่องเที่ยว พ.ศ. 2554.....	28
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับ การศึกษา และสถานภาพ.....	54
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสร้างขีดความสามารถด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	55
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสร้างขีดความสามารถด้านขีดความสามารถ.....	56
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับ การสร้างขีดความสามารถด้านการพัฒนาศักยภาพคน.....	58
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสร้างขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วม.....	59
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสร้างขีดความสามารถด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	61
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	63
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก.....	63
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ.....	64
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านด้านการท่องเที่ยว.....	64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 4.11 คำดัชนีความกลมกลืนและคำสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการพัฒนารูปแบบ
การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อม
ในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....71
- 4.12 คำดัชนีความกลมกลืนและคำสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการพัฒนารูปแบบ
การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อม
ในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ
ในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 73



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่อ GDP พ.ศ. 2545-2553.....	26
2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2545-2554.....	26
2.3 แสดงร้อยละของประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่เดินทางท่องเที่ยวในรอบปี 2553 จำแนกตามภาคที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศไทย.....	28
2.4 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวรายไตรมาส ปี พ.ศ. 2554-2555.....	29
4.1 แสดงรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน.....	67
4.2 การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ไม่มีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์.....	71
4.3 รูปแบบสุดท้ายของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	72
5.1 รูปแบบสุดท้ายของรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์.....	82

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

อาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าของอาเซียน มีปัจจัยสำคัญจากความไว้ใจกันระหว่างรัฐสมาชิก อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างกัน ทำให้มีเสถียรภาพความมั่นคงและความร่วมมืออย่างใกล้ชิดในปัจจุบัน จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้กำหนดวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 ที่จะให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ ช่วยให้ประเทศเหล่านี้เข้าร่วมในกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน และส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน และตลาดเงินทุน การประกันภัยและภาษีอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ครอบคลุมความร่วมมือด้านกฎหมาย การพัฒนาความร่วมมือด้านการเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการยกระดับการศึกษาและการพัฒนาฝีมือ

จากผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 15 มีประเด็นสำคัญที่ประเทศสมาชิกเสนอว่าควรมีอยู่ในแผนคือ การส่งเสริมความเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวในอาเซียนทั้งทางรถ เรือ และเครื่องบิน โดยได้กำหนดแผนการตลาดและสินค้าการท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีการริเริ่มสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ และเป็นเอกลักษณ์ และให้ถือว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามแผน ทั้งนี้ ประเทศไทยได้ขอให้ประเทศสมาชิกมีความเป็นเอกภาพและมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้มติที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ เกิดผลสำเร็จ สำหรับการเปิดเสรีทางการค้าในวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนนั้นเป็นอีกหนึ่งสาขาที่อาเซียนให้ความสำคัญ และสมาชิก 9 ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมเมื่อปี 2552 โดยไทยเป็นประเทศเดียวที่ยังไม่ได้ลงนาม เนื่องจากคิดเงื่อนไขต้องผ่านการพิจารณาของรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญของประเทศ แต่ในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียนไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปิดเสรีอาเซียนได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการเตรียมพร้อมมาเป็นลำดับ และปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่ MRA กำหนดภายใต้กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) เกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว นั้น ประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และเครื่องดื่มน ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงาน ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

รัฐบาลไทยได้ตระหนักในความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับต้นๆ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ใช้ความพยายามทุกรูปแบบในการช่วยกู้วิกฤตให้การท่องเที่ยวซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศกลับฟื้นตัวได้ในเวลาอันรวดเร็วที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวปี 2552-2555 ในกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กู้วิกฤตและมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว พ.ศ. 2552-2555 ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องเร่งแก้ไขนั้นต้องเร่งสร้างระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงเป็นหน้าที่หนึ่งของสถาบันการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหลักในการผลิตบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นแหล่งรวมทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งของประเทศ จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการแข่งขันได้อย่างโดดเด่น จำเป็นจะต้องเตรียมการและพร้อมผู้กับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การสร้างความร่วมมือและทำงานแบบบูรณาการระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียนจะทำให้สถาบันการศึกษามีความเข้มแข็งเกิดการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน การผนึกกำลังรวมกัน ในลักษณะเครือข่ายจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ดีที่สุดคือเหมาะสมที่ทำให้สถาบันการศึกษามีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

ธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ประกอบด้วยธุรกิจหลักๆ ใน 3 ส่วนคือ 1) ธุรกิจบริการที่พัก 2) ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) ธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยธุรกิจเหล่านี้จะมีลักษณะเป็นการให้บริการที่ประกอบกัน และเกี่ยวโยงกันและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นตลาดแรงงานที่มีความต้องการกำลังคนจำนวนมาก โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการมีความต้องการกำลังคนสูงมาก (ดังตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ ปี 2550 - 2552

หน่วย : พันคน

อุตสาหกรรม	2550	2551	2552
1. โรงแรม	227.68	238.95	250.13
2. ภัตตาคาร	224.73	235.86	246.89
3. กิจกรรมด้านคอมพิวเตอร์	14.16	14.86	15.56
4. ธุรกิจท่องเที่ยวและนำเที่ยว	33.14	34.78	36.41
5. บริการอื่น ๆ	467.70	490.86	513.82
รวม	967.41	1015.31	1062.80

ที่มา : กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.2547

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PATA ได้พยากรณ์แนวโน้มการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในปี 2554 มีโอกาสเติบโตได้สูง ถึงร้อยละ 6 หรือมากกว่า แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวให้ผลตอบแทนการลงทุนที่คุ้มค่ากว่าทุกธุรกิจและทุกอุตสาหกรรมของชาติ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นวาระของชาติที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญในอันดับแรกด้วย สำหรับด้านการจ้างงานในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราว พบว่าในปี 2547 มีจำนวนการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมค่ายพัก และที่พักชั่วคราวทั้งหมด 232,916 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 156,554 คน คิดเป็นร้อยละ 67.21 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจโรงแรมค่ายพักและที่พักชั่วคราวส่วนในปี 2548 การจ้างงานในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวทั้งหมดเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยจากปี 2547คิดเป็น ร้อยละ 0.03 หรือมีจำนวนเท่ากับ 232,988 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 156,626 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวใน ปี 2548 (ชาญโชค ชมพูนุท.2554)

ส่วนอัตรากำลังเกี่ยวกับแรงงานนั้น จากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทำการวิจัย เรื่อง“แผนพัฒนากำลังคนของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ” ได้คำนวณตัวเลขประมาณการผู้สำเร็จการศึกษา ที่คาดว่าจะเข้าสู่ตลาดแรงงานระหว่างปี 2550-2559 พบว่าทุกปีจะมีจำนวนแรงงานจากทุกระดับการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยแรงงานระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มเข้าสู่ตลาดแรงงานมากที่สุด จึงต้องเร่งผลิตกำลังคนสายอาชีพ ที่มีคุณภาพที่มีคุณภาพและสอดคล้องตามความต้องการตลาดแรงงาน (นิตยสารการศึกษาอัฟเกรด.2552) โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคบริการ ที่มีกิจการจ้างงานสูงสุดในระยะสั้น ปี 2550-2552 ก็คือกรุงเทพฯ สำหรับสาขาที่มีความต้องการจ้างงานสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1.สาขาโรงแรมและภัตตาคาร 2,339,703 คน (19.04%) , 2. โลจิสติกส์ 1,071,886 คน (8.72%) 3. ผู้ประกอบการอาหาร 158,989 คน (1.29%) 4.การท่องเที่ยว 34,141 คน (0.28%) ตามลำดับ (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. 2550)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้เคยทำการสำรวจแรงงานในสาขาบริการการท่องเที่ยวในปี 2543 พบว่าแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมีระดับการศึกษาที่ต่ำเกินไป แรงงานเกินกว่าร้อยละ 50 จบการศึกษาเพียงระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าและมีไม่ถึงร้อยละ 10 ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะ(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, โครงการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2543)

จากการศึกษาเอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในภาพรวมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่สำเร็จการศึกษาสาขาดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และเกิดความขาดแคลนในพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น งานครัว งานแม่บ้าน งานส่วนหน้า รวมถึงทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

การเตรียมความพร้อมต้องทำในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด โดยควรเร่งรัดการผลิตคนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาสมรรถนะหลัก ให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบัน การศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน โดยนำมาตราฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐาน เพื่อประกัน โอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น โดยการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรมผลิตกำลังแรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะด้านทักษะภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทยนั้น และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะ เพื่อสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้และเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีภูมิภาคอาเซียนได้

ตารางที่ 1.2 การเปรียบเทียบอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยกับกลุ่มประเทศอาเซียนตามผลการจัดอันดับของ WEF

รายการ	สิงคโปร์	มาเลเซีย	ฟิลิปปินส์	ไทย	เกาหลีใต้	อินโดฯ
1.สภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ	1	20	32	11	10	53
2.เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ	1	7	50	8	10	45
3.ความน่าเชื่อถือของประเทศ	18	37	53	45	29	74
4.รายจ่ายภาครัฐต่อ GDP	11	37	17	10	23	19
ภาพรวม	4	27	61	31	21	67

ที่มา: WEF Global Competitiveness Report, 2002

จากข้อมูลของสถาบันจัดอันดับดังกล่าว สามารถนำมาสรุปถึงศักยภาพและความสามารถของประเทศไทยในทุนของประเทศเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human Capital) ประเทศไทยจัดได้ว่ามีศักยภาพทางด้านประชากรในหลายด้านได้แก่ โครงสร้างประชากรในวัยทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่สูง (Dependency Ratio ต่ำ) ค่าตอบแทนและสวัสดิการทางด้านแรงงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีสัดส่วนการทำงานสูง และไม่สูญเสียกำลังแรงงานที่มีการศึกษาสูงออกไปทำงานต่างประเทศมาก ขณะเดียวกัน มีจุดอ่อนที่ต้องได้รับการแก้ไขและปรับปรุงในหลายด้านเช่น ระดับการศึกษาต่ำ แรงงานที่มีทักษะตามความต้องการทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีไม่มากนัก ซึ่งนำมาสู่ปัญหาการมีผลิตภาพทางด้านแรงงานต่ำ (Low Labor Productivity) การว่างงานของวัยรุ่นสูง และดัชนีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศต่ำ เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญคือจะทำอย่างไรที่จะให้สถานศึกษา ตลอดจนบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องตระหนักความจำเป็นของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้การผลิตบุคลากรสู่ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพที่ได้รับจากสถานศึกษานำไปบูรณาการกับความรู้ที่ได้รับจากสถานประกอบการ และพัฒนานักศึกษาให้สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เสริมสร้างให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ (ร่ำไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2547) อันจะนำไปสู่ความร่วมมืออันดียิ่งระหว่างสถานศึกษาในการจัดการศึกษาของภูมิภาคอาเซียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังนำผลการศึกษารายนี้มาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนด้านวิชาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมอีกด้วย เพราะผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพผู้สังคม(บุษกร พรหมมาโนช, 2541) เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย จึงมีการส่งเสริมและเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างรีบด่วน เพื่อให้แรงงานมีคุณภาพและก้าวเข้าสู่ความเป็นมืออาชีพอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพและมีมาตรฐานระดับสากล (จรินทร์ ลักษณวิศิษฏ์, 2550)

ด้วยเหตุข้างต้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน พร้อมทั้งบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติโดยนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่มีอยู่ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งเป็นการเตรียมบุคลากรไว้ทดแทนการขาดแคลนในอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พร้อมทั้งสร้าง โอกาสหรือรายได้ให้กับธุรกิจท่องเที่ยวด้วยการสร้างเอกลักษณ์ของความเป็นอาเซียนและทำให้เกิดระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นในภูมิภาคอาเซียน ให้ดำรงอยู่สืบไปเพื่อเป็นความภาคภูมิใจแก่ชนรุ่นหลังและเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเพื่อนำรายได้มาสู่ชุมชนหรือประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.2.3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

4. เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

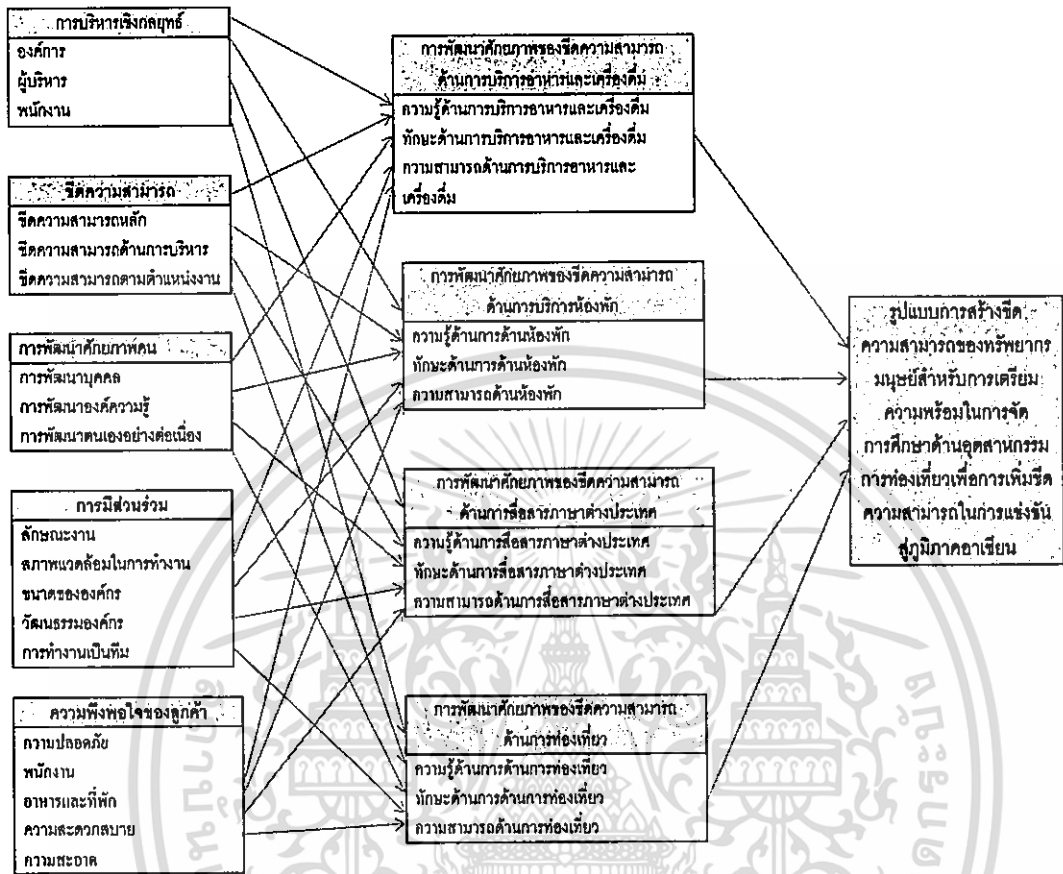
1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง (กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 12,750 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง (กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน (ใช้เกณฑ์ของขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างหลัก همین ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15%)

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา คือ การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.4 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1.1 รูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถด้านความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.5 นิยามคำศัพท์

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสร้างขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การสร้างขีดความสามารถด้านห้องพัก การสร้างขีดความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ การสร้างขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว

การจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว หมายถึง การจัดการให้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในกลุ่มสาขาวิชาชีพการโรงแรม และการท่องเที่ยว

ภูมิภาคอาเซียน หมายถึง ประเทศที่มีในกลุ่มอาเซียนประกอบด้วย 10 ประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบสภาพปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.6.2 ได้ปัจจัยต่างๆที่เป็นเครื่องมือเพื่อใช้สำหรับขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.6.3 ทราบแนวทางที่จะเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพของการบริการในด้านต่างๆ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการห้องพัก และการใช้ภาษาต่างประเทศ

1.6.4 ทราบแนวทางการปรับปรุงในอนาคตสำหรับผู้ประกอบการ พนักงาน ในการดำเนินงานสำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.6.5 ทำให้สถานประกอบ ภาครัฐได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรคของการเตรียมความพร้อมของทุนมนุษย์ (Human Capital) ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อผลกระทบจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

1.6.6 พนักงานได้ทราบศักยภาพของตน และได้รับการพัฒนาฝึกอบรมในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ได้มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) ภูมิภาคอาเซียน
- 2) การบริหารเชิงกลยุทธ์
- 3) ขีดความสามารถ
- 4) การพัฒนาศักยภาพ
- 5) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 6) การมีส่วนร่วม
- 7) ความพึงพอใจ
- 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภูมิภาคอาเซียน

อาเซียนมีจุดเริ่มต้นจากสมาคมอาสา ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2504 โดยไทย มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ แต่ได้ถูกยกเลิกไป ต่อมาในปี พ.ศ. 2510 ได้มีการลงนามใน "ปฏิญญากรุงเทพ" อาเซียนได้ถือกำเนิดขึ้นโดยมีรัฐสมาชิกเริ่มต้น 5 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความร่วมมือในการเพิ่มอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม วัฒนธรรมในกลุ่มประเทศสมาชิก และการธำรงรักษาสันติภาพและความมั่นคงในภูมิภาค และเปิดโอกาสให้คลายข้อพิพาทระหว่างประเทศสมาชิกอย่างสันติ หลังจาก พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา อาเซียนมีรัฐสมาชิกเพิ่มขึ้นจนมี 10 ประเทศในปัจจุบัน กฎบัตรอาเซียน ได้มีการลงนามเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งทำให้อาเซียนมีสถานะคล้ายกับสหภาพยุโรปมากยิ่งขึ้น เขตการค้าเสรีอาเซียนได้เริ่มประกาศใช้ตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2553 และกำลังก้าวสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน ซึ่งจะประกอบด้วยสามด้าน คือประชาคมอาเซียนด้านการเมืองและความมั่นคง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อังกฤษ: Association of South East Asian Nations) หรือ อาเซียน เป็นองค์กรทางภูมิรัฐศาสตร์และองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีประเทศสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามในกฎบัตรอาเซียน ซึ่งเป็นกฎข้อบังคับในการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียน และยกระดับกลุ่มอาเซียน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยามให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้เป็นองค์การระหว่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยประชาคมความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community-ASC) มีวัตถุประสงค์ที่จะทำให้ประเทศในภูมิภาคอยู่อย่างสันติสุข แก้ไขปัญหาภายในภูมิภาคโดยสันติวิธี และยึดมั่นในหลักความมั่นคงรอบด้าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประชาคมความมั่นคงอาเซียนจะต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

(1) ใช้เอกสารทางการเมืองและกลไกของอาเซียนที่มีอยู่แล้วในการเพิ่มศักยภาพในการแก้ไข ปัญหาข้อพิพาทภายในภูมิภาค รวมทั้งการต่อต้านการก่อการร้าย การลักลอบ ค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ อาชญากรรมข้ามชาติอื่นๆ และการขจัดอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

(2) ริเริ่มกลไกใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความมั่นคง และกำหนดรูปแบบใหม่สำหรับความร่วมมือในด้านนี้ ซึ่งรวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานการป้องกันการเกิดข้อพิพาท การแก้ไขข้อพิพาท และการส่งเสริมสันติภาพภายหลังจากการเกิดข้อพิพาท

(3) ส่งเสริมความร่วมมือด้านความมั่นคงทางทะเล ซึ่งอาเซียนยังไม่มีความร่วมมือด้านนี้ ทั้งนี้ ความร่วมมือข้างต้นจะไม่กระทบต่อนโยบายต่างประเทศ และความร่วมมือทางทหารของประเทศสมาชิกกับประเทศนอกภูมิภาค

ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 12 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ เมื่อวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2550 ที่ประชุมได้เห็นชอบให้เลื่อนเวลาในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเร็วขึ้น เป็นภายในปี ค.ศ. 2015 เพื่อให้อาเซียนสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งปัจจุบันและความท้าทายใหม่ ๆ ในอนาคต ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ที่ประเทศสิงคโปร์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ผู้นำอาเซียนได้ให้การรับรองกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) เพื่อเป็นกลไกในการปรับปรุงการทำงานของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถปรับตัวตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง กฎบัตรอาเซียนเป็นเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่วางกรอบทางกฎหมาย และโครงสร้างองค์กรจัดระบบการทำงานและบริหารกลไกความร่วมมือระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี ค.ศ. 2015 (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554) ในกฎบัตรอาเซียนได้บรรจุเรื่องการศึกษาไว้ในบทที่ 1 ข้อย่อยที่ 10 ว่า “เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยความร่วมมือที่ใกล้ชิดยิ่งขึ้นด้านการศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีพและด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างพลังประชาชนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาคมอาเซียน (develop human resources through closer cooperation in education and life-long learning, and in science and technology, for the empowerment of the peoples of ASEAN and for the strengthening of the ASEAN Community)” ซึ่งที่ประชุมเห็นว่าความร่วมมือด้านการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศสมาชิกอาเซียน และเป็นมิติที่สำคัญของเสาหลักทั้งสามด้านของประชาคมอาเซียน และได้ย้ำถึงบทบาทของการศึกษาในการเพิ่มความตระหนักในความเป็นอาเซียนและอัตลักษณ์ของอาเซียน รวมทั้งการส่งเสริมความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรมในอาเซียนหลังจากกฎบัตรอาเซียนได้มีการให้สัตยาบัน โดยประเทศสมาชิกรบทั้งสิบประเทศซึ่งขณะนี้ประเทศสมาชิกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาเซียนทั้งสิบประเทศได้ให้สัตยาบันกฎบัตรอาเซียนไปยังสำนักเลขาธิการอาเซียนแล้ว ส่งผลให้กฎบัตรอาเซียนมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2551 (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554 ค) นอกจากนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ได้มีการลงนามในประกาศร่วมแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Declaration on the ASEAN Economic Community Blueprint AEC Blueprint) เพื่อใช้กำหนดทิศทาง/แผนงานด้านเศรษฐกิจในการรวมอาเซียน 10 ประเทศเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวบนพื้นฐานของความเท่าเทียมการไม่เลือกปฏิบัติ และการได้รับประโยชน์ร่วมกันอันจะนำไปสู่การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี ค.ศ.2015 ในท้ายที่สุดสำหรับแผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community Blueprint: APSC Blueprint) และแผนงานการจัดตั้งประชาคม สังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint: ASCC Blueprint) ได้รับการรับรองและลงนามในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 14 ที่ชะอำ-หัวหินเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554) พัฒนาการที่สำคัญดังกล่าวส่งผลให้อาเซียนเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 จะมีผลกระทบต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับอุดมศึกษา เช่น การเปิดเสรีด้านการค้าสินค้าและบริการในอาเซียนจะส่งผลให้การจัดการศึกษาข้ามพรมแดนระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนขยายตัวกว้างขวางมากขึ้น และการที่อาเซียนเห็นพ้องกันในการกำหนดให้ภาษาในการทำงานของอาเซียนเป็นภาษาอังกฤษ สืบให้เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเป็นเรื่องจำเป็นทั้งในโลกปัจจุบันและในอนาคต เป็นต้น หลายประเทศในอาเซียนได้มีการเตรียมการและดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว เช่น ประเทศสิงคโปร์ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานในชีวิตประจำวันได้ตั้งแต่ในระดับพื้นฐาน และให้นักเรียนมีอิสระที่จะเลือกเรียนภาษาใดภาษาหนึ่งที่ไม่ใช่ภาษาท้องถิ่นเป็นภาษาที่สาม ประเทศมาเลเซียจัดการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์เป็นภาษาอังกฤษ ประเทศฟิลิปปินส์สอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเกิดจากแนวคิด แผนปฏิบัติการ ปฏิญญาและยุทธศาสตร์ตามลำดับต่อไปนี้

วิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ. 2020

การที่อาเซียนต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ และสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง อาเซียนจึงต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งพัฒนาการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การลงนามในเอกสารวิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ. 2020 ในการประชุมอย่างไม่เป็นทางการของผู้นำรัฐบาลอาเซียนเมื่อเดือนธันวาคม 2540 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย ที่ได้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของการดำเนินการความร่วมมือในอาเซียนด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความร่วมมือกับภายนอกภูมิภาค โดยตั้งเป้าหมายว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในปี พ.ศ. 2563 อาเซียนจะเป็นวงสมานฉันท์แห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หุ่นส่วนเพื่อการพัฒนาอย่างมีพลวัต ชุมชนแห่งสังคมที่เอื้ออาทร และมุ่งปฏิสัมพันธ์กับภายนอก

แผนปฏิบัติการฮานอย สำหรับช่วงปี พ.ศ. 2542-2547

เพื่อให้วิสัยทัศน์ของอาเซียนเกิดขึ้นได้จริง ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 15-16 ธันวาคม พ.ศ. 2541 ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม ที่ประชุมได้ให้การรับรองแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ.2020 หรือแผนปฏิบัติการฮานอย สำหรับช่วงปี พ.ศ. 2542-2547 เพื่อใช้เป็นกรอบความร่วมมือของอาเซียนในการดำเนินความร่วมมือให้บรรลุเป้าหมายของการมีความมั่นคงทางการเมือง การรวมตัวทางเศรษฐกิจอย่างเหนียวแน่นเสถียรภาพและประชากรที่มีคุณภาพที่ดีอย่างทั่วถึงตามเป้าหมายของวิสัยทัศน์อาเซียนปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II) หรือ Bali Concord II จากนั้นในปี พ.ศ. 2546 ที่อาเซียนครบรอบสามทศวรรษ ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้มีแนวคิดร่วมกันที่จะปรับระบบการทำงานของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพ การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับภารกิจต่าง ๆ และการเป็นประชาคมอาเซียน รวมถึงแนวคิดเรื่องการจัดทำกฎบัตรอาเซียนเพื่อให้อาเซียนมีสภาพเป็นนิติบุคคล จึงได้มีการลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 ที่มีจุดประสงค์เพื่อจัดตั้งประชาคมอาเซียนภายในปี ค.ศ.2020 โดยประกอบด้วยสามเสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

แผนปฏิบัติการเวียงจันทน์ สำหรับช่วงปี พ.ศ. 2547-2553

เพื่อสานต่อแผนปฏิบัติการฮานอยหรือแผนงานฉบับแรกที่หมดวาระในปี พ.ศ. 2547 ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 10 ณ นครเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้นำอาเซียนได้ให้การรับรองแผนปฏิบัติการเวียงจันทน์ เป็นแผนงานฉบับที่สองที่เป็นกลไกในการสานต่อความร่วมมือเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์อาเซียนสำหรับช่วงปี พ.ศ. 2547-2553 โดยได้กำหนดแนวคิดหลักหรือ Theme ของแผนปฏิบัติการฯ ไว้ว่า “สู่ความมั่งคั่งและจุดหมายร่วมกันในประชาคมอาเซียนที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสันติสุขและเอื้ออาทร (“Towards shared prosperity and destiny in an integrated, peaceful and caring ASEAN Community”) VAP จึงเป็นการจัดลำดับความสำคัญของแผนงานและโครงการของประชาคมอาเซียนที่จะเร่งปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามแนวคิดหลักดังกล่าว โดยยึดสามเสาหลักของอาเซียนในด้านความร่วมมือด้านการเมืองและความมั่นคง การรวมตัวทางเศรษฐกิจ และความร่วมมือด้านสังคมและวัฒนธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดตั้งประชาคมอาเซียนบนสามเสาหลักสำคัญ VAP ได้กำหนดแนวคิดและยุทธศาสตร์ในสามเสาหลักของอาเซียน ดังนี้

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนที่มีแนวคิดหลักในการส่งเสริมสันติภาพ

เสถียรภาพ ประชาธิปไตยและความมั่นคงในภูมิภาค โดยความร่วมมือทางการเมืองและความมั่นคงอย่างรอบด้าน โดยมุ่งยุทธศาสตร์สำคัญใน 5 ด้าน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.1 พัฒนาการทางการเมือง
- 1.2 การเสริมสร้างบรรทัดฐานที่จะมีร่วมกัน
- 1.3 การเสริมสร้างความเชื่อใจ
- 1.4 การแก้ไขปัญหาภายในโดยสันติ
- 1.5 การสร้างสันติภาพและการป้องกันข้อพิพาท

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีแนวคิดหลักในการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาโดยการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดขึ้น โดยมุ่งยุทธศาสตร์ 12 ด้านดังนี้

2.1 การรวมตัวของสินค้าและบริการสำคัญแรกเริ่ม 12 รายการ ได้แก่ 4 สาขาเร่งรัดภายในปี พ.ศ. 2553 คือ โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-ASEAN) ผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ การท่องเที่ยว และการขนส่งทางอากาศ ลอจิสติกส์ภายในปี พ.ศ. 2556 และสาขาอื่นภายในปี พ.ศ. 2558 ได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม สินค้าเกษตร และการประมง

2.2 เขตการลงทุนอาเซียน โดยส่งเสริมการเปิดเสรี การลงทุนและการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน

2.3 การค้าสินค้าโดยมุ่งลดอุปสรรคด้านภาษี การอำนวยความสะดวกด้านการค้า เช่น สุลกากรการพัฒนาความร่วมมือด้านทรัพย์สินทางปัญญา ความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมและการพัฒนาวิสาหกิจ

2.4 การค้าบริการ เช่น การเปิดเสรีด้านบริการและการท่องเที่ยว

2.5 ความร่วมมือด้านการเงิน

2.6 การขนส่งทั้งการเคลื่อนย้ายคนและสินค้าอย่างเสรีในหลากหลายรูปแบบ

2.7 โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความเชื่อมโยงและมั่นคงในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.8 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศรวมถึงการทำให้ประชาชนกินดีอยู่ดีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี การบริการด้านวิชาการเพื่อตอบสนองต่อการรวมตัวด้านเศรษฐกิจเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจและอุตสาหกรรม

2.9 พลังงาน โดยเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอาเซียน โครงการเชื่อมโยงระบบพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า แก๊สธรรมชาติ เป็นต้น รวมถึงการอนุรักษ์และการรักษาความปลอดภัย

2.10 สาขาการเกษตร สินค้าโภคภัณฑ์ และป่าไม้ โดยเน้นพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มผลผลิตและส่งเสริมการค้าทั้งภายในอาเซียนและระหว่างอาเซียนกับประเทศภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.11 การเสริมสร้างสถาบันของอาเซียน เช่น การกำหนดกลไกการยุติข้อพิพาท การจัดทำข้อมูลสถิติและเผยแพร่ให้ประเทศสมาชิกรับทราบ เป็นต้น

2.12 ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับประเทศคู่เจรจาของอาเซียน โดยการสนับสนุนการเชื่อมโยงและส่งเสริมความสอดคล้องของข้อตกลงต่าง ๆ ที่อาเซียนมีกับประเทศคู่ค้าสำคัญรวมถึงการจัดทำความตกลงด้านเศรษฐกิจกับประเทศที่กำลังมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนที่มีแนวคิดหลักในด้านการทำนุบำรุงมนุษยธรรมพหุวัฒนธรรมชาติ และวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของอาเซียนโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

3.1 การสร้างสังคมที่มีความเอื้ออาทร โดยเน้นพัฒนาสังคมในทุก ๆ ด้าน เช่น การยกระดับคุณภาพชีวิต การจัดการศึกษาอย่างทั่วถึง การขจัดปัญหาความยากจน ปัญหาเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ เป็นต้น

3.2 การจัดการผลกระทบทางสังคมที่เกิดจากการรวมตัวทางเศรษฐกิจ โดยส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การเสริมสร้างขีดความสามารถของรัฐบาลในการติดตามตรวจสอบตลาดแรงงาน และดัชนีด้านทรัพยากรมนุษย์ การคุ้มครองทางสังคมและระบบการจัดการความเสี่ยงในสังคม เป็นต้น

3.3 การส่งเสริมสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืน โดยการจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งการพยายามขจัดปัญหาและการป้องกัน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

3.4 การส่งเสริมอัตลักษณ์อาเซียน โดยสร้างจิตสำนึกความเป็นอาเซียนผ่านกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา ศิลปะ การส่งเสริมความเข้าใจกันในหมู่ประชาชนอาเซียน และสถานของอาเซียนในเวทีนานาชาติทั้งบทบาทในเชิงรุกและการปรับปรุงกลไกการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากสามเสาหลักสำคัญแล้ว VAP ได้ให้ความสำคัญกับการลดช่องว่างด้านการพัฒนา ระหว่างประเทศเพื่อเร่งรัดกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่ต้องการให้อาเซียนลิบประเทศเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว บนพื้นฐานของความเท่าเทียม การไม่เลือกปฏิบัติ และการได้รับประโยชน์ร่วมกัน โดยในปี พ.ศ. 2549 ได้มีการประกาศร่างพิมพ์เขียวกฎบัตรอาเซียน (Declaration on the Blueprint of the ASEAN Charter) ที่จะเป็นเครื่องมือในการช่วยขับเคลื่อนการสร้างประชาคมอาเซียน และในร่างพิมพ์เขียวดังกล่าวได้กำหนดให้มีการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเร็วขึ้นเป็นภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ทั้งนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 12 ณ เมืองเซบูประเทศฟิลิปปินส์ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2550 ที่ประชุมได้เห็นชอบให้เลื่อนเวลาในการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเร็วขึ้นเป็นภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554)

กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter)

จากการที่อาเซียนจะต้องปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทั้งที่ยังมีอยู่ในปัจจุบันและความท้าทายใหม่ ๆ ในอนาคต ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ณ ประเทศสิงคโปร์ เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ผู้นำรัฐบาลอาเซียนได้ให้การรับรองกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) เพื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุงการทำงานของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถปรับตัวตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

กฎบัตรอาเซียนเป็นเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่วางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กร จัดระบบการทำงานและบริหารกลไกความร่วมมือระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 นอกจากนี้ที่ประชุมได้ลงนามในคำประกาศร่วมแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อใช้กำหนดทิศทาง/แผนงานด้านเศรษฐกิจในการรวมอาเซียนสิบประเทศ ให้มีตลาดและฐานการผลิตเดียวกันและมีการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการการลงทุน เงินทุนและแรงงานฝีมืออย่างเสรีปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งสิบประเทศได้ให้สัตยาบันกฎบัตรอาเซียน กฎบัตรอาเซียนจึงมีผลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551 (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554)

ปฏิญญาชะอำ หัวหินว่าด้วยแผนงานสำหรับประชาคมอาเซียน พ.ศ. 2552-2558

ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 14 ที่ชะอำ-หัวหินเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 ผู้นำรัฐบาลอาเซียนได้ลงนามในแผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community Blueprint: APSC Blueprint) และแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint: ASCC Blueprint) พร้อมทั้งได้ประกาศปฏิญญาชะอำ หัวหินว่าด้วยแผนงานสำหรับประชาคมอาเซียน พ.ศ.2552-2558 (Cha-Am Hua Hin Declaration on the Roadmap for an ASEAN Community 2009-2015) ที่ประกอบด้วยสามเสาหลักคือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยยึดแผนงานการจัดตั้งประชาคม ทั้งสามด้านที่ผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบร่วมกันในการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

แผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (APSC Blueprint) เน้นกระบวนการเสริมสร้างอาเซียนให้เป็น

1. ประชาคมที่มีกฎเกณฑ์ ค่านิยมและบรรทัดฐานร่วมกัน
2. ภูมิภาคที่เป็นปึกแผ่น สงบสุขและรับผิดชอบร่วมกันในการรักษาความมั่นคงรอบด้าน
3. การมีพลวัตและปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอกมีความพึงพาซึ่งกันและกันและมีการบูรณาการร่วมกันมากขึ้น

แผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) เน้นการบูรณาการด้านเศรษฐกิจ 4 ด้านคือ

1. การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรีด้วยการกำหนดเวลาในการลดหรือยกเลิกอุปสรรคระหว่างกันเป็นระยะ เช่น การลดภาษีสินค้าเหลือศูนย์ การลดหรือเลิกมาตรการที่มีใช้ภายในปี พ.ศ. 2553 เป็นต้น

2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียนทั้งในด้านนโยบายการแข่งขัน นโยบายภาษี การคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการด้านทรัพย์สินทางปัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงิน การขนส่งเทคโนโลยีสารสนเทศและพลังงาน)

3. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาคด้วยการพัฒนากลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการลดช่องว่างของระดับการพัฒนาของประเทศ

4. การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลกเพื่อความแข็งแกร่งและแข่งขันได้กับภูมิภาคอื่น โดยเน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจ การสร้างเครือข่าย การผลิตและจำหน่าย และการจัดทำเขตการค้าเสรีกับประเทศคู่เจรจา

แผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASCC Blueprint) เน้นให้ประชาชนอาเซียนมีสภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับโอกาสและเข้าถึงการพัฒนาในทุกด้าน และมีความมั่นคงทางสังคม ประกอบด้วยความร่วมมือ 6 ด้านคือ

1. การพัฒนามนุษย์
2. การคุ้มครองและสวัสดิการสังคมด้วยการลดความยากจน ส่งเสริมการคุ้มครองและสวัสดิการสังคม

สภาพแวดล้อม

3. สิทธิและความยุติธรรมทางสังคม
4. ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
5. การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน
6. การลดช่องว่างทางการพัฒนา

นอกจากนี้ผู้นำอาเซียนได้รับรองแผนงานข้อริเริ่มเพื่อการรวมตัวของอาเซียนฉบับที่สอง พ.ศ. 2552-2558 (Initiative for ASEAN Integration (IAI) Work Plan 2 2009-2015) ซึ่งแผนงานดังกล่าวนี้ นับเป็นแผนปฏิบัติการฉบับที่สามนับจากแผนปฏิบัติการฮานอย (พ.ศ. 2542-2547) และแผนปฏิบัติการเวียงจันทน์ (พ.ศ. 2547-2553) ที่จะหมดวาระในปี พ.ศ. 2553 โดยเน้นการศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาขีดความสามารถ การฝึกอบรมและการจัดทำแผน (Master Plan) ของกลุ่มประเทศ CLMV เพื่อลดช่องว่างการพัฒนาของประเทศและส่งเสริมการรวมตัวในอาเซียนเช่น การเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนในกลุ่ม CLMV การส่งเสริมให้บุคลากรจากสำนักงานอาเซียนแห่งชาติหรือกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาเซียนจากกลุ่มประเทศ CLMV เข้าร่วมปฏิบัติงานในสำนักเลขาธิการอาเซียนการจํอบรมรวมถึงการอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาดัชนีชี้วัดความก้าวหน้าของกลุ่มประเทศ CLMV ในการลดช่องว่างการพัฒนา (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554)

วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2553 นับเป็นเขตการค้าเสรีที่มีประชากรมากที่สุดในโลกและมีมูลค่าจีดีพีคิดเป็นอันดับที่ 3 ของโลกจากสนธิสัญญาความสามัคคีและความร่วมมือในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้มีการสรุปแนวทางของสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไว้จำนวนหกข้อ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ให้ความเคารพแก่เอกราช อำนาจอธิปไตย ความเท่าเทียม บูรณภาพแห่งดินแดนและเอกลักษณ์ของชาติสมาชิกทั้งหมด
2. รัฐสมาชิกแต่ละรัฐมีสิทธิที่จะปลอดจากการแทรกแซงจากภายนอก การรุกรานดินแดน และการบังคับขู่เข็ญ
3. จะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับกิจการภายในของรัฐสมาชิกอื่น ๆ
4. ยอมรับในความแตกต่างระหว่างกัน หรือแก้ปัญหาระหว่างกันอย่างสันติ
5. ประณามหรือไม่ยอมรับการคุกคามหรือการใช้กำลัง
6. ให้ความร่วมมือระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุข้างต้นดังกล่าว ประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกหนึ่งของอาเซียนจำเป็นต้องเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของอาเซียนในด้านต่างๆ ซึ่งผลกระทบที่สำคัญคือการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษา การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนจะทำให้การเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาสะดวกขึ้น และการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษาจะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ ภาษาและวัฒนธรรมระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยสำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อผลิตกำลังคนของประเทศไทยให้มีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

2.2 กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นศาสตร์ที่มีมานานโดยคำว่า กลยุทธ์ หรือ Strategic มีที่มาจากคำว่า Strategia ในภาษากรีกซึ่งหมายความว่า Generalship โดยคำว่ายุทธศาสตร์มักจะถูกนำมาใช้ในด้าน การเมือง เศรษฐกิจ และการทหาร และได้เข้าสู่แวดวงการศึกษาในเวลาต่อมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในธุรกิจ และต้องการให้เกิดการนำไปสู่การจัดทำนโยบายทางธุรกิจที่นำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานได้ในอนาคต

หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์เริ่มจากการจัดกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management process) มีขั้นตอนการบริหารเพื่อให้บรรลุภารกิจ (Mission) ขององค์การ โดยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะผู้ที่ได้ผลประโยชน์จากองค์การ (Stakeholders) ซึ่งเป็นปัจจัยในสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายขององค์การ ประกอบด้วย ลูกค้า (Customer) พนักงาน (Employee) ชุมชนในท้องถิ่น (Community) และผู้ถือหุ้น (Stockholder) มีกระบวนการบริหาร 4 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์สถานการณ์ (2) การกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ (3) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ (4) การรักษา การควบคุมกลยุทธ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในขณะที่เดียวกันการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายนั้น มีวิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิด สติปัญญา ก็คือ การให้มีส่วนร่วมการให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์การนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การดำเนินการหรือปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อกิจกรรมและองค์การในที่สุด เทคนิคการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้ 1. การบริหารในรูปคณะกรรมการ (Management of Committee) 2. การทำงานระบบทีม 3. การระดมความคิด 4. การฝึกอบรม 5. การบริหารแบบยึด วัตถุประสงค์

การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางของธุรกิจ โรงแรม วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การ ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับ องค์การ เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานของ องค์การได้ ทั้งนี้ไม่จำกัดเฉพาะแต่องค์การภาครัฐหรือภาคเอกชนแต่อย่างใด กลยุทธ์ขององค์การจะเป็น สิ่งสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การได้ การทำความเข้าใจและการพยายาม ศึกษาองค์การที่ประสบผลสำเร็จในการใช้กลยุทธ์เพื่อจัดการจะทำให้ให้นักบริหารได้ทราบ ถึง คุณสมบัติของกลยุทธ์ ที่จะช่วยสนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จ และจะต้องมีการพิจารณา เลือกกลยุทธ์และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การ(สมยศ นาวิการ.2543)

ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์การ ทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

- เป็นกระบวนการของการบริหารองค์การ โดยรวม
- เป็นการบริหารที่เน้นการสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับ องค์การในระยะยาว
- เป็นการตัดสินใจที่อาศัยชั้นเชิง ไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูป
- ต้องอาศัยความร่วมมือ พันธะผูกพัน (Commitment) และทรัพยากรในองค์การ
- มีทิศทางที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่าง ๆ และแสดงให้ทุกคนในองค์การเข้าใจตรงกัน

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องเสริมสร้าง รวมทั้งช่วยเตรียม ความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายในองค์การ ในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมगतท่องเที่ยว เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการเชิงกล ยุทธ์ที่เป็นการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์การเป็นส่วนประกอบ และอาศัยการ วางแผนอย่างมีขั้นตอน เนื่องจากการบริหารกลยุทธ์เป็นการบริหารองค์รวม ผู้นำที่มีความสามารถ จะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับองค์การ และสามารถนำไป ปฏิบัติได้จริงไม่ล้มเหลว เนื่องจากกลยุทธ์ที่ดีแต่ล้มเหลวจะไม่สามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์การได้ ดังนั้นทั้งกลยุทธ์และนักบริหารที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจึงมีความสำคัญ เท่าเทียมกัน บุคลากรภายในองค์การจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษา หาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถแยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้าน เทคนิควิธีการทำงาน นั้น สำคัญที่สุดในระดับคนงานธรรมดา แต่สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้น ความสามารถทางด้านบริหาร จะเพิ่มความสำคัญตามลำดับ และมีความสำคัญมากที่สุดในระดับ ผู้บริหารชั้นสุดยอด (Top executive) ควรจะได้มีการอบรม (training) ความรู้ทางด้านบริหารควบคู่กัน ไปด้วยกับความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงานเกี่ยวกับหลักการจัดการ

ปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงประเทศ การจัดการวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ มักนำมาสู่ผลเสียต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมของประเทศ ในทางกลับกัน หากประเทศมีความชำนาญมากพอ ก็สามารถให้การท่องเที่ยวช่วยในการแก้ปัญหาความยากจนและปัญหาทางสังคมต่างๆ รวมทั้งการอนุรักษ์มรดกและทรัพยากรของชาติได้ ซึ่งในหลายกรณี องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization) และองค์กรอื่นๆต่างก็ยอมรับว่า การท่องเที่ยวได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและทำให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจได้ ดังนั้น การบริหารแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2011-2015 (ASEAN Tourism Strategic Plan – ATSP) จึงไม่เพียงแต่เน้นการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาสู่ภูมิภาคมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางสังคมในหลายประการ การจัดทำแผนกลยุทธ์โดยทั่วไปมักมีกระบวนการที่ซับซ้อนและใช้เวลา อย่างไรก็ตาม การจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากผู้มีส่วนได้เสียหลักที่ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ภาคการท่องเที่ยวนั้นต่างจากธุรกิจประเภทอื่นตรงที่มีผู้ประกอบการทั้งที่เป็นบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ จนกระทั่งถึงธุรกิจท้องถิ่นขนาดเล็ก การวางแผนของรัฐจึงต้องได้รับความร่วมมือและข้อมูลจากองค์กรระหว่างประเทศ รัฐบาลกลาง ตลอดจนรัฐบาลท้องถิ่นและองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และยังคงพิจารณาถึงผลกระทบที่ต่อเนื่องไปสู่หลายๆภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาของมนุษย์ (Human endeavor) ซึ่งในหลายกรณีถูกกีดกันออกไปจากแผนการพัฒนา แผนฉบับนี้จึงมีความพยายามที่จะคำนึงถึงประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นด้วย

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในภาคท่องเที่ยว แผนกลยุทธ์จึงต้องมีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และปัจจัยขับเคลื่อนต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญมากที่องค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) จะต้องทำการทบทวนแผนอยู่เสมอให้แน่ใจว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมแผนปฏิบัติการและโครงการต่างๆที่ระบุในแผนกลยุทธ์ฉบับนี้ มีความสอดคล้องกันบนพื้นฐานของวิสัยทัศน์ที่กำหนด เพื่อให้องค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการต่างๆได้อย่างเหมาะสม วิสัยทัศน์ดังกล่าว มีดังนี้

“ภายในปี 2015 อาเซียนจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในภูมิภาคมากขึ้นด้วยสินค้าบริการที่เป็นเอกลักษณ์และมีความหลากหลาย จะเกิดการปรับปรุงการเชื่อมโยงทางคมนาคม สร้างสภาวะแวดล้อมที่มั่นคงปลอดภัย และเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ในขณะเดียวกัน จะต้องเพิ่มคุณภาพชีวิตและโอกาสให้แก่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้มีถิ่นฐานในภูมิภาค โดยพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ”

นอกจากนี้ ยังมีทิศทางการกลยุทธ์ 3 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ของภูมิภาคและสร้างกลยุทธ์การลงทุนและการตลาดที่สร้างสรรค์

2. เพิ่มคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในภูมิภาค

3. เร่งปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการเดินทางและการเชื่อมโยงทางคมนาคมของอาเซียนในแต่ละทิศทางการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วยแผนปฏิบัติการและโครงการที่หลากหลาย รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อจัดรูปแบบ และปรับโครงสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนใหม่เพื่อให้เกิดความประหยัดต่อขนาดและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเชื่อว่าการปรับโครงสร้างความร่วมมือนี้จะสามารถสร้างแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

อุปสรรคประการหนึ่งที่ทำให้ไม่สามารถพัฒนาโครงสร้างความร่วมมือในภูมิภาคได้อย่างเต็มศักยภาพนั้นคือข้อจำกัดในด้านทรัพยากร ในขณะที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมากเพื่อพัฒนาและประชาสัมพันธ์สินค้า และให้มีการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆที่หลากหลาย อย่างไรก็ตาม องค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) ยังขาดแคลนงบประมาณอยู่เป็นจำนวนมาก แม้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการอาเซียนจะเป็นไปอย่างทุ่มเทและมีประสิทธิภาพแล้วก็ตาม ทรัพยากรที่มีอยู่ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับโครงการในปัจจุบันทั้งหมด โดยยังไม่ต้องกล่าวถึงโครงการอื่นๆในอนาคตภาคการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของอาเซียนมากและควรได้รับการสนับสนุนในด้านเงินทุนอย่างเพียงพอ ประเทศสมาชิกควรจัดสรรเงินทุนเพิ่มขึ้นสำหรับการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน (ATSP) นอกจากนี้ องค์กรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) จะต้องวางกรอบทางกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆให้เหมาะสม รวมถึงโครงสร้างในทางสถาบันต่างๆ เพื่อให้อาเซียนสามารถจัดสรรเงินทุนให้กับโครงการด้านการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป แผนกลยุทธ์ฉบับนี้มีความเป็นรูปธรรม เน้นการปฏิบัติ และสอดคล้องกับความเป็นจริงในโลก มีเป้าหมายในการจัดทำเพื่อให้แน่ใจว่าภูมิภาคอาเซียนจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยตระหนักว่าประเทศใหญ่ๆในเอเชียหลายประเทศ ได้ทำการจัดสรรทรัพยากรเป็นจำนวนมากเพื่อให้ประเทศของตนสามารถแข่งขันกับอาเซียนได้

2.3 ชีตความสามารถ (Competency)

ชีตความสามารถเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเองและการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น โดยขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท(อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์: 2547) คือ 1. ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม 2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ หน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการนำ Competency เข้ามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงาน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือหน่วยงานอื่น ๆ ทุกหน่วยงานจะต้องให้การสนับสนุน และความร่วมมือกัน

ถ้ามองกลับมายังอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการนำขีดความสามารถ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง .2547) เข้ามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงาน คือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายฝึกอบรมในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือหน่วยงานอื่น ๆ ทุกหน่วยงานจะต้องให้ความร่วมมือในการสนับสนุน เพราะงานบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่อาจสำเร็จได้ด้วย 2 หน่วยงานนี้เท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากการที่ทุกหน่วยงานให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่และปฏิบัติงานร่วมกันในการกำหนดขีดความสามารถ โดยเฉพาะกลุ่มขีดความสามารถในแต่ละวิชาชีพ(Functional Competency) ของพนักงาน กล่าวคือในแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับจะต้องมีขีดความสามารถในแต่ละประเภทชนิดใดบ้าง ที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ และถ้าการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพ ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป การนำขีดความสามารถมาใช้จะช่วยทำให้การงบประมาณในการพัฒนาพนักงานตรงตามเป้าหมายของการพัฒนาและคุ้มค่าต่อการลงทุน

สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ขีดความสามารถ จัดได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร การสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถเป็นเรื่องสำคัญและจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมจะสามารถสร้างการยอมรับและลดการต่อต้านการนำขีดความสามารถเข้ามาใช้ในหน่วยงานได้

2.4 การพัฒนาศักยภาพคน

การพัฒนาศักยภาพของคน คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของคน เพื่อความก้าวสู่คุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ และบริการที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา การมีวินัยใน การแข่งขันในเชิงคุณภาพ การทำงานร่วมกับคนอื่นและ ชื่อสัตย์ ขยัน ทุ่มเท อุทิศตัวเพื่องาน

การพัฒนาศักยภาพคน สามารถจำแนกได้ 3 ประการ ได้แก่

2.4.1 การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม ให้มีความรู้เรื่องกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม ครบถ้วน สามารถหาความจำเป็นในการฝึก อบรม เขียนหลักสูตรการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และสามารถเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ได้สามารถจัดทำ Training Road Map และ Competency Development Road Map ได้สามารถนำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมาใช้สนับสนุนวิสัยทัศน์ และ พันธกิจของหน่วยงานให้สอดคล้องกัน ได้ เข้าใจกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน สามารถ ประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้ (Organizer) และสามารถสรุปรวบรวมเพื่อทำการ ประเมินผลการฝึกอบรมระดับต้นได้

2.4.2 การพัฒนาองค์ความรู้ สามารถศึกษาค้นคว้าทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ โดยวิธีสังเกต สัมภาษณ์ รวบรวม แล้วนำไปสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัย และใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อนำไปสู่ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ จัดทำแผนการพัฒนาองค์ความรู้ของหน่วยงาน นำผลการพัฒนาองค์ ความรู้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ สามารถศึกษา และพัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การ ปฏิบัติจริงได้

2.4.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เน้นความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มา ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และต่อองค์กร รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายและทบทวน เป้าหมายที่ตั้งไว้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลารวบรวมและประมวลองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการพัฒนาตนเอง และองค์กร

2.5 อุทธากรรมท่องเที่ยว

ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว

การเดินทางในลักษณะที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ

(<http://www.watphraphutthachai.com/tourprachay/tour4.htm>) ดังนี้

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเดินทางท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศเป็นการผ่อนคลายความเครียดพร้อมๆ กับการได้รับความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ได้เห็นภูมิประเทศที่แปลกตาและได้สร้างความสัมพันธ์กับคนต่างถิ่นด้วย เมื่อการคมนาคมสะดวก การเดินทางท่องเที่ยวอาจเป็นความนิยม ธุรกิจต่างๆ ก็เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเดินทางท่องเที่ยวมากมาย ธุรกิจการค้าของที่ระลึกธุรกิจเหล่านี้ขายบริการให้กับตัวนักท่องเที่ยวเอง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การก่อสร้างบ้านเพื่อส่งร้านค้าของที่ระลึก เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้ก่อให้เกิดงานอาชีพใหม่ๆ และการกระจายเงินตราซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั่นเอง

ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงถูกมองได้หลายแง่มุมหรือหลายมิติ และเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ อย่างหลากหลายและเป็นสหสาขาวิทยาการ (Interdisciplinary) อย่างมาก จึงเป็นคำตอบว่า ทำไมจึงให้คำจำกัดความคำว่า “การท่องเที่ยว” ได้ยาก และดูเหมือนว่า คำจำกัดความต่างๆ ที่ได้บัญญัติขึ้นใช้ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะเรื่องหรือขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น อุปมาอุปไมยเหมือนหนึ่งการให้คำอธิบาย หรือคำจำกัดความของอาชีพการดูแลสุขภาพ ก็ต้องพยายามอธิบายที่ผู้ป่วยว่ามีปัญหาและความต้องการอะไร หรือการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ย่อมมีสหสาขาวิทยาการอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้องของความพยายามที่จะให้คำจำกัดความเรื่องการท่องเที่ยว และขอบเขตของการท่องเที่ยว อาจต้องพิจารณาถึงกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนร่วมหรือได้รับผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะนับได้ใน 4 ลักษณะ คือ

- 1) นักท่องเที่ยวซึ่งแสวงหาประสบการณ์และความพึงพอใจซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมักสังเกตเห็นได้จากสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวผู้นั้นเลือก หรือกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวผู้นั้นให้ความสนใจ
 - 2) ธุรกิจที่ให้บริการทั้งสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนักธุรกิจมองเรื่องการท่องเที่ยวว่าเป็นโอกาสที่แสวงหากำไร โดยการเสนอสินค้าและบริการ ซึ่งตรงกับอุปสงค์ของตลาดการท่องเที่ยว
 - 3) รัฐบาลผู้ซึ่งเป็นเจ้าภาพของพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งมองการท่องเที่ยวว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งความมั่งมีทางเศรษฐกิจ และอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลต้องดูแลรวมทั้งรายได้ต่างๆ ที่ประชากรจะได้รับจากธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่อง และนักการเมืองก็จะมองถึงรายรับที่เป็นเงินตราต่างประเทศ และภาษีที่ได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นภาษีทางตรงหรือทางอ้อม
 - 4) ชุมชนที่เป็นเจ้าภาพ โดยปกติประชาชนในท้องถิ่นจะมองการท่องเที่ยวว่าเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยด้านการจ้างงาน และผลจากความมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวจำนวนมากต่อประชากรจำนวนมาก จึงอาจมีทั้งที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นอันตราย หรือมีผลพร้อมกันทั้ง 2 ประการ
- ดังนั้น จึงอาจให้คำจำกัดความ คำว่า “การท่องเที่ยว” ได้ว่า “เป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ ซึ่งเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว นักธุรกิจที่ให้บริการสินค้าและบริการ รัฐบาลที่เป็นเจ้าภาพ และชุมชนในท้องถิ่นที่เป็นเจ้าภาพ ในกระบวนการการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ และในกระบวนการให้การต้อนรับขับสู้ให้นักท่องเที่ยว หรือผู้มาเยือน”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการท่องเที่ยวประกอบด้วยกิจกรรมและการบริการหลากหลาย และเป็นกิจกรรมที่หิบบินประสพการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวแต่ละคนซึ่งเดินทางไกลจากบ้านจากเมืองมา จึงมีกิจกรรมหรือการบริการด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ที่พัก อาหารการกิน การซื้อของ การบันเทิง สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการนานาชาติ จัดให้นักท่องเที่ยว ความหมายของ “การท่องเที่ยว” ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมที่มีส่วนร่วม 4 ประการ ดังกล่าวข้างต้น จึงถูกเชื่อมโยงไปสู่แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจและโครงสร้างพื้นฐาน และโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่รองรับการท่องเที่ยว ซึ่งก็เป็นส่วนประกอบของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ในกระบวนการดังกล่าวอยู่ด้วย

สำหรับความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ได้มีคำจำกัดความกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ซึ่งให้ความหมาย “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายรวมถึง

- 1) ธุรกิจนำเที่ยว
- 2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
- 3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- 4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
- 5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
- 6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน โฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงาน

อื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เนื่องกับการท่องเที่ยว ภาครัฐ องค์กรเอกชน ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว อันถูกผนวกอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน

จากลักษณะของ “การท่องเที่ยว” และความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ดังกล่าว สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะครอบคลุมองค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประเภท คือ

1) ผู้มาเยือน (Visitor) หมายความว่ารวมถึง “นักท่องเที่ยว” (Tourist) ที่เดินทางเข้ามาพักค้างคืน และ “นักท่องเที่ยว” (Excursionist) ที่เดินทางเข้ามาแต่ไม่ได้พักค้างคืน

2) แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ สถานที่สำคัญทางโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และศาสนา ลักษณะสถาปัตยกรรม ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนกิจกรรมงานประเพณีต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้น เป็นต้น ซึ่งเป็นแม่เหล็กดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) โครงสร้างพื้นฐานและโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางและติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดเวลา และได้รับความสะดวกในเรื่องอาหารการกิน พาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว ภายในประเทศ การรักษาพยาบาล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

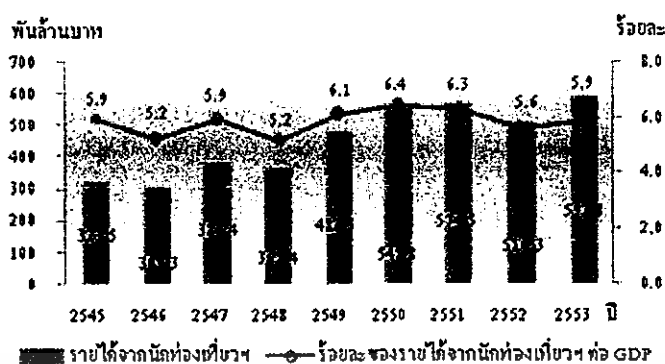
4) องค์กรภาครัฐ ซึ่งมีนโยบาย สนับสนุน และส่งเสริมการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกัน ก็ดูแล ระวังไม่ให้การท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อหรือทำความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ประเพณี และคุณภาพชีวิตของชุมชน

5) องค์กรภาคเอกชน ที่ดำเนินธุรกิจหลากหลาย เพื่อให้บริการและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และสนใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก

6) ประชาชนในท้องถิ่น หรือ ในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีส่วนร่วมสร้างความประทับใจ หรือไม่ประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบภายนอกประเทศอื่น ๆ มีส่วนช่วยกระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการเดินทางท่องเที่ยวมาสู่ประเทศไทย เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน สายการบินเรือ หน่วยราชการและหน่วยรัฐวิสาหกิจของไทย ในต่างประเทศ สมาคม / ชมรม คนไทยในต่างประเทศ ร้านอาหารไทย บริษัทข้ามชาติ หรือองค์กรธุรกิจร่วมทุน หน่วยงานภาครัฐเอกชนในต่างประเทศและนักธุรกิจ ชาวต่างชาติที่เคยมาอาศัยและทำงานอยู่ในประเทศไทย นักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางกลับไป นักศึกษานักเรียนไทย ในต่างประเทศ แรงงานไทยในต่างประเทศ สถาบันกีฬา การบันเทิง และนันทนาการ องค์กรอิสระอื่นๆ ที่มีโครงข่ายเชื่อมโยงกับประเทศไทย ฯลฯ

การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญสาขาหนึ่ง ซึ่งทำรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่ามหาศาล ติดต่อกันมาเป็นเวลานานหลายปี และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จะเห็นจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ จาก 323.5 พันล้านบาท ในปี 2545 เป็น 547.8 พันล้านบาท และ 592.8 พันล้านบาท ในปี 2550 และ 2553 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังส่งผลให้ธุรกิจการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม การผลิตและค้าขายของที่ระลึก บริการรถเช่า สถานที่จอดรถ เป็นต้น ธุรกิจต่างๆ ดังกล่าวยังคงได้รับความนิยม และมีการแข่งขันสูง ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและยังเป็นกลไกที่สำคัญในการกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคอีกด้วย

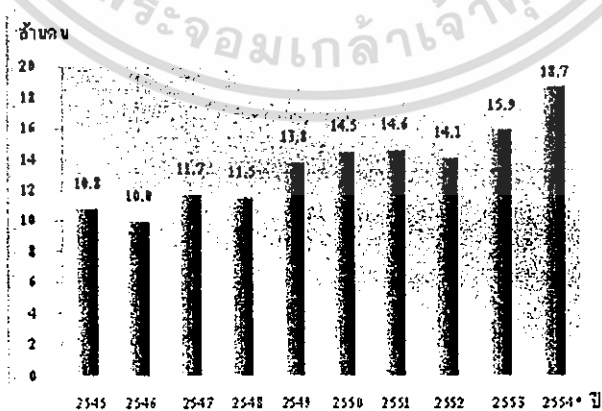


ภาพที่ 2.1 รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่อ GDP พ.ศ. 2545-2553
ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ในช่วงระยะเวลา 10 ปี ที่ผ่านมา (2545-2553) จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 10.8 ล้านคน ในปี 2545 เป็น 14.6 ล้านคน ในปี 2551 และลดลงเหลือ 14.1 ล้านคน ในปี 2552 น่าจะเป็นผลมาจากหลายๆ ปัจจัย เช่น การแข็งค่าของเงินบาท ราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น มาตรการปรับขึ้นภาษีการบิน การเกิดข้อพิพาทระหว่างประเทศไทย-กัมพูชา ความไม่มั่นใจในสถานการณ์ทางการเมืองของไทย และการเกิดภัยธรรมชาติ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในปี 2553 ประเทศไทยก็ยังได้รับการโหวตจากคนทั่วโลกกว่า 16,000 คน ให้กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก “World’s Best City” ที่จัดโดยนิตยสารที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา ชื่อ Travel & Leisure



ภาพที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2545-2554
ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปีต่อๆมาจำนวนนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็น 15.9 ล้านคน ในปี 2553 และ 18.7 ล้านคน ในปี 2554 และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปีถัดไป

จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เดินทางมายังประเทศไทยในแต่ละปี ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติเป็นจำนวนไม่น้อย โดยในปี 2553 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 592,794.09 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยังพบอีกว่า ในปี 2553 นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทย มีระยะเวลาพำนักโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 9.12 วัน มีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคน อยู่ที่ 37,279 บาท หรือมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน ประมาณ 4,079 บาท

แหล่งท่องเที่ยวของไทยที่เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติ จากผลการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2554 ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 69 ประเทศ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาตินิยม 10 อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล อันดับที่ 1 คือ หมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่ อันดับที่ 2 เกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี อันดับที่ 3 หาดพิทยา จังหวัดชลบุรี เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในเมืองไทย 10 อันดับแรก ปี 2554

อันดับที่	แหล่งท่องเที่ยว	จังหวัด
1	หมู่เกาะพีพี	กระบี่
2	เกาะเต่า	สุราษฎร์ธานี
3	หาดพิทยา	ชลบุรี
4	อัลคาซาร์ คาบาเรต์	ชลบุรี
5	หาดป่าตอง	ภูเก็ต
6	เกาะเสม็ด	ระยอง
7	อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสิมิลัน	พังงา
8	ตลาดนัดจตุจักร	กรุงเทพฯ
9	อ่าวมาหยา	กระบี่
10	หาดจอมเทียน	ชลบุรี

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2.2 จำนวนวันเฉลี่ยที่ใช้ท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อครั้งของนักท่องเที่ยว พ.ศ. 2554

นักท่องเที่ยว	จำนวนวัน ท่องเที่ยวเฉลี่ย	ค่าใช้จ่ายต่อคน (บาท)
ต่างชาติ *	9.12	37,279.55
ไทย		
- พักค้างคืน	3.9	3,410
- ไม่พักค้างคืน	-	1,392

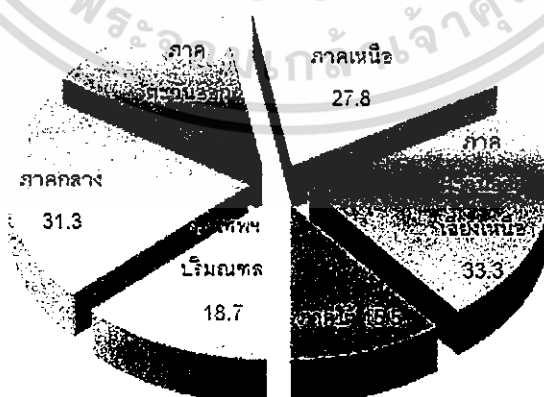
* เป็นข้อมูลปี 2553

ที่มา : การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ.2554 สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทย

นอกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สร้างเม็ดเงินให้กับประเทศไทยแล้ว ยังมีนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่นิยมเที่ยวในบ้านของตนเอง เป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์หลากหลาย เช่น เพื่อการพักผ่อนทั่วไป ไปเยี่ยมญาติ ไปประชุมสัมมนา เล่นหรือดูกีฬา หรือประกอบภารกิจอื่นๆ ที่ไม่ใช่การทำงานประจำหรือเพื่อการศึกษา ไม่ว่าจะเที่ยวด้วยวัตถุประสงค์ใด ล้วนเป็นผลดีต่อระบบเศรษฐกิจไทยทั้งสิ้น

ผลจากการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2554 พบว่า มากกว่าร้อยละ 50 ของคนไทย อายุ 15 ปีขึ้นไป มีการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งที่พักค้างคืนและไม่พักค้างคืน ในสัดส่วนร้อยละ 45.7 และร้อยละ 34.3 ตามลำดับ



ภาพที่ 2.3 แสดงร้อยละของประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่เดินทางท่องเที่ยวในรอบปี 2553

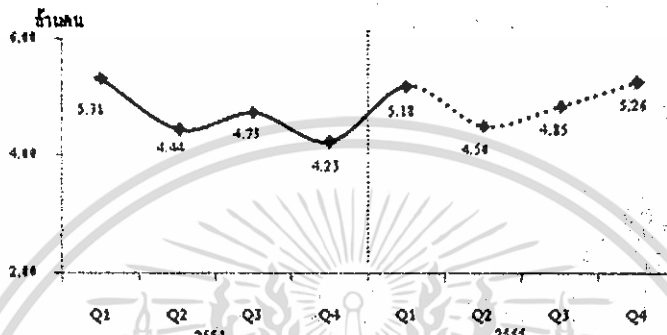
จำแนกตามภาคที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศไทย

ที่มา : การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2554 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แหล่งที่คนไทยนิยมไปเที่ยวมากที่สุด คือแหล่งท่องเที่ยว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ ภาคกลาง ร้อยละ 31.3 และร้อยละ 27.8 ในภาคเหนือ เป็นต้น

สำหรับค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย ก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะการท่องเที่ยว แบบพักค้างคืน จะมีวันเฉลี่ยที่พักค้างคืน ประมาณครั้งละ 3.9 วัน ค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 3,410 บาทต่อคนต่อครั้ง แต่ถ้าท่องเที่ยวแบบไม่พักค้างคืน ก็จะมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ประมาณ 1,392 บาทต่อคนต่อครั้ง เป็นต้น



ภาพที่ 2.4 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวรายไตรมาส ปี พ.ศ. 2554-2555

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2555 จากรายงานดัชนีความเชื่อมั่น ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ไตรมาส 4/2554 พบว่า ในปี 2555 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทย มากขึ้นกว่า ปี 2554 โดยในไตรมาสแรกประมาณ 5.18 ล้านคน ไตรมาสที่ 2 และ 3 อยู่ที่ 4.5 ล้านคน และ 4.85 ล้านคน และไตรมาสสุดท้าย 5.26 ล้านคน โดยคาดว่าในปี 2555 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวม 19.79 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ซึ่งมีเพียง 18.71 ล้านคน

จากการเปรียบเทียบให้เห็นถึงกระบวนการผลิตจะเห็นว่า ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ บริการซึ่งลูกค้าจะเลือกซื้อตามความพึงพอใจ ปัจจัยที่จะสนับสนุนให้ลูกค้าเกิดความพอใจและตัดสินใจเลือกซื้อบริการมีดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว หรือทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณี ที่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือน
2. การคมนาคม เมื่อผู้ซื้อเดินทางมาซื้อบริการถึงที่ผลิต การคมนาคมขนส่ง ทั้งจากต่างประเทศและภายในประเทศต้องสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ทั้ง ๓ ทาง คือ ทางบกมีถนนที่พาหนะต่าง ๆ ผ่านเข้าออกได้สะดวกหรือมีบริการรถไฟ ทางน้ำมีท่าเทียบเรือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางอากาศมีท่าอากาศยานทันสมัย มีสายการบินมาลงมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. พิธีการเข้าเมืองและบริการข่าวสาร มีการผ่อนคลายเป็นพิเศษพิธีการเข้าเมืองให้สะดวก รวดเร็วมีบริการให้ข่าวสาร บริการจองที่พัก บริการขนส่งที่พัก เป็นต้น

4. ที่พัก มีโรงแรมระดับต่าง ๆ ให้เลือก มีอัตราค่าที่พักเหมาะสมกับคุณภาพ สะอาด และมีบริการตามมาตรฐานสากล

5. ร้านอาหาร นอกจากจะมีอาหารให้เลือกหลายชนิดแล้ว จะต้องถูกสุขลักษณะมีบริการที่ สุภาพและมีการกำหนดราคาอาหารให้แน่นอน

6. บริการนำเที่ยว มีบริการจัดนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีอัตราค่ามัคคุเทศก์ และมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว

7. สินค้าที่ระลึก จะต้องมีความคุณภาพ กำหนดราคา รวมทั้งการส่งเสริมการใช้วัสดุพื้นบ้าน การ ออกแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ รวมทั้งการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม

8. การโฆษณาเผยแพร่ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็น ธรรมชาติที่จะทำให้นักท่องเที่ยวของเราเป็นที่รู้จักและสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและ ภายในประเทศ

การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะต้องดำเนินการควบคู่กัน 2 ประการ คือ การพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวและบริการกับการดำเนินงานการตลาด ซึ่งหากจะเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมผลิตอื่นๆ ให้เห็น ได้ชัดคือ การพัฒนาตัวสินค้าให้มีคุณภาพสมราคา ซึ่งจะต้องทำพร้อมๆ กันการโฆษณาสินค้าให้เป็นที่รู้ ใจผู้ซื้อนั่นเอง การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ก่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากที่สุด จึงต้องมีการ วางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางและมาตรการดำเนินการที่จะทำให้การขยายตัวของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ทั้งในด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการส่งเสริม การตลาดที่มีระบบและการประกอบธุรกิจที่มีระเบียบมีความเป็นธรรม

ด้วยเหตุที่ ระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นระบบเศรษฐกิจแบบผสม รัฐสามารถเข้าไปมีส่วน ร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้ แต่กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศส่วนใหญ่มาจากภาคเอกชน ฉะนั้นการท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญอย่างหนึ่งของประเทศ ที่ต้องการความร่วมมือ ทั้ง ภาครัฐและเอกชน ในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไทยให้เจริญก้าวหน้า รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายการ ท่องเที่ยวโดยส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนการท่องเที่ยวและเร่งรัดการปรับปรุง มาตรฐานในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และสุขอนามัย เพื่อเป็นการเชิญชวน นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศ ในขณะที่ภาคเอกชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการท่องเที่ยว ต้องมี การพัฒนาคุณภาพการบริการ คุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งการจัดการเดินทางขนส่ง ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วก่อนนักท่องเที่ยว นอกจากนั้นคนไทยในฐานะเจ้าบ้านที่ดีควรมีจิตสำนึก และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยวได้เห็นถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการท่องเที่ยวใน ประเทศไทย และควรมีส่วนร่วมในการเป็นหูเป็นตารักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้กับ นักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและยั่งยืนสืบต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทบาทของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก
2. รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลทวีผลในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 2 เท่าตัว
3. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคอื่นๆ มีการสร้างงานสร้างอาชีพ และยังเป็น การกระจายรายได้ อย่างแท้จริง
4. การผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจนการให้บริการในท้องถิ่นนั้นๆ
5. การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสม และความสามารถของผู้ขาย
6. การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตเป็นวงจรหมุนเวียนภายในประเทศ ทำให้เกิดการ สร้างงานสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงาน ส่งผลให้รัฐบาลได้รับ รายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่างๆ

ประโยชน์ที่ท้องถิ่นจะได้รับจากการท่องเที่ยว

การสร้างงานสร้างอาชีพ โดยจะแยกลักษณะงานออกเป็น 2 ลักษณะ

1. งานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว สายการบิน นักคหเทศก์ ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานเริงรมย์ การประกอบการขนส่งผู้โดยสาร นอกจากนั้นยังมีงานที่ เห็นได้ชัดมาก คือการผลิตสินค้าของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง เช่น การทอผ้า เครื่องจักสาน เครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น
2. งานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางอ้อม ได้แก่ งานด้านการก่อสร้าง เช่น อาคารที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้า งานด้านกลสิกรรม เช่น ปลูกผัก เลี้ยงไก่ขายให้โรงแรม เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศไทย ในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจดำเนินการตามพันธระข้อตกลงระหว่าง ประเทศและแผนการรวม กลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน ให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวก ในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทาง ปฏิบัติที่ดีที่สุด

ข้อตกลงนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพของไทยในการเตรียมตัวเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติและคณะกรรมการรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวทำหน้าที่กำกับว่าผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยกำหนดหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสำหรับ 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน (http://www.thai-aec.com/63_ixzz2RBJhwEV4) ดังนี้

(1) สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน ดังนี้

- 1.1.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
- 1.1.2 ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
- 1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
- 1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
- 1.1.5 พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน ดังนี้

- 1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
- 1.2.2 ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด (Laundry Manager)
- 1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
- 1.2.4 พนักงานซักกรีด (Laundry Attendant)
- 1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
- 1.2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงานดังนี้

- 1.3.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
- 1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
- 1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
- 1.3.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
- 1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
- 1.3.6 งานขนมปัง (Baker)
- 1.3.7 งานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงานดังนี้

- 1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- 1.4.2 ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
- 1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
- 1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.5 พนักงานบริการ (Waiter)

(2) สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงานดังนี้

2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manger)

2.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

2.1.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)

2.1.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน ดังนี้

2.2.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

2.2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

2.2.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

2.2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

2.2.5 ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

แผนกบริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม

แผนกบริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ถือว่าเป็นส่วนหน้าสุดด้านแรกของโรงแรมที่แขกผู้มาพักหรือมา ใช้บริการจะได้มาพบประติดตอ และยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างแขกกับโรงแรมใน หลายๆ ด้านตลอดระยะเวลา ที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ดังนั้นแผนกส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อการ ดำเนินธุรกิจโรงแรมหลายประการ ที่สำคัญ ได้แก่

1. เป็นจุดแรก (First contact point) ที่บุคคลภายนอก และแขกพักโรงแรมจะได้พบ และมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกอื่นๆ ทั้งหมด สำหรับงานบริการทุกประเภทเจ้าของสถานประกอบการ และผู้ให้บริการเองควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความรู้สึก ประทับใจครั้งแรกของแขกที่เข้า มาติดต่อ และใช้บริการความรู้สึกประทับใจนั้น แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ประการแรก คือ ความรู้สึกประทับใจที่ติดต่อบริการที่ได้พบเห็นหรือได้รับการบริการ ส่วนอีกประการหนึ่งเป็นในทานองตรงกันข้าม ผู้ให้บริการ และเจ้าของสถานประกอบการจึงต้องการเฉพาะลักษณะแรกเท่านั้น ทั้งนี้ด้วยหวังว่า ความประทับใจหรือความรู้สึกที่ดีของแขกที่มีต่อการบริการของโรงแรม จะทำให้แขกเหล่านั้นกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก รวมทั้งกล่าวขวัญถึงสิ่งที่แขกได้รับในหมู่เพื่อนฝูง และญาติมิตรของตนอันเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไปนอกจากนี้ยังเป็นผลดีในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย

2. เป็นศูนย์กลางข่าวสารข้อมูล (Information Centre) สำหรับแขกพักในโรงแรมรวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อสอบถามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ฉะนั้น เพื่อมิให้บุคคลดังกล่าวมี

ความรู้สึกว่าเรามีใช้พนักงานของ โรงแรมนั้น พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าทุกคนควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ให้กระจ่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. เป็นศูนย์กลางของ โรงแรม (Nerve Centre) อันเนื่องมาจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็น ศูนย์ข่าวสารข้อมูลของ โรงแรมทั้งของแขกที่เข้าพักหรือบุคคลที่มาติดต่อกับ โรงแรม แผนกนี้จึง เปรียบเสมือนศูนย์กลางหรือที่เรียกว่า ศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม

4. เป็นจุดสุดท้าย (Last Contact point) แขกที่มาพักที่โรงแรมจะได้พบก่อนที่จะออกจาก โรงแรมไป ณ จุดนี้ความสำคัญคือ แขกจะจากโรงแรมไปด้วยความรู้สึกประทับใจที่ดีหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการบริการของพนักงานที่มีต่อแขกเช่นเดียวกับความรู้สึกประทับใจครั้งแรกของแขก ความประทับใจที่ดีก่อนจากไปก็จะส่งผลต่อภาพพจน์การบริการที่ดีของ โรงแรม และจะทำให้แขกกลับมาใช้ บริการต่อไปอีก

5. เป็นจุดช่วยขายหลักของ โรงแรม (Important sales point) การทำธุรกิจโรงแรมนั้น รายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการให้เช่าห้องพัก (ซึ่งก็คือการขายห้องพัก) และแผนกหลักในการขายห้องพักคือ แผนกบริการส่วนหน้านั้นเอง นอกจากนี้ลักษณะงานและสถานที่ตั้งของแผนกบริการส่วนหน้ายังเอื้ออำนวยให้พนักงานช่วยขายบริการอื่นๆ ที่มีในโรงแรมอีกด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช อ้างอิงจาก การจัดการและเทคนิคการบริการใน โรงแรม 2542)

ลักษณะการบริการของพนักงานโรงแรม

บุคลากรของ โรงแรมเป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจการบริการ ผู้ให้บริการ โรงแรมจึงต้องเป็นผู้ที่มี ลักษณะพิเศษ ดังต่อไปนี้

1. ความสุภาพน้อมน้อมและทำที่เป็นมิตร การยิ้มและกล่าวคำว่า “สวัสดี” ด้วยท่าทางที่ แจ่มใสยิ้มสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับ โรงแรม บุคลากรของ โรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก สามารถพูดกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตรมีความเข้าใจพฤติกรรมของแขกผู้มาพัก และ รู้จักการปฏิบัติต่อแขกผู้มาพักด้วยความจริงใจ

2. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว โดยหลักความเป็นจริงไม่มีผู้ใดต้องการ เสียเวลารอคอย การปล่อยให้แขกผู้มาพักยืนคอยหน้าแผนกบริการส่วนหน้าในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังสาละวนกับงานอื่นอยู่ ย่อมจะไม่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับ โรงแรม

3. การแต่งการประณีต และการแสดงออกปฏิกิริยาท่าทางที่น่าประทับใจ การเสริมสร้าง บุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต การแต่งหน้าอย่างมีรสนิยม หรือ การจัดแต่งทรงผมที่เสริมกับออกปฏิกิริยาท่าทาง รวมทั้งในเรื่องของความสะอาดของร่างกาย เป็นสิ่งที่ พนักงานโรงแรมจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4. ความสามารถในการให้บริการ พนักงานที่ทำงานทางด้านโรงแรม ต้องพยายามระงับ อารมณ์ถ้าหากแขกผู้มาพักพูดด้วยน้ำเสียงเสียงกราด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของโรงแรม บุคลากรของโรงแรมต้องมีความสามารถในการใช้ทักษะในการขายบริการต่างๆ ของโรงแรม

สรุปได้ว่า การบริการ และการบริหารงานทางด้านโรงแรมที่จะประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ หลายด้าน ทั้งทางด้านโครงสร้าง สถานที่ ลักษณะในการให้บริการ กระบวนการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความถูกต้องรวดเร็ว หรือแม้จะเป็นในส่วนของตัวเองพนักงานเองก็เป็นอีกส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ ทุกองค์ประกอบที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนแล้วแต่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพราะเมื่อคำตอบของลูกค้าคือความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมนั้นๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกดี อุ่นใจที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป และลูกค้ายังสามารถบอกต่อความประทับใจที่ได้รับสู่คนที่รู้จักให้มาใช้บริการ ได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.6 การมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การจัดทำงบประมาณนั้นมีหลายขั้นตอน ฉะนั้นจึงต้องมีการมีส่วนร่วมในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ การปรับเปลี่ยนงบประมาณวิธีการทำงานและบทบาทของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ อันจะส่งผลให้ประสิทธิผลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานงบประมาณ

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความ ต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีการเกิด ความคิดริเริ่ม โครงการ เพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้น ของการที่มีคนมาร่วมกันใดควร จะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือใน นามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รูปงาม, 2545)

Erwin (อ้างอิงใน ยุพาพร รูปงาม 2545) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมี ส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาพร้อมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การมีส่วนร่วม หมายถึงทรัพยากรในการบริหารที่เป็นส่วนของบุคคลในแต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วนๆ อย่างเต็มความสามารถทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียว หรือการนำเสนอซึ่งความคิดในการดำเนินการตามกระบวนการนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์

ความสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นเหตุผลที่จำเป็นต่อการบริหารหรือการจัดการองค์กร คือ

- 1) ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง
- 2) กระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้
- 3) เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผล วิวัฒนาการเพื่อการระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้
- 4) ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้

บุคลากรในการมีส่วนร่วมเพื่อการบริหารงานหรือการจัดการงาน ประกอบด้วย ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติ สายสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรจะเป็นไป ตามลักษณะบังคับบัญชาตามลำดับ โดยทั่วไปขององค์กรแล้วจะมีข้อกำหนดไว้เป็นแนวทางอย่างชัดเจน ซึ่งทุกระดับต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเสมอ การมีส่วนร่วมเพื่อจัดการในองค์กรจึงเป็นในทิศทางเพื่อการปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เป็นในทิศทางของการจัดการร่วมกันในกิจกรรมอย่างเดียวกัน ทั้งนี้โดยผลประโยชน์ขององค์กรทั้งสองต้องไม่ขัดแย้งหรือมีการสูญเสียผลประโยชน์ต่อกันในรูปใด ๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ(2548) ได้แบ่งการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1. การบริหารในรูปคณะกรรมการ 2. การทำงานระบบทีม 3. การระดมความคิด 4. การฝึกอบรม และ 5. การบริหารแบบยึดวัตถุประสงค์

การมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีในหลายลักษณะเช่นเดียวกับรูปขององค์กรในปัจจุบัน การกิจการดำเนินการของสถานประกอบการ สถานศึกษา กระทรวงต่างๆ ที่ดูแลในกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องมีบทบาทและหน้าที่สัมพันธ์ต่อการร่วมกันในการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือในด้านวิชาการ เทคโนโลยีและสารสนเทศฯ ร่วมกันบูรณาการเพื่อสถานที่ท่องเที่ยวสามารถดูแลรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นให้ได้อย่างยั่งยืนได้ การก่อให้เกิดความมีส่วนร่วมของบุคคลในท้องถิ่น จะเป็นผลให้การปฏิบัติงานตามภารกิจบรรลุเป้าหมายโดยสมบูรณ์ กลไกต่าง ๆ ในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างมาก

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตาม หลักการทั่วไปว่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ครอบครัว/ชุมชนของตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสีย โดย แบ่งเป็น 3 กรณีแล้วแต่กิจกรรมในตนเองอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี่
 - 3.1 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ
 - 3.2 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ
 - 3.3 ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ
4. การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน คืออาจไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือ ในด้านอื่น ๆ

2.7 ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Millet, (1954)กล่าวว่า “ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึงสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียด ทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถ สร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น”

Kotler (1997) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและรู้สึกรทางลบ ความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

เกษมศักดิ์ วิจิระกุล (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) มาสโลว์ (Maslow, 2000) เป็นนักจิตวิทยา ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงตามความสำคัญจากความต้องการต่ำสุดไปจนถึงความต้องการของมนุษย์สูงสุด โดยบุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนที่ความต้องการระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจขึ้นมา ความต้องการใหม่ และระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น และบุคคลจะถูกจูงใจให้ทำการตอบสนอง เมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่จะเกิดขึ้น ถ้าความต้องการระดับล่างที่ได้รับการตอบสนองจนพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้ว เกิดกลับมาไม่พอใจอีกครั้งบุคคลก็จะหันมาตอบสนองความต้องการในระดับดังกล่าวอีก ซึ่งได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น (Hierarchy of Needs) ดังนี้

ระดับที่ 1 Physiological needs ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ระดับที่ 2 Safety needs ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย ส่วนมากเกี่ยวกับความปลอดภัยของร่างกาย

ระดับที่ 3 Social needs ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการด้านความรัก ความพอใจ การมีส่วนร่วมและการยอมรับ

ระดับที่ 4 Egoistic needs ความต้องการที่สะท้อนให้เห็นความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง และความต้องการชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ บารมี ฐานะ เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

ระดับที่ 5 Self-actualization ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน

ในธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลาเพื่อหาความรู้จักลูกค้าซึ่งหมายถึงท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ (ปรามิ กุเจริญไพศาล และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2545) คือ

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วย ความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานมีความรู้สึกที่ดี ต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการ บริการ ประสบความสำเร็จในที่สุด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาใช้บริการ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บันลือศักดิ์ วงษ์ภักดี และคณะ(2552) ได้ศึกษาขีดความสามารถในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติเขาสะเมมา-เขาวง พบว่า อุทยานแห่งชาติมีขีดความสามารถอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยห้องน้ำ-ห้องสุขามีความเหมาะสมในการจัดการมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย = 3.69) รองลงมา คือ ห้องนิทรรศการ (ค่าเฉลี่ย = 3.68) และการดูแลรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว(ค่าเฉลี่ย = 3.67) ขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านกายภาพ พบว่า พื้นที่เล่นน้ำตก ห้องอาบน้ำ และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับรุนแรงเกินขีดความสามารถในการรองรับได้ (Over CC) ร้านอาหาร มีระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Exceeding CC) ห้องสุขามีระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางของขีดความสามารถในการรองรับได้ ของพื้นที่ (At & Approaching CC) ปัจจัยชี้วัดอื่นมีระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำกว่า ขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Below CC) ส่วนขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านจิตวิทยา พบว่า ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าขีดความสามารถในการรองรับได้ (Below CC) ของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปประกอบ กิจกรรม โดยมีความต้องการให้มีนักท่องเที่ยวในบริเวณที่ประกอบกิจกรรมไม่เกิน 100 คน ผลจากการศึกษา สามารถนำมาใช้ในการจัดการอุทยานแห่งชาติเขาสะเมมา-เขาวงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษา ขีดความสามารถในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการสำหรับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแหล่งอื่นได้

ศิริโรจน์ ผลพันธ์ (2552) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 17,500 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมด้านการต้อนรับและบริการในรอบ 3 ปี โดยเฉลี่ยจำนวน 6 ครั้ง ด้านบุคลิกภาพพนักงานบริการเห็นด้วยว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตนเองชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่องาน ชอบพูดคุย ชอบเข้าสังคม มีความคล่องแคล่ว ตื่นตัว กระตือรือร้น มีการประนีประนอม และให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น โดยมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดด้านความซื่อสัตย์กับลูกค้า และมีวินัยในการบริการเพื่อรักษาประโยชน์ของลูกค้า การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ และมีความเต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ การทำงานเป็นทีม และการแก้ไขความขัดแย้งภายในทีมงาน ส่วนความสำเร็จในการประกอบอาชีพของพนักงานบริการอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสำเร็จด้านความซื่อสัตย์ปฏิบัติกรในหน้าที่ ลักษณะงานที่ทำ และตำแหน่งงานที่ได้รับในปัจจุบัน

ส่วนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 17,500 บาท โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากต่อทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้า จริยธรรมในการให้บริการ การทำงานเป็นทีม ภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะด้านการตลาด การขาย และการบริหารการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจต่อพนักงานบริการในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว โดยมีความคิดเห็นว่าพนักงานบริการมีความซื่อสัตย์ กิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นในการบริการ สื่อสารชัดเจน มีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้าได้ดี มีขั้นตอนในการรับบริการ ที่สะดวก และมีความประทับใจในสถานบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานบริการที่มีเพศและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคาดหวังด้านทักษะ การสื่อสารและคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01
2. พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ฝึกอบรมในรอบ 3 ปี และประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะด้านความสามารถพื้นฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พนักงานบริการที่มีตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะ ด้านทักษะการจัดการ และทักษะการตลาดและการขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01
4. พนักงานบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังด้านทักษะการสื่อสารและ คอมพิวเตอร์ และด้านการทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
5. พนักงานบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพด้านเงินเดือนและ ค่าตอบแทนอื่นๆ จากการประกอบอาชีพนี้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในอาชีพเดียวกันแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ฝึกอบรม ในรอบ 3 ปี และลักษณะองค์กร (ประเภทธุรกิจ) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการ ประกอบอาชีพทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ด้านความสุขขณะปฏิบัติการในหน้าที่ ด้านตำแหน่งงานที่ได้รับในปัจจุบัน และด้านความสำเร็จโดยรวมในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

8. ความคาดหวังกับการรับรู้ต่อทักษะด้านความสามารถพื้นฐานและทักษะด้านเทคนิคของ พนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. บุคลิกภาพ การรับรู้และความคาดหวังด้านความสามารถพื้นฐาน มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการประกอบอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

10. ความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อทักษะด้านความสามารถหลักพื้นฐานของ พนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และลักษณะองค์กรที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

12. ความคาดหวังและการรับรู้ในขีดความสามารถ และความคิดเห็นต่อการบริการ มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการพัฒนาขีดความสามารถนั้นพนักงานบริการส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มทักษะ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหาร ความสามารถในการวางแผน การตลาดด้านบริการการท่องเที่ยว และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ส่วนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าพนักงานบริการควร ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาวะความเป็น ผู้นำ ทักษะการให้บริการ ทักษะเชิงกลยุทธ์ เช่น สามารถให้บริการที่มีความแตกต่าง โดยสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง และทักษะด้านการตลาด การขาย และการ บริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สุเทพ ประเทือง โภคเจริญ (2535) ศึกษาบทบาทและผลกระทบของ โรงแรมชั้นหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นของคนในสังคม จะมีผู้มาใช้บริการ ต่าง ๆ ตามสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โรงแรมชั้นหนึ่งได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นตาม ความ เจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริม นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นต้นมา การเติบโตของ โรงแรมได้ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และเป็นแหล่งรายได้ ที่สำคัญของการท่องเที่ยว โรงแรมชั้นหนึ่งจึงมีบทบาทที่สำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงบทบาทในการรองรับกิจกรรมของสังคมต่าง ๆ โรงแรมชั้นหนึ่ง มีทำเลที่ตั้งและการกระจายตัวอยู่ในบริเวณพาณิชยกรรมที่สำคัญของเมือง โดยเฉพาะในพื้นที่เขตบางรัก ปทุมวัน และคลองเตย โดยอาศัยความได้เปรียบจากทำเลที่ตั้งในการเข้าถึงความสะดวกตาม แนวถนนและทางแยกสำคัญต่างๆ รวมถึงการรวมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในพื้นที่ ในลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้านานาชาติ ศูนย์การค้าต่าง ๆ รวมถึงพื้นที่มีคุณค่าด้านทัศนียภาพตามริมแม่น้ำเจ้าพระยา การมีทำเลที่ตั้งใน ลักษณะพื้นที่ดังกล่าวที่มีความจำกัด และมีความหนาแน่น ในการใช้ที่ดินมากอยู่แล้ว จึงส่งผลกระทบต่อการใช้ที่ดิน การพัฒนาเมือง และ สภาพแวดล้อมตามมา ซึ่งส่งผลกระทบต่อเกิดขึ้นจากโรงแรม ชั้นหนึ่งในพื้นที่ เหล่านี้จะมีลักษณะคล้ายกันคือ ทำให้การใช้ที่ดินที่พัฒนาขึ้นมาเป็นย่านในการค้าที่สำคัญ และการเกิดย่านการค้าเพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงได้รับผลกระทบทางด้านสาธารณสุขไปไกล รวมถึง ในด้านสภาพแวดล้อมและทัศนียภาพของเมือง ทั้งนี้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันไปตามแต่ละ พื้นที่ทำเลที่ตั้ง การใช้ดินและอาคารของ โรงแรมแต่ละแห่งเป็นสำคัญ

วุฒิ ด้านจิตตฤๅล (2545) ได้ให้แนวคิดที่ว่าปัจจุบันการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูง ลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานต้องการได้เปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่สถานประกอบการต้องการให้มีในตัวบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ด้านการงานการจัดการ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับรู้ การแก้ปัญหา มนุษยสัมพันธ์ แรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ความคิดริเริ่ม ระเบียบวินัย จริยธรรม ศิลธรรม การสื่อสารข้อมูล และการเป็นผู้นำ เป็นต้น สิ่งที่ทำนายสำหรับบัณฑิตก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา คือการได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเอง นอกเหนือไปจากทักษะด้านวิชาการ ซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีความคาดหวังจากพนักงานสูงในเรื่องต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ
2. มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี
3. มีความซื่อสัตย์ ขยัน มีน้ำใจ และอดทน
4. มีความกระตือรือร้นและไม่เลื่องงาน
5. มีวินัยเคร่งครัดต่อกฎระเบียบองค์กร
6. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

นอกจากนี้ยังได้กำหนดคุณสมบัติของบัณฑิตที่จะก้าวเข้าสู่งานอาชีพไว้ ดังนี้

1. มีความรอบรู้
 - 1.1 รอบรู้ในเนื้อหาวิชาของตนเองอย่างถ่องแท้
 - 1.2 รอบรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน
 - 1.3 รอบรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและภาระงานที่รับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 รักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ไม่ศึกษา ค้นคว้าเป็นนิตย มุ่งคิดสร้างสรรค์ก้าวหน้า
เทคโนโลยี)

2. ใฝ่งานหนัก

2.1 มีความรักงาน มีทัศนคติในแง่บวกต่องานและปัญหาของงาน โดยระลึกอยู่เสมอว่า
งานและปัญหา คือ โอกาสที่ได้รับ

2.2 มีความกระตือรือร้น ปวารณาตนเองที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา

2.3 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเอง

2.4 มีความพร้อมเสมอทั้งร่างกายและจิตใจที่จะปฏิบัติงาน

3. รักองค์กร

3.1 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน

3.2 มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม

3.3 ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ใจกว้าง รู้จักมองและคิดสิ่งใหม่ ๆ เสมอ

4. ยึดมั่นวินัยและจริยธรรม

4.1 มีวินัยในการปฏิบัติงาน

4.2 ซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ

4.3 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ

ชนิดฐาน วงศ์คำจันทร์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมอุบล
แกรนด์ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ลูกค้าที่ใช้บริการห้องพักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพ
เป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการ
มากที่สุดในด้านสินค้า เรื่องสถานที่ใกล้แหล่งชุมชนคมนาคม สะดวกสบายในการเข้าพัก การ
เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการห้องพักในโรงแรมอุบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี ของ
ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ

2. ลูกค้าที่ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี
การศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มี ความ
พึงพอใจต่อการ ใช้บริการมากที่สุดในด้านพนักงาน เรื่อง พนักงานให้บริการรวดเร็วทันเวลา การ
เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการห้องสมุดประชุมสัมมนาในโรงแรมอุบลแกรนด์ จังหวัด
อุบลราชธานี ของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการด้านสถานที่ และ ด้าน
ราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบ ความพึง
พอใจต่อการ ให้บริการห้องสมุดประชุมสัมมนาใน โรงแรมอุบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของ ลูกค้าที่
มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ลูกค้าที่ใช้บริการดิสโก้เทค ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาชั้นต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้างพนักงาน/เอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุดในด้านสินค้าและบริการ เรื่อง นักร้องมีคุณภาพการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิสโก้เทคใน โรงแรมอบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุ แยกต่างหากมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการดิสโก้เทคใน โรงแรมอบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี ของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ แตกต่าง

4. ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องพัก และการใช้บริการดิสโก้เทคไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องประชุมสัมมนาโดยรวมและเป็นระดับไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการใช้ห้องพักด้านสถานที่และด้านราคาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิสโก้เทคโดยรวมและเป็นระดับไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการใช้ห้องพักด้านของสถานที่และด้านราคาต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นาถฤดี มณีเนตร (2549) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการวางแผนไทย พบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลังเจริญเติบโต พนักงานประสบปัญหาเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้าเกินครึ่งของจำนวนพนักงานมีความต้องการเปลี่ยนงานส่วนผู้จัดการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการทางธุรกิจที่ดีโดยการใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรมภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้ง ชมรมผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของกิจการ

สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในกริยามารยาทของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษารั้งนี้ พบว่า 1. กิจการวางแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผนและได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่ 2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการสถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน 3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านกรต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นพดล สุตันตวิชัยกุล(2554)ได้ทำการศึกษาความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไทยเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไทยด้านการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนจาก 3 ระดับ คือ มาก น้อย ไม่พร้อมหรือไม่เปิดสอนนั้น ส่วนใหญ่ในด้านหลักสูตรต่างๆ จะอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จะอยู่ในระดับมาก หรือในส่วนของความพร้อมในด้านการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไทย ในการเตรียมความพร้อมการผลิตช่างฝีมือส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะสถานศึกษาอาชีวศึกษาของไทยมีนโยบายที่เน้นไปในการผลิตช่างฝีมือหรือแรงงานฝีมือ (Skilled Labour) ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 เป็นต้นมา จึงทำให้ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เน้นแรงงานระดับชำนาญการ (Specialist) ซึ่งผลิตโดยสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเท่านั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอว่าควรเพิ่มคุณภาพของแรงงานฝีมือด้วยการสนับสนุนอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และห้องปฏิบัติการให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้นในทุกสถานศึกษาอาชีวศึกษาควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพครู-อาจารย์ในด้านการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ ด้านการใช้ ICT ด้านการค้นคว้าหาความรู้จาก Internet และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์กับบุคลากรทางการศึกษาในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้มากยิ่งขึ้น ส่วนการวิจัยเรื่องต่อไปควรให้มีการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความพร้อมของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่เป็นผู้ผลิตแรงงานชำนาญการ (Specialist) ตามที่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต้องการให้ทันในปี พ.ศ.2558

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์(2554)ได้ศึกษาคุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศและปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) และการเปิดเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ.2558 (ค.ศ.2015) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรต้องตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการ “พัฒนาและฝึกอบรม” บุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรม ไม่ใช่เป็นเพียงลูกจ้างคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ฉะนั้น “การพัฒนาคุณภาพบริการ” จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จริญญา ฌพิกุล(2554) ได้ทำการศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย “แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย เพื่อรองรับ การเปิดการท่องเที่ยวอาเซียน” ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่าจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพในด้านกายภาพ ด้าน การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านวัฒนธรรม ด้านธรรมชาติ และ ด้านการ บริหารและการจัดการ จากการวิเคราะห์ด้านศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว นั้น สามารถกำหนดแนว ทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย คือพัฒนาถนนหรือเส้นทางคมนาคมให้เข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ทุกฤดูกาล อนุรักษ์ความสมบูรณ์ของ สภาพธรรมชาติหรือการคงรักษาสภาพดั้งเดิม เพื่อให้เกิดคุณค่าและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา ไม่ ทำลายความสวยงามของธรรมชาติ มีอุปกรณ์รองรับของปริมาณขยะที่เพียงพอ และออกแบบให้กลมกลืน กับสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดการด้านคุณภาพอากาศ และไม่สร้างความรำคาญในแหล่งท่องเที่ยว สร้าง ความพึงพอใจในคุณค่าเชิงการท่องเที่ยว รักษาความงดงามด้านศิลปะ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เป็นมาทางด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม สร้างความมีเอกลักษณ์เฉพาะตนของแหล่งท่องเที่ยว ดูแลให้ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และมีเจ้าหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง จัดเตรียมเอกสารเผยแพร่ที่กล่าวถึงการอนุรักษ์และรักษาแหล่งท่องเที่ยว การมีศูนย์ บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้ข้อมูลในการท่องเที่ยวที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว

ดังนั้นจากการศึกษา คำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า มีการให้ความสำคัญ กับการศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียม ความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการ แข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมของทุนมนุษย์ (Human Capital) ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อผลกระทบจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ใช้วิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง (กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 12,750 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง (กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน (ใช้เกณฑ์ของขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15%)

1.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีมากที่สุด
4	หมายถึง	มีมาก
3	หมายถึง	มีปานกลาง
2	หมายถึง	มีน้อย
1	หมายถึง	มีน้อยที่สุด

1.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากขั้นตอนที่ 1
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้
- 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิคการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร (Index of Item – Variable Congruence: IVC)

4.1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้คะแนนความคิดเห็นของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- + 1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ตรงตามค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร
- 1 หมายถึง ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร

4.2) นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร โดยใช้สูตร IVC

4.3) พิจารณาข้อที่มีค่า $IVC \geq 0.50$ เป็นข้อคำถามที่ใช้ได้

4.4) ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IVC ต่ำกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นตัดออกไปหรือนำไปปรับปรุง

แก้ไขใหม่

5) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเที่ยงตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970)

7) จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง และกำหนดวันรับคืนแบบสอบถามโดยให้ส่งกลับทางไปรษณีย์ และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 971 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50.76

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะได้ทราบถึงสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เกิดขึ้น หลังจากจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์ขั้นตอนที่ 2 เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ

การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะ

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 30 คน โดยเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการหลักการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

ส่วนร่วม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เหมาะสม การศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร

3) นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis) เพื่ออธิบายเนื้อหาของสาระของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนอย่างมีหลักเกณฑ์มีระบบ

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา(Focus group) เพื่อยืนยันรูปแบบจำลองมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์

3.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง(กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 12,750 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง(กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน (ใช้เกณฑ์ของขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15%)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล LISREL ตามลำดับดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3.2 ตรวจสอบความสอดคล้องของเพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลดังนี้

- 1) ค่าไคสแควร์(Chi-Square : χ^2)
- 2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(Goodness of Fit Index : GFI)
- 3) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index :

AGFI

- 4) ดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนของเศษ (Root Mean Squared

Residual : RMR)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยข้อมูลของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ใช้วิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และ หาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลในรูปของตาราง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	246	25.3
	หญิง	725	74.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	782	80.54
	ปริญญาตรี	45	4.63
	สูงกว่าปริญญาตรี	144	14.83
สถานภาพ	ผู้บริหารโรงแรม	35	3.60
	ผู้บริหารบริษัททัวร์	29	2.99
	พนักงานโรงแรม	62	6.39
	พนักงานทัวร์	48	4.94
	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยภาครัฐ	27	2.78
	ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน	18	1.85
	อาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐ	52	5.36
	อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน	47	4.84
	นักศึกษามหาวิทยาลัยภาครัฐ	328	33.78
	นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน	325	33.47
	รวม	971	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 971 คน มีเพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 เพศหญิง จำนวน 725 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 782 คน ปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 80.54 จำนวน 45คน สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 4.63 จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 เป็นผู้บริหาร โรงแรม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ผู้บริหารบริษัททัวร์จำนวน 29คน คิดเป็นร้อยละ 2.99พนักงานโรงแรมจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 6.39 พนักงานทัวร์จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยภาครัฐ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 อาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 นักศึกษามหาวิทยาลัยภาครัฐ จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 33.78 นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 33.47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างความขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ใน 5 ด้าน โดยการแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลในรูปของตาราง

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความขีดความสามารถด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์

ก. การสร้างความขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์			
1.1 องค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ	3.71	0.67	มาก
1.2 ผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร	3.73	0.68	มาก
1.3 ผู้บริหารต้องวางแผนการบริหารอย่างมีขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด	3.80	0.71	มาก
1.4 แผนการบริหารและการดำเนินงานมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งงบประมาณ อัตรากำลัง และระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.66	มาก
1.5 มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนการบริหารฯทราบ	3.79	0.68	มาก
1.6 มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนการบริหารฯให้แก่พนักงาน	3.77	0.70	มาก
1.7 พนักงานสามารถนำแผนการบริหารฯ ไปปฏิบัติได้	3.69	0.67	มาก
1.8 มีการประเมินผลการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.65	0.66	มาก
1.9 ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	3.77	0.68	มาก
รวม	3.74	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การสร้างความขีดความสามารถด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. ผู้บริหารต้องวางแผนการบริหารอย่างมีขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด (3.80) 2. มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนการบริหารฯทราบ(3.79) และ 3. มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนการบริหารฯให้แก่พนักงาน (3.77)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถด้านขีดความสามารถ

ขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 ขีดความสามารถหลัก			
2.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ	3.76	0.66	มาก
2.1.2 สามารถที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.71	0.66	มาก
2.1.3 มีทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของพนักงานในองค์กร โดยรวมไปในทิศทางบวก	3.73	0.68	มาก
2.1.4 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน	3.72	0.66	มาก
2.1.5 มีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน	3.70	0.66	มาก
2.1.6 สามารถใช้วิธีแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบและมีการวิเคราะห์ที่สมเหตุผล	3.70	0.68	มาก
2.1.7 สามารถนำเสนอ สื่อความ ด้วยวาจาและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา	3.76	0.71	มาก
รวม (2.1)	3.73		
2.2 ขีดความสามารถด้านการบริหาร			
2.2.1 สามารถจัดเตรียมพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนการบริหาร	3.81	0.71	มาก
2.2.2 สามารถสร้างตารางการทำงานที่เหมาะสม	3.72	0.68	มาก
2.2.3 มีความรับผิดชอบและกล้าที่จะลงมือปฏิบัติและสามารถชักนำให้พนักงานปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	3.71	0.67	มาก
2.2.4 สามารถในการสอน แนะนำและดำเนินการฝึกอบรม	3.72	0.65	มาก
2.2.5 วางแผนการบริหารฯความก้าวหน้าในการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน	3.73	0.64	มาก
2.2.6 สามารถแก้ไขปัญหาคัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม	3.81	0.68	มาก
รวม. (2.2)	3.75	0.56	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2.3 ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน			
2.3.1 มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะ ของงานต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบ	3.86	0.70	มาก
2.3.2 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผน การบริหารฯ การจัดลำดับความสำคัญและกำหนดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.95	0.68	มาก
2.3.3 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน รวมทั้ง รับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน	3.90	0.65	มาก
2.3.4 มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อ กระทำข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือ ข้อมูลภายนอกหน่วยงาน	3.91	0.65	มาก
รวม (2.3)	3.90	0.60	มาก
รวม	3.79	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การสร้างขีดความสามารถด้านขีดความสามารถ อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (3.90) 2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร(3.75) และ 3. ขีดความสามารถหลัก(3.73)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับการสร้างขีด
ความสามารถด้านการพัฒนาศักยภาพคน

การพัฒนาศักยภาพคน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3.1 การพัฒนาบุคคล			
3.1.1 มีความสามารถกล้าที่จะแสดงออกอย่างมีเหตุผล	3.86	0.67	มาก
3.1.2 ความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอยู่เสมอ	3.85	0.63	มาก
3.1.3 มีความรู้เรื่องกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน	3.92	0.64	มาก
3.1.4 เข้าใจกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน	3.94	0.60	มาก
3.1.5 สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้	3.93	0.54	มาก
3.1.6 สามารถสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลการฝึกอบรมระดับต้นได้	3.97	0.58	มาก
รวม (3.1)	3.91	0.54	มาก
3.2 การพัฒนาองค์ความรู้			
3.2.1 สนใจและตั้งใจศึกษาค้นคว้าหาบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ	4.07	0.61	มาก
3.2.2 สังเกต สำรวจ และรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้	3.99	0.58	มาก
3.2.3 มีทักษะในการสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัย	4.04	0.58	มาก
3.2.4 นำผลการพัฒนาองค์ความรู้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้	4.07	0.64	มาก
3.2.5 พัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้	3.82	0.56	มาก
รวม (3.2)	3.99	0.61	มาก
3.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง			
3.3.1 เน้นความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.97	0.53	มาก
3.3.2 ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์	4.04	0.63	มาก
3.3.3 สามารถกำหนดเป้าหมายและทบทวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา	3.93	0.71	มาก
3.3.4 ประมวลองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง	3.92	0.62	มาก
3.3.5 คิดและมองการณ์ไกลและมีความเข้าใจ โดยสามารถแปรนโยบายของหน่วยงานและปฏิบัติได้	4.06	0.67	มาก
รวม (3.3)	3.99	0.62	มาก
รวม	3.96	0.55	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การสร้างขีดความสามารถด้านการพัฒนาศักยภาพคน อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (3.99) และ.การพัฒนาองค์ความรู้ (3.99) และ 3. การพัฒนามุคผล(3.91)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4.1 ลักษณะงาน			
4.1.1 มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน	4.04	0.56	มาก
4.1.2 ได้รับโอกาสในการตัดสินใจปัญหาพร้อมกับผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน	3.95	0.55	มาก
4.1.3 มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.88	0.58	มาก
รวม (4.1)	3.96	0.56	มาก
4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
4.2.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ	3.83	0.61	มาก
4.2.2 งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้น	3.82	0.69	มาก
4.2.3 หน่วยงานจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการทำงาน	3.75	0.72	มาก
4.2.4 หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการใช้งาน	3.73	0.69	มาก
รวม (4.2)	3.78	0.69	มาก
4.3 ขนาดของหน่วยงาน			
4.3.1 พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของขนาดของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.83	0.71	มาก
4.3.2 ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ	3.86	0.67	มาก
4.3.3 มีการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขนาดของหน่วยงานได้	3.77	0.69	มาก
4.3.4 พนักงานพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขนาดของหน่วยงาน	3.81	0.73	มาก
รวม (4.3)	3.82	0.66	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การมีส่วนร่วม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4.4 วัฒนธรรมองค์กร			
4.4.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน	3.76	0.72	มาก
4.4.2 พนักงานปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอ ๆ	3.88	0.75	มาก
4.4.3 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร	3.87	0.73	มาก
4.4.4 พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	3.93	0.73	มาก
รวม (4.4)	3.86	0.72	มาก
4.5 การทำงานเป็นทีม			
4.5.1 พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ วางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม	3.96	0.72	มาก
4.5.2 พนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ	3.77	0.75	มาก
4.5.3 เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	3.82	0.74	มาก
4.5.4 พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	3.76	0.74	มาก
รวม (4.5)	3.83	0.74	มาก
รวม	3.85	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การสร้างขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.ลักษณะงาน(3.96) 2.วัฒนธรรมองค์กร(3.86) และ 3. การทำงานเป็นทีม(3.83)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5.1 ความปลอดภัย			
5.1.1 สถานประกอบการมีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	3.85	0.74	มาก
5.1.2 สถานประกอบการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการรักษาความปลอดภัย	3.91	0.72	มาก
5.1.3 พนักงานได้รับความรู้และฝึกเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	3.82	0.72	มาก
5.1.4 พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด	3.79	0.73	มาก
5.1.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการรักษาความปลอดภัย	3.67	0.70	มาก
รวม(5.1)	3.81	0.56	มาก
5.2 พนักงาน			
5.2.1 พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง	3.67	0.71	มาก
5.2.2 พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี	3.74	0.72	มาก
5.2.3 พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	3.80	0.71	มาก
5.2.4 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน	3.92	0.72	มาก
รวม (5.2)	3.78	0.54	มาก
5.3 อาหารและที่พัก			
5.3.1อาหาร			
5.3.1.1 ราคาอาหารเหมาะสม	3.84	0.73	มาก
5.3.1.2 รสชาติอาหาร	3.88	0.73	มาก
5.3.1.3 ความสะอาดของอาหาร	3.83	0.75	มาก
5.3.1.4 มีรายการให้เลือกหลากหลาย	3.88	0.73	มาก
รวม (5.3.1)	3.86	0.57	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
5.3.2 ที่พัก			
5.3.2.1 ราคาที่พักเหมาะสม	3.88	0.73	มาก
5.3.2.2 ลักษณะอุปกรณ์และเครื่องใช้ของที่พัก	3.84	0.69	มาก
5.3.2.3 ความสะอาดของที่พัก	3.87	0.73	มาก
รวม (5.3.2)	3.86	0.69	มาก
รวม (5.3)	3.86	0.58	มาก
5.4 ความสะอาดสบาย			
5.4.1 สถานที่ประกอบการมีความสะอาดสบายต่อการคมนาคม	3.75	0.72	มาก
5.4.2 สถานที่ประกอบการอำนวยความสะดวกสบายต่อพนักงานใน การทำงาน	3.85	0.75	มาก
5.4.3 สถานที่ประกอบการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับ ความสะอาดสบาย ทันสมัยอย่างเพียงพอ	3.85	0.73	มาก
รวม (5.4)	3.82	0.61	มาก
5.5 ความสะอาด			
5.5.1 สถานที่ประกอบการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการทำงาน	3.86	0.72	มาก
5.5.2 สถานที่ประกอบการมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเท สะดวก ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน	3.86	0.72	มาก
5.5.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และพร้อมใช้ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	0.73	มาก
รวม (5.5)	3.83	0.58	มาก
รวม	3.83	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การสร้างขีดความสามารถด้านความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับ
มาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. อาหารและที่พัก (3.86) 2.
ความสะอาด (3.83) และ 3. พนักงาน(3.82)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม			
1.1 พนักงานต้องมีความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.74	0.72	มาก
1.2 พนักงานต้องมีทักษะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.70	0.71	มาก
1.3 พนักงานต้องมีความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.69	0.70	มาก
รวม	3.71	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.พนักงานต้องมีความรู้ (3.74) 2.พนักงานต้องมีทักษะ (3.70) และ 3.พนักงานต้องมีความสามารถ (3.69)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก

การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก			
2.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการบริการห้องพัก	3.77	0.71	มาก
2.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริการห้องพัก	3.78	0.69	มาก
2.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการบริการห้องพัก	3.80	0.71	มาก
รวม	3.78	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพักอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถ (3.80) 2. พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะ (3.78) และ 3.พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ (3.77)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ			
3.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.72	0.73	มาก
3.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.75	0.75	มาก
3.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.75	0.73	มาก
รวม	3.74	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1. พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถ (3.75) 2. พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะ(3.75) และ 3. พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ (3.72)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านด้านการท่องเที่ยว

การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว			
4.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการท่องเที่ยว	3.77	0.70	มาก
4.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยว	3.78	0.68	มาก
4.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการท่องเที่ยว	3.75	0.69	มาก
รวม	3.77	0.67	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1.พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะ (3.78) 2.พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ (3.77) และ 3.พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถ (3.75)

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะได้ทราบถึงสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เกิดขึ้น หลังจากจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์ขั้นตอนที่ 2 เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะ

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 30 คน โดยเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

ส่วนร่วม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เหมาะสม การศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร

3) นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้

4) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis) เพื่ออธิบายเนื้อหาของสาระของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน พบว่า

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ควรมีการส่งเสริมปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าว ได้แก่ 1.สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ขีดความสามารถ การพัฒนาศักยภาพตน การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจของลูกค้า และ 2.การพัฒนาศักยภาพของท่องเที่ยว ขีด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว

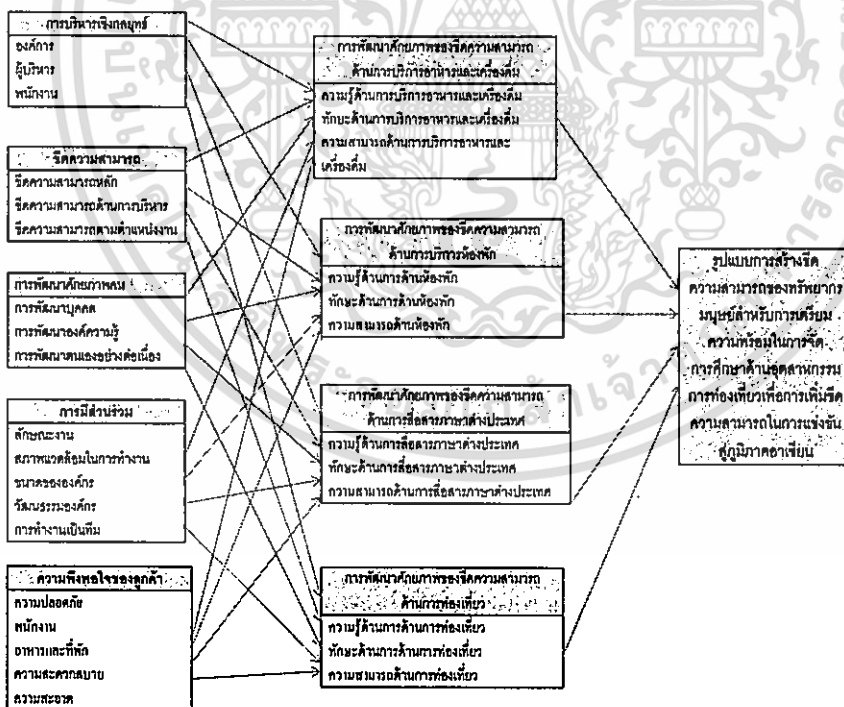
ขั้นตอนที่ 3 สร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) เพื่อยืนยันรูปแบบจำลองมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์โดยทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝง

3.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมาย และสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอรูปแบบ มีดังนี้

- แทน ความสัมพันธ์ในรูปที่เป็นสาเหตุและผล โดยตัวแปรที่อยู่ต้นลูกศรเป็นสาเหตุ ตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรเป็นผล
- แทน ตัวแปรแฝง
- แทน ตัวแปรสังเกตได้

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ โดยกำหนดอักษรย่อภาษาอังกฤษแทนตัวแปร 2 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ 31 ตัว

1. สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ขีดความสามารถ การพัฒนาศักยภาพคน การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจของลูกค้า

2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ได้มาจากการศึกษางานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวแปรที่มีการศึกษาแล้วพบว่ามอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จำนวน 2 ตัวแปร คือ 1.สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ขีดความสามารถ การพัฒนาศักยภาพคน การมีส่วนร่วม ความพึงพอใจของลูกค้า และ 2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้ง 2 ตัวแปร ที่นำมาทำการศึกษาคือเป็นตัวแปรแฝง(Latent Variables) หรือตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง การวัดตัวแปรเหล่านี้จะต้องทำการวัดจากตัวแปรสังเกตได้หลายๆ ตัว ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปแบบการวัด (Measurement Model) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารพบว่าตัวแปรแฝงที่นำมาศึกษาสามารถวัดได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

1. รูปแบบการวัดปัจจัยด้านสภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วย 5 รูปแบบ ดังนี้

1.1) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย วัดได้จาก องค์กร ผู้บริหาร และ พนักงาน

1.2) รูปแบบการวัดปัจจัยด้าน ขีดความสามารถ ประกอบด้วย วัดได้จาก ขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถด้านการบริหาร และขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน

1.3) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพคน ประกอบด้วย วัดได้จาก การพัฒนาบุคคล การพัฒนาองค์ความรู้ และ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.4) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย วัดได้จาก ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการทำงานเป็นทีม

1.5) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกจ้าง ประกอบด้วย ความปลอดภัย พนักงาน อาหารและที่พัก ความสะอาดสบาย และความสะอาด

2. รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ดังนี้

2.1) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านความสามารถการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย วัดได้จากความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทักษะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.2) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก ประกอบด้วย วัดได้จากความรู้ด้านการด้านห้องพัก ทักษะด้านการด้านห้องพัก และความสามารถด้านการห้องพัก

2.3) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ ประกอบด้วย วัดได้จากความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

2.4) รูปแบบการวัดปัจจัยด้านการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วัดได้จากความรู้ด้านการด้านการท่องเที่ยว ทักษะด้านการด้านการท่องเที่ยว และความสามารถด้านการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

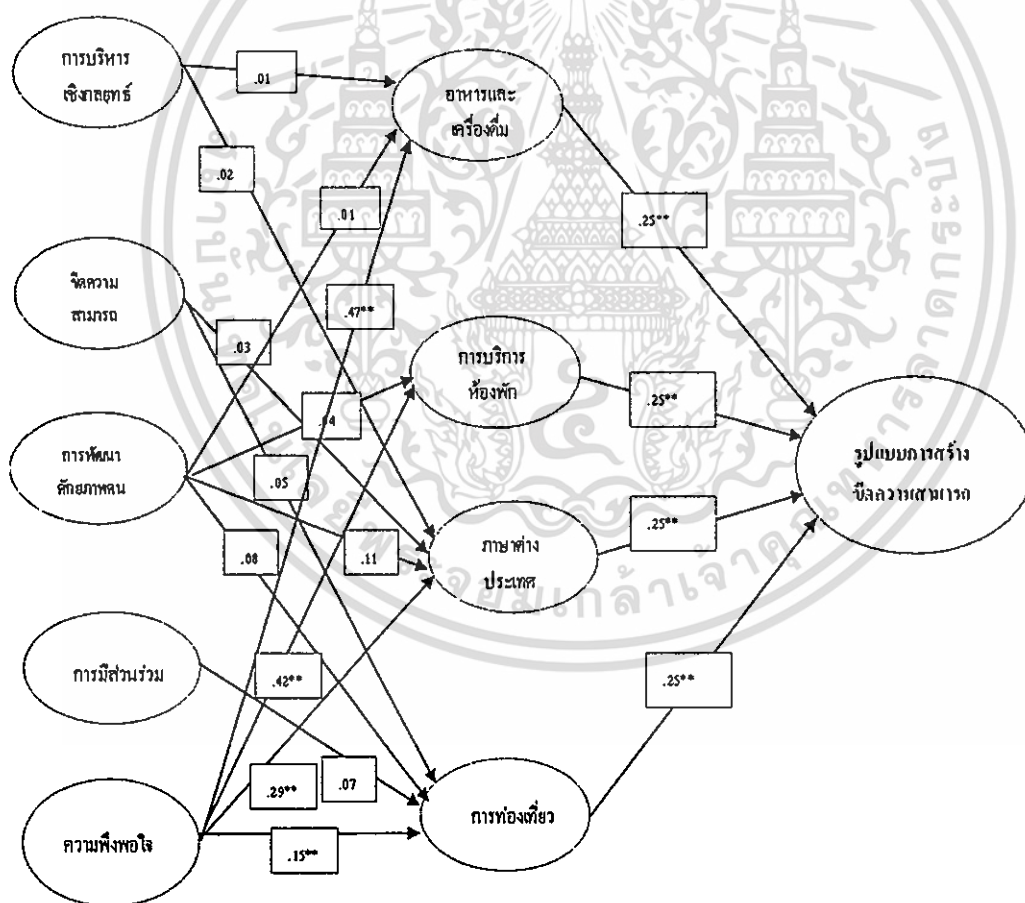
ผลการศึกษารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของการศึกษารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน พบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จริง ดังนั้นผู้วิจัยได้ปรับรูปแบบโดยพิจารณาจากดัชนีคิดแปรรูปแบบ MI (Modification Indices) เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปรับรูปแบบการศึกษารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นรูปแบบที่มีความคลาดเคลื่อนในการวัดให้ความคลาดเคลื่อน มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1 ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์ พบว่ารูปแบบจำลองของการศึกษารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าการทดสอบความกลมกลืน ตามภาพที่ 4.2 ดังนี้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยได้ค่าไคสแควร์(χ^2)=1397.66, df=11, p=0.00, GFI=0.78, AGFI=-0.12 และ RMR=0.057 ซึ่งนับว่าเป็นค่าไคสแควร์ที่มีค่าสูงมาก ทำให้การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน แสดงว่ารูปแบบนี้ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ครั้งที่ 2 ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับรูปแบบจำลองครั้งที่ 2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 4.3 และตารางที่ 4.12 ดังนี้



ภาพที่ 4.3 รูปแบบสุดท้ายของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์

สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าดัชนีความกลมกลืนและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Goodness of Fit Index and Coefficient of Determination) ของการพัฒนาแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าสถิติ	การผ่านเกณฑ์
χ^2	$p > .05$	$\chi^2 = 11.68, df = 12, p = 0.04$	ผ่านเกณฑ์
GFI	มีค่าใกล้ 1	1.00	
AGFI	มีค่าใกล้ 1	0.99	
RMR	น้อยกว่า .05	0.0029	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การพัฒนาแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ทุกดัชนี โดยได้ค่า $\chi^2 = 11.68, df = 12, p = 0.04, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMR = 0.0029$ แสดงว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จริง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
3. เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

5.1.2 สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนา รูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 23 แห่ง (กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 12,750 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง(กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน (ใช้เกณฑ์ของขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15%)

ตัวแปรที่ศึกษา คือ การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถจำแนก ได้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีมากที่สุด
4	หมายถึง	มีมาก
3	หมายถึง	มีปานกลาง
2	หมายถึง	มีน้อย
1	หมายถึง	มีน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากขั้นตอนที่ 1
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถาม

และภาษาที่ใช้

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิคการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร (Index of Item – Variable Congruence: IVC)

4.1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้คะแนนความคิดเห็นของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

- + 1 หมายถึง ข้อคำถาม วัดได้ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถาม วัดได้ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร
- 1 หมายถึง ข้อคำถาม วัดได้ไม่ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร

4.2) นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยมศัพท์เฉพาะของ ตัวแปร โดยใช้สูตร IVC

4.3) พิจารณาข้อที่มีค่า $IVC \geq 0.50$ เป็นข้อคำถามที่ใช้ได้

4.4) ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IVC ต่ำกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นตัดออกไปหรือนำไป

ปรับปรุงแก้ไขใหม่

5) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยง (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเที่ยงตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970)

7) จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง และกำหนดวันรับคืนแบบสอบถาม โดยให้ส่งกลับทางไปรษณีย์ และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 971 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50.76

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะได้ทราบถึงสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เกิดขึ้น หลังจากจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์ขั้นตอนที่ 2 เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะ

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 30 คน โดยเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหาร

แบบมีส่วนร่วม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เหมาะสม การศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร

3) นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้

4) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา(Content Analysis) เพื่ออธิบายเนื้อหาสาระของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนอย่างมีหลักเกณฑ์มีระบบ

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) เพื่อยืนยันรูปแบบจำลองมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์

3.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

ร่วม

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 23 แห่ง(กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 12,750 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร โรงแรม ผู้บริหารบริษัททัวร์ ผู้บริหารภาครัฐ จำนวน 120 แห่ง ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 26 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 23 แห่ง(กรุงเทพมหานคร) ที่เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมบริการหรือเทียบเคียง รวมจำนวน 49 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,913 คน (ใช้เกณฑ์ของขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15%)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล LISREL ตามลำดับดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3.2 ตรวจสอบความสอดคล้องของเพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของ โมเดล

5.1.5 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน อยู่ในระดับมาก

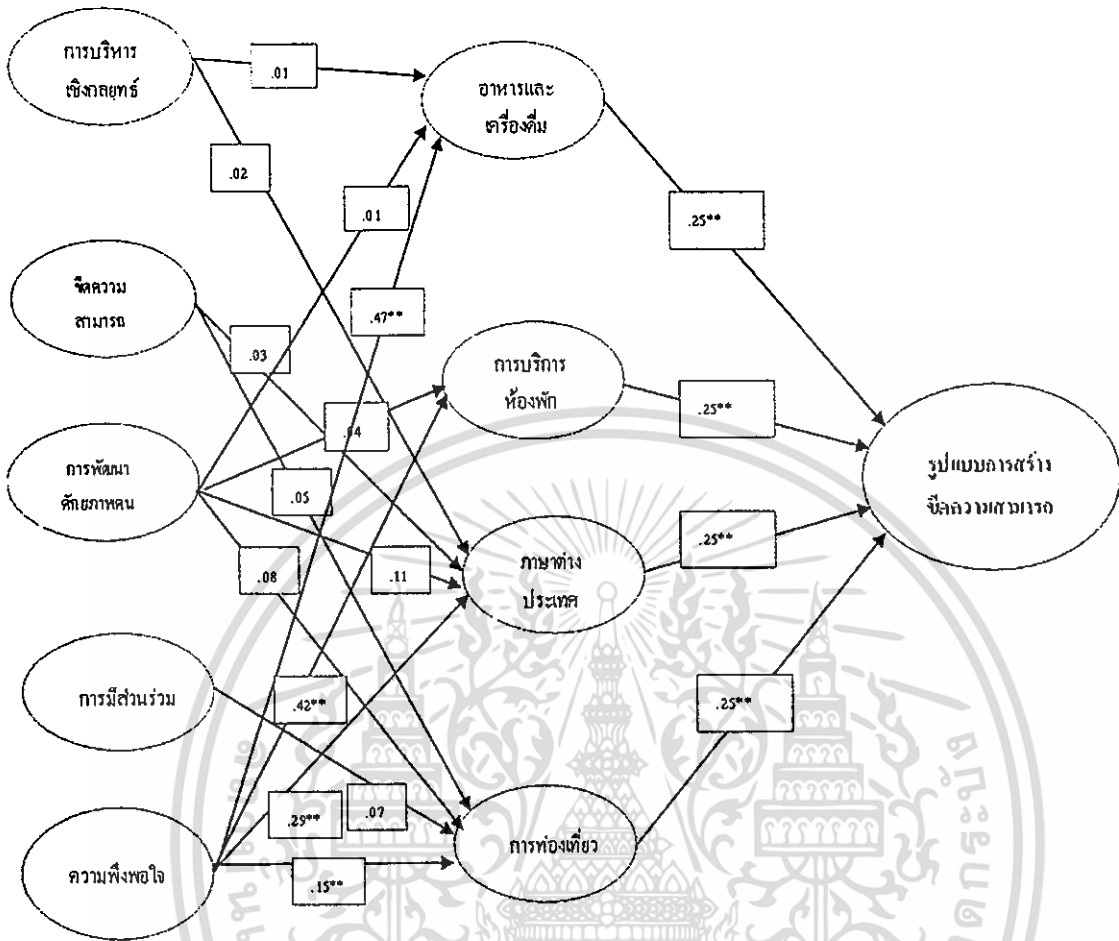
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าว ได้แก่ 1. สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถ และ 2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผู้วิจัยได้สร้างโครงร่างต้นแบบของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นได้ปรับรูปแบบ 2 ครั้ง จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า $\chi^2 = 11.68$, $df = 12$, $p = 0.47$, $RMSEA = 0.00$ แสดงว่ารูปแบบการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี (ดังภาพที่ 5.1) อยู่ในเกณฑ์ดี



ภาพที่ 5.1 รูปแบบสุดท้ายของรูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.6 อภิปรายการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน อยู่ใน ระดับมาก อาจเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 เป็นความท้าทายและโอกาสใหม่ของประเทศไทย ที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือทาง เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง โดยเฉพาะภายใต้เสาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นแรงกระตุ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความต้องการในการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาคน ขีดความสามารถ การบริหารเชิงกลยุทธ์ตามลำดับ ดังนั้นควรเริ่มต้นตั้งแต่การพัฒนาคนซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองเล็กๆของเครื่องจักรที่สามารถทำให้เครื่องนั้นสามารถทำงานได้แต่จะมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับการพัฒนาขีดความสามารถและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน ดังที่อาจารย์ ภูวิทย์พันธุ์(2547) พบว่าการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ให้สูงขึ้น ส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติและมีประสิทธิภาพ (สมานรังสิโยกฤษฎ์. 2540) ดังนั้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพรองรับความก้าวหน้า ด้วยการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเพิ่มผลผลิตเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในองค์กร (ลักษณะ หมื่นจักร. 2538) ซึ่งเทคนิคการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคนมีความจำเป็นต่อบุคลากรในองค์กรและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2540) นับได้ว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นงานสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า พร้อมทั้งจะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน

จากการศึกษาสภาพของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยทั่วไป มีดังนี้

1. การเมือง

สภาพปัญหาของสถานการณ์การเมืองไทยที่ยังไม่มีเสถียรภาพ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่งผลให้นโยบายของรัฐบาลไม่มีความต่อเนื่อง มีความขัดแย้งกับประเทศเพื่อนบ้านส่งผลกระทบต่อความร่วมมือเป็นประชาคมอาเซียน รัฐบาลไทยควรส่งเสริมให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อประเทศเพื่อนบ้าน รัฐบาลต้องส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชนให้เกิดความสามัคคี และเอื้อประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย

2. เศรษฐกิจ

การเปิดเสรีทางการค้าและบริการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้มากขึ้นทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจะส่งผลให้แรงงานไทยโดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ ประเทศไทยจึงต้องทำการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเร่งด่วนต้องเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับแรงงานด้านการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สังคม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 7 สาขาอาชีพตามข้อตกลงของอาเซียน ซึ่งมีผลกระทบจากการเคลื่อนย้ายแรงงานทักษะฝีมือส่งผลให้แรงงานฝีมือในอาชีพเหล่านี้ไหลออกจากประเทศไทย/แรงงานต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศไทยซึ่งมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ(ภาษากลาง)ดีกว่าคนไทย มีแนวโน้มที่แรงงานข้ามชาติจะเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้นซึ่งเป็นภัยคุกคามส่งผลให้ปัญหาสังคมเพิ่มขึ้น เช่น แรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้น นำโรคร้ายไข้เจ็บเข้ามา ปัญหาด้านอาหารและที่อยู่อาศัย เป็นต้น

จากการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในอาเซียน ทำให้ประเทศไทยต้องพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อ สร้างศักยภาพในการแข่งขัน ในขณะที่เดียวกันก็พร้อมรองรับกับแรงงานข้ามชาติที่จะเข้ามาทำงานในประเทศไทย การขยายตัวของภาคเมืองจากการพัฒนาเศรษฐกิจทำให้มีแนวโน้มว่าที่อยู่อาศัยจะไม่เพียงพอโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย และในด้านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสารจะมีผลต่อการดำเนินชีวิต โดยมีแนวโน้มที่คนจะพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ชุมชนจะมีการพัฒนามากขึ้นไปในแนวทางทุนนิยมซึ่งจะส่งผลให้สูญเสียอัตลักษณ์ชุมชน ในขณะที่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติจะเสื่อมโทรมลงและเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติเพิ่มขึ้นประเทศไทยจึงต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชน สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ระดับเยาวชนและสร้างเครือข่ายการพัฒนาสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนัก/ปลูกจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมพัฒนาของชุมชนและ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร งบประมาณ สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมของไทย

จากการศึกษาปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีดังนี้

1. บุคลากรขาดความรู้เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เห็นว่าเป็นเรื่องไกลตัว ไม่เห็นประโยชน์
2. บุคลากรขาดทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนเป็นภาษาที่สาม เพื่อให้สามารถแข่งขันกับต่างชาติ ได้ หรือต้องไปแข่งในตลาดอาเซียนด้วย
3. ขาดงบประมาณ และการวางแผนที่ดีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
4. ขาดความรู้ในการประยุกต์การทำงานให้เข้ากับเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมอาเซียน
5. ขาดข้อมูลของประเทศสมาชิกอาเซียนด้านสวัสดิการสังคม/สิทธิขั้นพื้นฐาน
6. ขาดการเตรียมความพร้อมของเครือข่าย

ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจสามารถหาแนวทางในการแก้ไข ได้แก่

1. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หน่วยงานภาครัฐให้ความรู้ความเข้าใจกับชุมชน สถานประกอบการและสังคมเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา ที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. รัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการศึกษา ปรับปรุงคุณภาพและความเหมาะสมของการศึกษารวมทั้งการฝึกอบรมทางด้านเทคนิค วิชาชีพและทักษะให้แก่บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4. สนับสนุนให้บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้ความสามารถ ทักษะให้เกิดความเชี่ยวชาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติได้

5. สนับสนุนการเรียนภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน(ภาษาที่สาม)และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาให้กับบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพที่ทันสมัย เพื่อสร้าง โอกาสทางการพัฒนา บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

7. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งเสริมการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมการศึกษาทางไกลและการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตให้แก่บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าว มี 2 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

ก. สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถ ประกอบด้วย

1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางของธุรกิจอุตสาหกรรมบริการสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้น ไปประยุกต์ปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้

ในขณะที่เดียวกันการจัดการเชิงกลยุทธ์ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน จะช่วยสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ และเสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถทางการบริหารของนักบริหาร รวมทั้งช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กร เนื่องจาก การพัฒนาเชิงกลยุทธ์จะต้องมีการสร้างความเข้าใจและแนวทางในการเตรียมพร้อม เพื่อรับมือกับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง นอกจากนี้แล้วการจัดการเชิงกลยุทธ์ยังช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรเข้าใจในภาพรวม โดยเฉพาะเป้าหมายในการดำเนินงานทำให้สามารถจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้ช่วยให้การทำงานเกิดความสอดคล้องในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดความเข้าใจตรงกันและเกิดความร่วมมือ อีกทั้งจะช่วยให้มีการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการบริหารองค์กรในส่วนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาพบว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถานศึกษาควรบริหารอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร วางแผนการบริหารฯอย่างมีขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด มีการจัดสรรทรัพยากรทั้งงบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลา วางแผนการบริหารฯ และดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน มอบหมายให้บุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนการบริหารฯ มีการประเมินผลการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

2) ชีดความสามารถ โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญแล้ว สิ่งที่แรงขับเคลื่อนที่สำคัญได้แก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะช่วยส่งเสริมให้ของอุตสาหกรรมบริการหรือธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพัฒนาไปสู่ความเข้มแข็งและมีขีดความสามารถของคนในการแข่งขันที่สูงขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องเร่งผลักดันให้เกิดมีขึ้นเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์และประสิทธิภาพรวมทั้งผลิตภาพในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันกับภายนอกได้อย่างยั่งยืนมากขึ้นต่อไปในที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ชีดความสามารถ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1) ชีดความสามารถหลัก พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ สามารถที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของพนักงานในองค์กรโดยรวมไปในทิศทางบวก มีความกระตือรือร้น รับผิดชอบ สามารถใช้วิธีแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีการวิเคราะห์ที่สมเหตุผล สามารถนำเสนอ สื่อความ ด้วยวาจาและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา

2.2) ชีดความสามารถด้านการบริหาร พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรรสามารถจัดเตรียมพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนการบริหาร มีความรับผิดชอบและกล้าที่จะลงมือปฏิบัติและสามารถชักนำให้พนักงานปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ สามารถในการสอน แนะนำ และดำเนินการฝึกอบรม สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

2.3) ชีดความสามารถตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน รวมทั้งรับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน มีความรู้และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระทำข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกหน่วยงาน

3) การพัฒนาศักยภาพคน ด้วยเหตุที่ว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร หากองค์กรหรือหน่วยงานใดสามารถหากคนดี มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน ก็จะทำให้การบริหารงานในองค์กรหรืองานนั้นจะเจริญก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่าการพัฒนาศักยภาพ จำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพคน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความสามารถกล้าที่จะแสดงออกอย่างมีเหตุผล ความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอยู่เสมอ สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลได้

2. การพัฒนาองค์ความรู้ พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรสนใจและตั้งใจศึกษาค้นคว้าทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ สังเกต สำรวจ และรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ พัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้

3. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ คิดและมองการณ์ไกลและมีความเข้าใจ โดยสามารถแปรนโยบายของหน่วยงานและปฏิบัติได้

4) การมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการที่บุคลากรในองค์กรหรือต่างองค์กร ได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้นจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ การแสดงความคิดเห็นหรือการระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ ลดช่องว่างและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้ บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือการจัดการงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจมีการปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการดำเนินการ เป็นในทิศทางของการจัดการร่วมกันในกิจกรรมอย่างเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันผู้ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งในการทำธุรกิจ

จากการศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ได้รับโอกาสในการตัดสินใจปัญหาพร้อมกับผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีหน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้น

หน่วยงานจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการทำงาน หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการใช้งาน

3. ขนาดของหน่วยงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมगत่องเที่ยวควรมีพนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของขนาดของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขนาดของหน่วยงานได้ พนักงานพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขนาดของหน่วยงาน

4. วัฒนธรรมองค์กร พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมगत่องเที่ยวควรมีเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบันที่เหมาะสม พนักงานปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอ ๆ ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ

5. การทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมगत่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีมพนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

5) ความพึงพอใจของลูกค้า สามารถจำแนกได้ดังนี้

ความปลอดภัย พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมगत่องเที่ยวควรได้รับการฝึกอบรมในสถานประกอบการให้มีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล สถานประกอบการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการรักษาความปลอดภัย พนักงานได้รับความรู้และฝึกเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการรักษาความปลอดภัย

พนักงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมगत่องเที่ยวควรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานมีความสุข อ่อนน้อม ถ่อมตน

อาหารและที่พัก พบว่า สถานประกอบการควรกำหนดราคาอาหารเหมาะสม รสชาติอาหาร ความสะอาดของอาหาร มีรายการให้เลือกหลากหลาย

ที่พัก พบว่า สถานประกอบการควรกำหนดราคาที่พักเหมาะสม ลักษณะอุปกรณ์และเครื่องใช้ของที่พัก เน้นหรือให้ความสำคัญของความสะอาดของที่พัก

ความสะดวกสบาย พบว่า สถานประกอบการควรอำนวยความสะดวกสบายต่อการคมนาคมให้กับลูกค้าและพนักงานในการทำงาน สถานประกอบการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยอย่างเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสะอาด พบว่า สถานประกอบการต้องมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเท สะดวก ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 2) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านการบริการห้องพัก
- 3) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้าน ทักษะและความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ
- 4) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถด้านการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผู้วิจัยได้สร้างโครงสร้างต้นแบบของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 10 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และหลังจากนั้นผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นได้ปรับรูปแบบ 2 ครั้ง จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) โมเดลการวิเคราะห์ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า $\chi^2 = 11.68$, $df = 12$, $p = 0.47$, $GFI = 1.00$, $AGFI = 0.99$, $RMR = 0.0029$ แสดงว่ารูปแบบการพัฒนาแบบ การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้าน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี(ดัง ภาพที่ 5.1) อยู่ในเกณฑ์ดีรูปสุดท้ายนี้ เป็นรูปแบบที่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่าง ตัวแปรอิสระ หรือตัว แปรสาเหตุกับตัวแปรตาม หรือตัวแปรผล ในจำนวนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น(ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร. 2535 : 53) ซึ่งรูปแบบที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว นับว่าเป็นรูปแบบที่มีนัยสำคัญที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปกรณ์ ไพโร อังกูร (2547) อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์(2551,2554) และเพ็ญศิริ อาจจุพา (2544) ที่พบว่ารูปแบบของ แบบจำลองไม่มีความคลาดเคลื่อนมากนัก

จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่มีสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้ามีค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพล ไปยังความสามารถการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหาร และเครื่องดื่มสูงสุด(0.47) รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการ ห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนา ศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวตามลำดับ(0.42,0.29 และ 0.15) และจากความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาศักยภาพของขีด ความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว ไปยังรูปแบบการสร้างขีด ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากัน ทุกตัวแปร(0.25)

ในขณะที่ขบวนการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถสำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัด การศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ต้องพยายามสร้างแรงงานที่มีคุณภาพ หรือ พยายามเพิ่มผลิตภาพการผลิตของแรงงาน (ผลผลิตต่อคนต่อ หน่วยของเวลา) ซึ่งการจะเพิ่มผลิตภาพนั้น ด้านหนึ่งทำได้โดยปรับเทคโนโลยีในการสื่อสารทางธุรกิจ อีกด้านหนึ่งทำได้โดยเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลเองหรือทำทั้งสองด้านพร้อมๆ กัน อย่างไรก็ตาม ทางเลือกแรกเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก ดังนั้น การเพิ่มผลิตภาพจึงเป็นทางเลือกที่มีความ เป็นไปได้มากกว่า แต่การเพิ่มผลิตภาพนี้ การตัดสินใจด้านเทคโนโลยีการผลิตถือเป็นบทบาทของเอกชน ขณะที่ในส่วนของภาครัฐ กระทรวงศึกษาธิการ ควรประสานความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาหลักสูตรการ เรียนการสอนที่จะเพิ่มทักษะและความรู้ที่ตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมให้นักเรียนนักศึกษา ที่จะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งแก่แรงงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอยู่แล้วการพยายามปรับ เทคโนโลยีการผลิตไปสู่การใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคนมากขึ้น ย่อมส่งผลให้แรงงานบางส่วนที่ไม่

แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้ทันต่อเทคโนโลยีการผลิตที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องสูญเสียงานไป ซึ่งในส่วนนี้รัฐควรมีแผนมาตรการรองรับเช่นการ เตรียมพัฒนาทักษะเพื่อการประกอบอาชีพด้านอื่นทดแทน เพื่อให้กลไกการปรับตัวของอุตสาหกรรมก่อให้เกิดผลกระทบต่อแรงงานน้อย การทำงานในระยะข้างหน้า เพื่อ การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประชาคมอาเซียนดังกล่าวได้กำหนด สิ่งที่เป็นคุณค่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

1) การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ควรได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการในการถ่ายทอดเทคโนโลยีทางวิชาชีพที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอต่อเพื่อให้ได้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากล และเป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงานและธุรกิจ

2) หน่วยงานภาครัฐควรวางแผนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยจัดให้มีการบริการทางวิชาการ-อาชีพด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้แก่คนในชุมชน เช่น อบรมหลักสูตรระยะสั้น /ตาม อัยาศัย ฯลฯ เพื่อให้การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) สถานศึกษาและสถานประกอบการควรรหาโอกาสพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันคิด เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานร่วมกัน อุปสรรคปัญหา และแนวทางการแก้ไขร่วมกัน เพื่อเตรียมพร้อมการเข้าสู่ภูมิภาคอาเซียน

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาความต้องการที่แท้จริงใน 32 ตำแหน่งงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

2) การศึกษารูปแบบการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11

บรรณานุกรม

- กระทรวงการต่างประเทศ. (2554). ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2555, จาก www.mfa.go.th/.../14674
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2548). ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2555, จาก www.tourism.go.th
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *การพัฒนาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- การจัดอันดับของ WEF, WEF Global Competitiveness Report. (2002). ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.nectec.or.th>
- การเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขสากล. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.watphraphutthachai.com/tourprachay/tour4.htm>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). *โครงการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี*. ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/tourismmanagement/431478>.
- เกษมศักดิ์ วิจิตระกูล. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาขยาย จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนิดฐา วงษ์คำจันทร์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ โรงแรมอูบล แกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จริญญา ณพิกุล. (2554). *การศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- จรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์. (2550). *บทบาทขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นกับการสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ณัฐสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2554). *คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม*. ศศ.ม. สาขาบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญโชติ ชมพูนุท. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2554, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/chanchot-jombunud/409976>
- ณรงค์วิทย์ แสันทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ ซีนเตอร์.
- นพดล สุตันตวิมลชัยกุล. (2554). *การศึกษาศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีของสถานศึกษาอาชีวศึกษาไทยเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2556, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/upload/archive/1362127840.pdf>
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณี ตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ:

ม.ป.ท.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นาถฤดี มณีเนตร. (2549). การพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการนวดแผนไทย. นิตยสารการศึกษาอัฟเกรด. (2552). ความต้องการตลาดแรงงาน. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2556, จาก <http://www.vcharkam.com>
- บันลือศักดิ์ วงษ์ภักดี, สมณิมิตร พุกงาม และนภวรรณ ฐานะกาญจน์พงษ์เขียว. (2552). ชีตความสามารถในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง. วิทยาลัยสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุษกร พรหมมาโนช. (2541). กระบวนทัศน์ใหม่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. จุลสารการท่องเที่ยว, 17 (มกราคม-มีนาคม), 60-64.
- ปกรณ์ ไพโรจน์. (2547). การสร้างแบบประเมินและการพัฒนาการคิดวิจารณ์ของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. จิตวิทยาการให้คำปรึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2555, จาก www.northbkk.ac.th/Dept/ReserchOffice/pdf/01.pdf.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2525). การโรงแรม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- เพ็ญศิริ อางจุฬา. (2546). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดวิจารณ์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). การจัดการและเทคนิคการบริการใน โรงแรม. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). การจัดการและเทคนิคการบริการใน โรงแรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณ ในการปฏิรูป ระบบราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2547). หลักการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน. ค้นเมื่อ 16 เมษายน 2550, จาก <http://www.stou.ac.th/Tourism/Achieve/April/Topic1.htm>.
- ลักขณา หมั่นจักร. (2538). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 4(38).
- วุฒิ ด้านกิตติกุล. (2545). บัณฑิตที่สถานประกอบการต้องการ. อนุสรณ์อุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 28(289).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสสิเนต เวิร์ล
- ศิริโรจน์ ผลพันธิน. (2552). แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารองค์การหรือหน่วยงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2545). ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2556, จาก <http://www.thaihotels.org/tha>
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2555,
จาก www.mua.go.th/users/he-commission/law.php
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2554. ค้นเมื่อ 27
กรกฎาคม 2555, จาก service.nso.go.th/nso/nsopublish/.../news_travel.jsp
- สุเทพ ประเทืองโกศลเจริญ. (2535). การศึกษายาเสพติดและผลกระทบของ โรงแรมชั้นหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ. (2550). สาขาที่มีความต้องการจ้างงานสูงสุด. ค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2555,
จาก www.thannews.th.com/detailNews
- หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน. ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2555, จาก <http://www.thai-aec.com/63ixzz2RBjhwEV4>
- อัญชลี คุณิตสุทธีรัตน์. (2551). การพัฒนาแบบทดสอบการคิดวิจารณ์ของผู้บริหาร มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 10(3).
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2547). *Career Development in Practice*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
_____. (2554). A Model of Cooperation Between an Education Institute and Entrepreneurs
Affecting Education Management of Department of Hospitality, Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Krungthep, Bangkok, Thailand. *วารสารมหาวิทยาลัย
บูรพา*, 9(1).
- Cronbach. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3 rd.ed. New York: Harper. and Row. Feldman.
- Kotler, P. (1997). *Advance Marketing Management*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall International.
- Maslow. (2000). ค้นเมื่อ 18 กันยายน 2555, จาก [www.northbkk.ac.th/ Dept/ReserchOffice/ pdf/01.pdf](http://www.northbkk.ac.th/Dept/ReserchOffice/pdf/01.pdf).
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public service*. New York McGraw - Hill Book Company.
- Walker, Andrew. (2002). "China and Asean free trade deal begins", BBC News, ค้นเมื่อ 1 มกราคม
2553, จาก www.wikipedia.org/wiki/ASEAN-China_Free_Trade.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสร้างขีด
ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้าน
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากร
มนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากร
มนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การวิจัยครั้งนี้จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้โดยอาศัยการตอบแบบสอบถามให้
ตรงตามความคิดเห็นของท่าน ได้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย
คำตอบของท่านไม่มีข้อผิดหรือข้อถูกและท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบ
ของท่านในครั้งนี้จะถือว่าเป็นความลับและจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม
ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ
โอกาสนี้

ผศ.ดร.ทนงศักดิ์ โสวจัตสตากุล

ผศ.ดร.อัญชติ คุสิตสุทธิรัตน์

คณะวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานะ () ผู้บริหารโรงแรม () ผู้บริหารบริษัททัวร์
() ผู้บริหารมหาวิทยาลัยภาครัฐ () ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน
() อาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐ () อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน
() นักศึกษามหาวิทยาลัยภาครัฐ () นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน
4. ระยะเวลาของสถานะ.....ปี
5. เงินเดือนปัจจุบัน.....บาท (โดยประมาณ ยกเว้นนักศึกษา)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงที่ท่านประสบอยู่หรือความรู้สึก ก่อนตอบแบบสอบถามโปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดแล้วพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อน โดยที่แบบสอบถามแต่ละข้อมีตัวเลือกให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ 5,4,3,2 และ 1 (5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก, 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด)

ตัวอย่าง

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์ 1. องค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ	✓				

ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ระดับ 5 หมายความว่าองค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ ท่านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ก. การสร้างขีดความสามารถ					
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์					
1.1 องค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ					
1.2 ผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร					
1.3 ผู้บริหารต้องวางแผนการบริหารฯอย่างมีขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด					
1.4 แผนการบริหารฯการดำเนินงานมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งงบประมาณ วัสดุกำลัง และระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
1.5 มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนการบริหารฯทราบ					
1.6 มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนการบริหารฯ ให้แก่พนักงาน					
1.7 พนักงานสามารถนำแผนการบริหารฯ ไปปฏิบัติได้					
1.8 มีการประเมินผลการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ					
1.9 ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
2. ชีดความสามารถ					
2.1 ชีดความสามารถหลัก					
2.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ					
2.1.2 สามารถที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
2.1.3 มีทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของพนักงานในองค์กร โดยรวมไปในทิศทางบวก					
2.1.4 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน					
2.1.5 มีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน					
2.1.6 สามารถใช้วิธีแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบและมีการวิเคราะห์ที่สมเหตุผล					
2.1.7 สามารถนำเสนอ สื่อความ ด้วยวาจาและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา					
2.2 ชีดความสามารถด้านการบริหาร					
2.2.1 สามารถจัดเตรียมพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนการบริหาร					
2.2.2 สามารถสร้างตารางการทำงานที่เหมาะสม					
2.2.3 มีความรับผิดชอบและกล้าที่จะลงมือปฏิบัติและสามารถชักนำให้พนักงานปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
2.2.4 สามารถในการสอน แนะนำและดำเนินการฝึกอบรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2.5 วางแผนการบริหารฯความก้าวหน้าในการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน					
2.2.6 สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม					
2.3 ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน					
2.3.1 มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบ					
2.3.2 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการบริหารฯ การจัดลำดับความสำคัญและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
2.3.3 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน รวมทั้งรับผิดชอบต่อผลงานของตนเองและหน่วยงาน					
2.3.4 มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระทำข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกหน่วยงาน					
3.การพัฒนาศักยภาพคน					
3.1 การพัฒนาบุคคล					
3.1.1 มีความสามารถกล้าที่จะแสดงออกอย่างมีเหตุผล					
3.1.1 ความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอยู่เสมอ					
3.1.2 มีความรู้เรื่องกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน					
3.1.3 เข้าใจกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน					
3.1.4 สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้					
3.1.5 สามารถสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลการฝึกอบรมระดับต้นได้					
3.2 การพัฒนาองค์ความรู้					
3.2.1 สนใจและตั้งใจศึกษาค้นคว้าหาทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ					
3.2.2 สังเกต สืบหา และรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้					
3.2.3 มีทักษะในการสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัย					
3.2.3 จัดทำแผนการบริหารฯการพัฒนาองค์ความรู้ของหน่วยงาน					
3.2.4 นำผลการพัฒนาองค์ความรู้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้					
3.2.5 พัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้					
3.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.3.1 เน้นความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.3.2 ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3.3 สามารถกำหนดเป้าหมายและทบทวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา					
3.3.4 ประมวลองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง					
3.3.5 คิดและมองการณ์ไกลและมีความเข้าใจ โดยสามารถแปรนโยบายของหน่วยงานและปฏิบัติได้					
4.การมีส่วนร่วม					
4.1 ลักษณะงาน					
4.1.1 มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน					
4.1.2 ได้รับโอกาสในการตัดสินใจปัญหาพร้อมกับผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน					
4.1.3 มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4.2.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ					
4.2.2 งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้น					
4.2.3 หน่วยงานจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการทำงาน					
4.2.4 หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการใช้งาน					
4.3 ขนาดของหน่วยงาน					
4.3.1 พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของขนาดของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน					
4.3.2 ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ					
4.3.3 มีการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขนาดของหน่วยงานได้					
4.3.4 พนักงานพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขนาดของหน่วยงาน					
4.4 วัฒนธรรมองค์กร					
4.4.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน					
4.4.2 พนักงานปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอ ๆ					
4.4.3 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร					
4.4.4 พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้ อย่างอิสระ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.5 การทำงานเป็นทีม					
4.5.1 พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ วางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม					
4.5.2 พนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ					
4.5.3 เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
4.5.4 พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน					
5. ความพึงพอใจของลูกค้า					
5.1 ความปลอดภัย					
5.1.1 สถานประกอบการมีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล					
5.1.2 สถานประกอบการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการรักษาความปลอดภัย					
5.1.3 พนักงานได้รับความรู้และฝึกเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย					
5.1.4 พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					
5.1.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการรักษาความปลอดภัย					
5.2 พนักงาน					
5.2.1 พนักงานได้รับการตรวจสอบคุณภาพอย่างน้อยปีละครั้ง					
5.2.2 พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี					
5.2.3 พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
5.2.4 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน					
5.3 อาหารและที่พัก					
5.3.1 อาหาร					
5.3.1.1 ราคาอาหารเหมาะสม					
5.3.1.2 รสชาติอาหาร					
5.3.1.3 ความสะอาดของอาหาร					
5.3.1.4 มีรายการให้เลือกหลากหลาย					
5.3.2 ที่พัก					
5.3.2.1 ราคาที่พักเหมาะสม					
5.3.2.2 ลักษณะอุปกรณ์และเครื่องใช้ของที่พัก					
5.3.2.3 ความสะอาดของที่พัก					
5.4 ความสะดวกสบาย					
5.4.1 สถานประกอบการมีความสะดวกสบายต่อการคมนาคม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารทงสวนเวสําหรับการเชงงานเพอการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาติให้นำไปเชประเขชนดานการค้าไมวากรณีใดทงห้ส้น อีทงห้ห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.4.2 สถานประกอบการอำนวยความสะดวกสบายต่อพนักงานในการทำงาน					
5.4.3 สถานประกอบการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับความสะดวกสบาย ทันสมัยอย่างเพียงพอ					
5.5 ความสะอาด					
5.5.1 สถานประกอบการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการทำงาน					
5.5.2 สถานประกอบการมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเท สะดวก ไม่มีกลิ่นและ เสียงรบกวน					
5.5.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
ข. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ					
1. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.1 พนักงานต้องมีความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.2 พนักงานต้องมีทักษะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.3 พนักงานต้องมีความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก					
2.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการบริการห้องพัก					
2.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริการห้องพัก					
2.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการบริการห้องพัก					
3. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
4. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว					
4.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการด้านการท่องเที่ยว					
4.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการด้านการท่องเที่ยว					
4.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการท่องเที่ยว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. สภาพของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

.....
.....
.....

2. ปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

.....
.....
.....

3. สิ่งที่ส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ
ได้แก่อะไรบ้าง

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....



ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
ผศ.ดร.ทงศักดิ์ โสวจิตตสกุล
ผศ.ดร.อัญชณี คุณิตสุพธีรัตน์

ข้อมูลประวัติคณะผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทนงศักดิ์ โสวัจัสตาทกุล

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประวัติการศึกษา

ชื่อย่อปริญญา	สาขา	สถาบันที่จบ	ปีที่จบ
บรบ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต)	การตลาด	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประเทศไทย	2534
ค.อ.ม. (ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต)	การบริหารอาชีวศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง ประเทศไทย	2538
ปรด. (ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต)	นวัตกรรมการเรียนรู้ ทางเทคโนโลยี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี ประเทศไทย	2555

สาขาวิจัยที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)

นวัตกรรมการเรียนการสอน, เทคโนโลยีสารสนเทศ, วิจัยและพัฒนาหลักสูตร

ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ปี พ.ศ.	เรื่อง	สถาบันที่ให้	ทุนวิจัยที่เคยได้รับ
2551	ศึกษารูปแบบแผนผังเส้นทางการ พัฒนาชุมชนเขตลาดกระบังเป็น แหล่งท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ต่างประเทศเพื่อรองรับสนามบิน สุวรรณภูมิ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	งบประมาณแผ่นดิน
2553	ศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี พ.ศ.	เรื่อง	สถาบันที่ให้	ทุนวิจัยที่เคยได้รับ
2553	รูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้
2554	ปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	งบประมาณแผ่นดิน
2554	การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้
2554	สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้
2555	ศึกษาเจตคติการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้
2556	การพัฒนาารูปแบบการสร้างเครือข่ายการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	งบประมาณแผ่นดิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ (ระดับชาติและนานาชาติ)

1. ศึกษารูปแบบแผนผังเส้นทางพัฒนาชุมชนเขตลาดกระบังเป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศเพื่อรองรับสนามบินสุวรรณภูมิ. Conference 10 World Leisure Congress, 6-10 October 2008. ในหัวข้อ Contributory Factors in Turning Ladkrabang Community to be a Potential Sustainable Agro Tourism Site for Both Thai and Foreign Tourists
2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2552- มีนาคม 2553
3. รูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2552- มีนาคม 2553
4. การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2554-มกราคม 2555
5. สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. การประชุมวิชาการระดับชาติทางศิลปศาสตร์ประยุกต์ ครั้งที่ 2 วันที่ 19-20 สิงหาคม 2554 ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเสนอผลงานวิชาการ

ชื่อผลงานวิจัย	ปี	การเผยแพร่	แหล่งทุน	สถานภาพใน การทำวิจัย
ศึกษารูปแบบแผนผังเส้นทาง การพัฒนาชุมชนเขต ลาดกระบังเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและ ต่างประเทศเพื่อรองรับ สนามบินสุวรรณภูมิ	2551	เผยแพร่ที่เมือง Quebec ประเทศแคนาดา ในงาน Conference 10 World Leisure Congress, 6-10 October 2008 ในหัวข้อ Contributory Factors in Turning Ladkrabang Community to be a Potential Sustainable Agro Tourism Site for Both Thai and Foreign Tourists	เงิน งบประมาณ ปี พ.ศ. 2549	ผู้ร่วมวิจัย 10%
ศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของอาจารย์ใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2553	วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2552- มีนาคม 2553	เงินรายได้ ปี พ.ศ. 2551	หัวหน้า โครงการ 100%
รูปแบบการเรียนรู้ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2553	วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2552- มีนาคม 2553	เงินรายได้ ปี พ.ศ. 2553	หัวหน้า โครงการ 100%
การตัดสินใจศึกษาต่อระดับ ปริญญาตรีของนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2554	วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2554- มกราคม 2555	เงินรายได้	หัวหน้า โครงการ 100%
สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาระดับปริญญา ตรี คณะครุศาสตร์อุสาหร รม สถาบันเทคโนโลยีพระ จอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	2554	การประชุมวิชาการระดับชาติ ทางศิลปศาสตร์ประยุกต์ ครั้งที่ 2 วันที่ 19-20 สิงหาคม 2554 ณ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	เงินรายได้	ผู้ร่วมวิจัย 50%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติส่วนตัว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้าภาควิชาภาษาต่างประเทศและอุตสาหกรรมบริการ

ประวัติการศึกษา

ชื่อย่อปริญญา	สาขา	สถาบันที่จบ	ปีที่จบ
คศ.บ.	คหกรรมศาสตร์	วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา	2521
ก.อ.ม.	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต	สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2536
ก.อ.ด.	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต บัณฑิต	สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	2551

สาขาวิจัยที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)
การโรงแรม การท่องเที่ยว อุตสาหกรรมบริการ

รางวัลด้านวิชาการ/ด้านวิจัย/งานสร้างสรรค์ (ด้านศิลปะ หรืออื่นๆ) ที่ได้รับ

ปี พ.ศ.	ชื่อรางวัล	สถาบันที่ให้
2552	รางวัลเหรียญทองแดง ในงานการประชุม วิชาการ International Conference : RMUTIC 2009 August 23-29 2009, Chiang-Mai ,Thailand	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
2553	รางวัลชมเชย ในงานการประชุมวิชาการระดับ ชาติ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 วันที่ 19-20 สิงหาคม 2553	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
2554	นักวิจัยดีเด่น ด้านสังคมศาสตร์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ปี พ.ศ.	เรื่อง	สถาบันที่ให้	ทุนวิจัยที่เคยได้รับ
2552	การศึกษาคความพึงพอใจของ นายจ้างหรือผู้บริหารของ โรงแรม ต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชา การโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน
2552	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน
2553	การพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่ ส่งผลต่อการคิดวิจารณ์ของ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน
2554	การพัฒนารูปแบบความร่วมมือ ระหว่างสถานศึกษาและสถาน ประกอบการที่ส่งผลต่อการจัด การศึกษา สาขาการโรงแรม คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน
2555	การพัฒนารูปแบบอุตสาหกรรม ครอบครัวที่ส่งผลต่อการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนตามหลักปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง จ.ยโสธร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน
2555	การสอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมตามแนวพุทธวิธีแบบ วิรัชชพยากรณ์วิถี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณรายได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี พ.ศ.	เรื่อง	สถาบันที่ให้	ทุนวิจัยที่เคยได้รับ
2556	การพัฒนารูปแบบการสร้าง เครือข่ายการจัดการศึกษาด้าน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อ การเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	งบประมาณแผ่นดิน
2557	การพัฒนากลยุทธ์การสอนด้าน อุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 6 แห่ง สำหรับการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน พ.ศ. 2558	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ	งบประมาณแผ่นดิน

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ (ระดับชาติและนานาชาติ)

1. Model of factors structurally related to Rajamangala University of technology administrators' critical thinking. Journal of Science, Technology, and Humanities Burapha University. Vol 6, No 1 (2008)

2. การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บริหารของโรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 ประจำปี พ.ศ. 2553

3. A model of cooperation between an education institute and entrepreneurs affecting education management of Department of Hospitality, Faculty of Libreral Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep, Bangkok Vol 9, No 1 (2011)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเสนอผลงานวิชาการ

ชื่อผลงานวิจัย	ปี	การเผยแพร่	แหล่งทุน	สถานภาพในการทำวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจของ นายจ้างหรือผู้บริหารของ โรงแรมต่อผู้สำเร็จการศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลป ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลกรุงเทพ	2552	Conference : Sustainability Tourism Trend in Thailand 25-26 July 2009, Bangkok ,Thailand	เงิน งบประมาณ แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2552	หัวหน้า โครงการ 100%
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช วมงคลกรุงเทพ	2552	International Conference : RMUTIC 2009 August 23- 29 2009, Chiang-Mai ,Thailand ได้รับรางวัลเหรียญ ทองแดง	เงิน งบประมาณ แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2552	หัวหน้า โครงการ 100%
การพัฒนารูปแบบของปัจจัยที่ ส่งผลต่อการคิดวิจารณ์ของ นักศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	2553	การประชุมวิชาการระดับ ชาติ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ครั้งที่ 1 วันที่ 19-20 สิงหาคม 2553 ได้รับรางวัล ชมเชย	เงิน งบประมาณ แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2553	หัวหน้า โครงการ 100%
การพัฒนารูปแบบความร่วมมือ ระหว่างสถานศึกษาและสถาน ประกอบการที่ส่งผลต่อการจัด การศึกษา สาขาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	2554	การประชุมวิชาการระดับ นานาชาติ ณ UNLV University ประเทศสิงคโปร์	เงิน งบประมาณ แผ่นดิน ปี พ.ศ. 2554	หัวหน้า โครงการ 100%
การพัฒนารูปแบบอุตสาหกรรม ครอบครัวที่ส่งผลต่อการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จ. ยโสธร	2555	การประชุมวิชาการระดับ ชาติ ณ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระ นคร		หัวหน้า โครงการ 100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้