

แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในประชาคมอาเซียน

ธนสิน จันทเดช^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรรุ่นใหม่กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน 2. ค้นหาแนวทางการพัฒนาผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากร ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิควิธีการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยเลือกใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตและกลุ่มผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ ความสามารถ (Knowledge and Skills) ด้านความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าบุคลากรต้องปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เนื่องจากระดับภาษาอังกฤษของบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้อยู่ในระดับที่เป็นมาตรฐาน ด้านความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการจับประเด็นในรายงาน ที่ประชุมให้ความเห็นว่าบัณฑิตจบใหม่ หรือบุคลากรที่เพิ่งก้าวเข้าสู่การทำงานเป็นครั้งแรก มักจะไม่สามารถ จับประเด็นการทำงาน ประเด็นรายงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) ด้านความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นคนไทยที่ดี แม้จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ แต่ก็สื่อสารด้วยคุณลักษณะของความเป็นคนไทย ด้านความกล้าในการแสดงออก บัณฑิตบางคนไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตน ก็ไม่กล้านำเสนอ ไม่กล้าสื่อสาร มหาวิทยาลัยควรพัฒนาในเรื่องนี้

คำสำคัญ : โปรแกรมการผลิตบุคลากร บุคลากรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แผนกบริการส่วนหน้า

¹ อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี

*ผู้นิพนธ์หลัก E-mail: Tanny_x@hotmail.com

**GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF PERSONNEL PRODUCTION PROGRAMS
IN TOURISM INDUSTRY TO FRONT OFFICE SERVICE FOR ENHANCE
THE COMPETITIVENESS OF THE ASEAN COMMUNITY**

Thanasin Janthadech^{1*}

Abstract

The purpose of this research were to 1. study the performance of new generate tourism industry workers. 2. Study the development of production methods for tourism industry personnel for competition in the ASEAN Community. 3. Provide guideline for the development of Higher Education Programs to produce ASEAN-Competent Hotel's Front Office Personnel. This research was qualitative research using Focus Group Discussion and In-depth Interview technique. The researcher chose to use purposive sampling are academic and entrepreneurial groups.

The results showed that the knowledge and skills of English language ability for communication. The operators are of the opinion that personnel need to improve their English communication skills because the English level of most personnel is not the standard level. The ability to think critically and handle issues in their work. The meeting agreed that the new graduates or people just entering the workplace for the first time could not catch work issues on the job or a work assignment. The desirable attributes as the moral, ethical, the courage of expression, some graduates do not believe in their abilities. I do not present to communication, universities should develop in this point.

Keywords : Personnel production programs, Personnel of Tourism Industry, Front Office

¹ Faculty of Liberal Arts Stamford International University Phetchaburi Campus

* Corresponding author, E-mail: Tanny_x@hotmail.com

บทนำ

เหตุผลของการทำวิจัยเรื่องนี้ผู้ทำวิจัยได้รับแรงบันดาลใจจากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้เรียนรู้จากการทำงานโดยการไปเฝ้างานนักศึกษาฝึกงานตามสถานประกอบการ โรงแรม รีสอร์ท รวมไปถึงสถานบริการต่างๆและประสบการณ์ตรงจากการที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆทั่วประเทศไทย จึงเห็นปัญหาและความสำคัญของการที่เราจะหาอย่างไรถึงจะสามารถพัฒนา หรือเพิ่มสมรรถนะของกลุ่มคนที่กำลังก้าวเข้ามาสู่ตลาดแรงงานได้ความความต้องการของทุกภาคส่วนให้ได้มากที่สุด อีกทั้งประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว จึงเล็งเห็นความสำคัญและได้ตัดสินใจทำงานวิจัยเรื่องนี้ขึ้นมาเพื่อช่วยในการนำเสนอแนวทางการเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิตในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

อุตสาหกรรมธุรกิจบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการนั้น คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญจึงทำให้มีความต้องการบริการต่างๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะมีความต้องการส่วนบุคคล องค์กร รวมไปถึงความต้องการระดับประเทศ และระหว่างประเทศ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการการบริการอย่างหลากหลายมากขึ้น ธุรกิจบริการ อาจหมายถึงการกระทำใดๆ ที่ทำด้วยความเต็มใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะให้คำนิยามอย่างชัดเจนถึงเนื้อหาของบริการที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งบริการส่วนบุคคลและบริการสาธารณะ เช่นการใช้บริการ ร้านอาหาร ภัตตาคาร บริการท่องเที่ยว โรงแรม สปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งการให้บริการลักษณะต่างๆ เหล่านี้ ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจอย่างมากเราจะเห็นว่าในภาคบริการเองก็ยังสามารถแยกแยะออกได้อีกหลายกลุ่มธุรกิจ เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มบริการสุขภาพ กลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มบริการการศึกษา กลุ่มบริการทางวิชาชีพ ฯลฯ ซึ่งแต่ละกลุ่มก็ยังแบ่งย่อยลงไปสู่ธุรกิจ อาชีพและวิชาชีพต่างๆจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งการทำธุรกิจที่ไม่เป็นทางการ เช่น แม่บ้าน แท็กซี่ คนขับรถรับจ้าง เป็นต้น ด้วยเหตุที่ปัจจุบันผู้คนบริโภคบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งบริการส่วนบุคคลและบริการสาธารณะบริการจึงสร้างงานทั้งระดับย่อยเพื่อบริการบุคคลอย่างเฉพาะเจาะจง ไปจนถึงบริการขนาดใหญ่ สามารถให้บริการได้ครั้งละจำนวนมาก เช่น บริการที่พักแรม สายการบิน การขนส่ง และนอกจากบริการลักษณะดังกล่าวแล้วบริการยังสามารถควบรวมไปกับสินค้าเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มได้อีก บริการหลังการขาย บริการติดตั้ง ทำให้การค้ำมีมูลค่าเพิ่มตามความเข้มข้นของบริการที่เสนอต่อลูกค้า ซึ่งเป็นการบริการที่เป็นบริการตรงสู่ผู้บริโภคแล้ว ยังมีบริการระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ ธุรกิจกับรัฐ และระหว่างรัฐต่อรัฐอีกด้วย เรียกว่าภาคการบริการสามารถทำรายได้อย่างมากมาย

จากเหตุผลหลายประการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงเห็นสมควรที่จะศึกษาข้อมูลในด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายหลังจากก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อให้สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ บุคลากร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เตรียมการพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรรวมไปถึงพัฒนาตนเอง เป็นการเตรียมความพร้อม และเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนของประเทศไทยและการเปิดเสรีการค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากรรุ่นใหม่ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน
2. เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิควิธีการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่กลุ่มนักวิชาการในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตและกลุ่มผู้ประกอบการด้วยการศึกษาข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร แนวคิดเรื่องประชาคมอาเซียน แนวคิดเรื่องสมรรถนะ แนวคิดเรื่องอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ รายงานการวิจัย บทความการวิจัย รายงานของหน่วยงานต่างๆ วิทยานิพนธ์ วารสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อมาจัดทำโครงการวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาในส่วนนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพคือการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มนักวิชาการ และผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน เพื่อพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียนและให้ความเห็นในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน ได้ข้อสรุปว่าในการมองสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งที่อยู่ในสถานศึกษาที่กำลังจะก้าวเข้าสู่การทำงาน และที่กำลังทำงานอยู่ในสถานประกอบการ ควรใช้รูปแบบของสมรรถนะที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ที่จัดทำโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และถึงแม้ว่าการประกาศมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนจะประกาศมาภายหลังเมื่อนักศึกษาใกล้จบการศึกษา แต่ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่บัณฑิตจะได้ทราบศักยภาพของตน และได้ดำเนินการปรับปรุงตนเองก่อนจบการศึกษา และก่อนการก้าวเข้าสู่การทำงาน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาที่จะได้ทราบถึงสมรรถนะของบัณฑิตเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาศักยภาพผู้เรียน และวางแผนการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการปรับปรุงหลักสูตร ในโอกาสต่อไป และในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรนั้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนทนากลุ่ม

มีความเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาควรใช้กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เป็นกรอบในการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิต ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าบัณฑิตมีคุณภาพตรงตามที่สถานประกอบการ โดยเฉพาะประชาคมอาเซียนต้องการ ใน 14 สมรรถนะดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

1. ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
2. ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้
3. ด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ
4. ดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย
5. ด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency)

1. ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้
3. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้
4. ส่งเสริม สนับสนุน แนะนำสินค้าและบริการ รวมถึงให้การต้อนรับได้
5. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป
6. ทำงานธุรการเบื้องต้นแบบทั่วไปได้
7. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินได้
8. จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้

ด้านความรู้ ความสามารถ (Knowledge and Skills)

ในด้านความรู้ ความสามารถ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม มีความเห็นให้สถาบันการศึกษาควรพัฒนาในเรื่องหลักๆ ใน 3 ประเด็นใหญ่ที่เป็นปัญหาสำหรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนที่กำลังมีการแข่งขันที่สูง และการทำงานในสังคมวัฒนธรรมที่หลากหลาย คือ

1. ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าบุคลากรต้องปรับปรุงเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เนื่องจากระดับภาษาอังกฤษของบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้อยู่ในระดับที่เป็นมาตรฐาน

“...ในส่วนของสถานประกอบการอยากให้สถาบันการศึกษาช่วยเสริมเทคนิคให้ผู้เรียนควรหมั่นใจที่พัฒนาตนเองให้มีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่เป็นที่ยอมรับในการทำงาน”

“...ความสำคัญของทักษะทางด้านภาษาอังกฤษว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะหน่วยงานที่จะก้าวเข้าไปทำงานในปัจจุบันนี้ล้วนแล้วแต่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร”

2. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการจับประเด็นในเรื่องงาน ที่ประชุมให้ความเห็นว่าบัณฑิตจบใหม่ หรือบุคลากรที่เพิ่งก้าวเข้าสู่การทำงานเป็นครั้งแรก มักจะไม่สามารถ จับประเด็นการทำงาน ประเด็นเรื่องงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

“...อยากให้สถาบันการศึกษาพัฒนาบุคลากรที่กำลังจะก้าวเข้ามาสู่สถานประกอบการ หรือหน่วยงานต่างๆ ให้มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ การจับประเด็นเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล”

“...การจับประเด็นความสำคัญของการทำงาน ไม่ว่าจะป็นงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายการคิดวิเคราะห์ ล้วนแล้วแต่มีความจำเป็น”

“...อยากให้บุคลากรที่ก้าวเข้ามาทำงานมีความสามารถในการที่จะกล้าคิด กล้าตัดสินใจ สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้”

3. การขาดประสบการณ์ในการทำงาน และการแสวงหาความรู้และการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพราะหากจำเป็นต้องเลือก สถานประกอบการมักเลือกบุคลากร ที่มีประสบการณ์มาบ้าง หรือพอทำงานเป็น มากกว่ารับพนักงานใหม่ที่ต้องเริ่มต้นสอนงานทุกอย่าง และบัณฑิตจบใหม่หลายคนไม่มีทักษะในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมที่อยู่รอบตัว และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

“...ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอข้อคิดเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรจัดประสบการณ์ให้นักศึกษา ได้มีความรู้รอบตัว รู้ในเรื่องที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน หรือเท่าทันกับเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต”

“...การที่มีแผนกฝึกอบรม (Training Department) สำหรับพนักงานเข้าใหม่ในเรื่องง่าย ๆ แต่เนื่องจากพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน สิ่งเหล่านี้ ถือเป็นข้อด้อยของบุคลากรจบใหม่”

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes)

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสนทนากลุ่ม ให้ความเห็นว่าในบางครั้ง บางสถานการณ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ก็มีส่วนทำให้บัณฑิตได้งานที่ต้องการมากกว่าคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ จากการประชุม สามารถสรุปประเด็นในการสนทนาได้ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ที่บุคลากรควรพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ด้านความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นคนไทยที่ดี ที่ประชุม มีความเห็นว่าการพัฒนาบุคลากรในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับระดับอุดมศึกษาคงทำได้ยาก เนื่องจากระบบการบริหารจัดการ และโครงสร้างในสถาบันอุดมศึกษาไม่มีอาจารย์คอยดูแลสอดส่องพฤติกรรม หรือคุณลักษณะนิสัยของผู้เรียนที่เรื่องความเป็นไทย การเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย ถึงแม้จะสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ แต่ก็สื่อสารด้วยคุณลักษณะของความเป็นคนไทย จึงอยากให้คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญการปลูกฝังบัณฑิตในเรื่องนี้

“...ผู้ประกอบการยังเป็นห่วงเด็กไทยที่อาจจะหลงลืมความเป็นไทย ยิ่งเมื่อก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน”

“...ผู้ประกอบการเกรงว่าเด็กไทยจะเรียนรู้และรับวัฒนธรรมใหม่จนหลงลืมวัฒนธรรมเก่า และหลงลืมความเป็นคนไทยของตน”

“...อีกประการหนึ่งที่ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาช่วยปลูกฝังผู้เรียน คือ ให้มีค่านิยมในเรื่องความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์”

“...การเป็นผู้มีจิตสาธารณะ และมีความเป็นผู้ให้บริการที่ดี คุณสมบัติเหล่านี้จะช่วยให้ได้งานและก้าวหน้าในการทำงานอย่างรวดเร็ว”

2. ด้านความกล้าในการแสดงออก ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า

“...แม้บัณฑิตบางคนจะมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี แต่กลับไม่มีความมั่นใจในตัวเองเวลาเจอลูกค้าต่างชาติ”

“...บัณฑิตบางคนไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตน ก็ไม่กล้านำเสนอ ไม่กล้าสื่อสาร มหาวิทยาลัยควรพัฒนาในเรื่องนี้”

3. ความคาดหวังเรื่องเงินเดือนสูงกว่าความสามารถจริง มักจะเรียกเงินเดือนสูง แต่เมื่อมีการทดสอบความสามารถกลับพบว่าความสามารถนั้นไม่เหมาะสมกับระดับของเงินเดือน หรือให้ความสำคัญกับเรื่องเงินเดือนมากกว่าความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน สมรรถนะของกลุ่มบุคลากรทั้งที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจริงกับเมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่คาดหวังที่ปรับปรุงมาจากมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ในภาพรวมมีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย ยกเว้นสมรรถนะด้านสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไปที่มีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก ส่วนสมรรถนะอื่น ๆ ที่ถือเป็นจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น ด้านทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมได้ ด้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านรักษาและพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

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

จากผลการวิจัยและแนวคิดของ Sona Vikas สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ที่กำหนดสมรรถนะด้านดำเนินการด้านกฎระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน และแม้แต่ด้านปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลหรือการช่วยเหลือผู้ป่วยในเบื้องต้นได้ ให้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานสมรรถนะ แม้เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าสมรรถนะทั้ง 3 สมรรถนะดังกล่าว อาจดูเหมือนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขอบข่ายงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ในความเป็นจริงแล้วทั้ง 3 สมรรถนะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ เกี่ยวข้องกับงานกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่บุคลากรมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ที่ต้องช่วยดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทั้งเพื่อนร่วมงาน นักท่องเที่ยว และสาธารณชน โดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยและ

สุขอนามัย เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องรู้ และปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เพราะเป็นกฎที่ว่าด้วยความปลอดภัย

ทั้งนี้เนื่องจากการที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี มีการลงทุน และการจ้างงาน ในส่วนของการท่องเที่ยว ก็จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและในภูมิภาคอาเซียนมากขึ้น ส่งผลถึงภาวะของการจ้างงานในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะตรงตามที่สถานประกอบการต้องการจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะบุคลากรในฐานะผู้ให้บริการ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ (Ruelione and Savaneviciene, 2009) ที่ศึกษาเรื่องธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวขนาดย่อมในยุโรป และให้ความเห็นไว้ว่าคุณภาพและศักยภาพของพนักงานเป็นตัวตัดสินภาพลักษณ์ของโรงแรม (Hotel Image) และการกลับไปพักซ้ำของลูกค้า (Repeat Visits of Guests) การพิจารณาเรื่องกิจกรรมและการจัดบริการต่าง ๆ ในโรงแรมก็มักจะจำแนกด้วยเรื่องของตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญคือตัวสมรรถนะหลักที่ติดอยู่กับตัวของผู้ให้บริการและการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานถือเป็นบทบาทสำคัญ

ในด้านความจำเป็นที่ต้องมีการเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิตที่มีระดับสมรรถนะต่ำกว่ามาตรฐาน สิ่งนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษา สถานประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตหรือการพัฒนากำลังคนไม่ควรมองข้าม ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Juliana Kheng Mei Soh (2008) ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวของเอเชีย ที่ผู้วิจัยอ้างอิงรายงาน the United National Development Program Report ของปี ค.ศ. 1996 ที่ระบุว่าประเทศสมาชิกอาเซียนรวมถึงกลุ่มอินโดจีนมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ไม่ด้นัก ในรายงานมีการจัดอันดับประเทศทั่วโลกจำนวน 174 ประเทศ ด้วยการใช้เกณฑ์การจัดอันดับตามดัชนีการพัฒนาประชากร (Human Development Index) ที่พิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่นภาวะรู้หนังสือของผู้ใหญ่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อหัวของประชากรต่อปี และอายุขัยโดยเฉลี่ย พบว่าไม่มีประเทศใดในกลุ่มสมาชิกอาเซียนที่ติดอันดับ 1 ใน 20 แม้แต่ประเทศเดียว และ Juliana Kheng Mei Soh ยังให้ความเห็นว่า ปัจจุบัน การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของโลก เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องการให้บริการ สินค้า เงินตราต่างประเทศ การจ้างงานและการลงทุน ผู้วิจัยยังกล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวว่าการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวมีผลกระทบโดยตรงต่อการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยว และการพัฒนาบัณฑิตในกลุ่มนี้ต้องการผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะความชำนาญเฉพาะทาง และมีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ที่รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ

เมื่อพิจารณาหลักสูตรการศึกษา ได้พบสิ่งที่น่าสนใจ คือ หลักสูตรระดับปริญญาตรีกลุ่มอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ เป็นการบริหารจัดการในคณะศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีเพียงบางหลักสูตรที่ได้ปริญญาทางด้านบริหารธุรกิจ แต่ผลการศึกษาพบสิ่งที่น่าสนใจคือ สมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือสถาบันการเงินของกำลังคนที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ สูงกว่าที่คาดหวัง จากระดับที่คาดหวังในระดับกลาง คือ ระดับ 3 แต่ผลการศึกษาพบว่าระดับสมรรถนะด้านนี้ของบัณฑิตจัดอยู่ในระดับสูง ซึ่งสูง

กว่าที่คาดหวัง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นผลพลอยได้จากระบบการจัดการเรียนการสอน การลงทะเบียน และสภาพสังคมในปัจจุบันที่เอื้อให้บัณฑิตคุ้นเคยกับการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับทางธนาคาร และสถาบันการเงิน เช่น การลงทะเบียน การจ่ายค่าเล่าเรียน การโอนเงินเพื่อซื้อสินค้า หรือการทำธุรกรรมการเงินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ทำให้สมรรถนะด้านนี้ของบัณฑิตสูงกว่าที่คาดหวัง

ผลการศึกษาในด้านการเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิต ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ Sona Vikas (2009) ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีการพัฒนากลยุทธ์ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มอัตราการจ้างงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงคุณภาพของบุคลากร การพัฒนาองค์กร และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเรื่องสำคัญที่ถูกรบรจไว้ในแผนกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน แต่การจัดฝึกอบรมที่ทำกันอยู่ส่วนใหญ่ทำไปแบบแกน ๆ และไม่พร้อมเพรียงกัน Sona Vikas ให้ความเห็นว่าบริษัทส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานโดยเฉพาะพนักงานเข้าใหม่ เพราะคาดว่าพนักงานเหล่านั้นมีทักษะอย่างที่ต้องการมาก่อนเข้าทำงาน (ระดับต้น) สิ่งนี้เลยเป็นผลทำให้มีช่องว่างด้านทักษะการทำงานสูงมาก ที่เป็นปัญหาใหญ่ให้ฝ่ายบริหารต้องรีบหาทางแก้ไข แต่สำหรับองค์กรด้านการท่องเที่ยว จำเป็นจะต้องแก้ปัญหาในเรื่องทักษะความสามารถที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ที่ถือเป็นความจำเป็นของนายจ้าง ในบรรยากาศการแข่งขันที่บีบรัด การตัดทอนรายจ่ายด้านฝึกอบรมโดยหาทางออกด้วยการแสวงหาและคัดเลือกบัณฑิต ภายใต้การกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่องค์กรกลับลืมไปว่าการฝึกอบรมก็ยังเป็นเรื่องจำเป็น ระดับการจัดการก็ต้องมีการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้จัดการเข้าใจบทบาทหน้าที่และความเป็นผู้นำองค์กร และในธุรกิจนั้นๆ รวมถึงการพัฒนาคนเพื่อการเลื่อนตำแหน่งในวันข้างหน้า การฝึกอบรมเฉพาะเรื่องถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะบัณฑิตจำเป็นต้องก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การฝึกอบรมทักษะเป็นเรื่องจำเป็น เพราะบัณฑิตจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกระบวนการทำงาน แม้กระทั่งเรื่องของความปลอดภัยก็ต้องมีการฝึกอบรมเพราะเป็นข้อบังคับ เป็นระเบียบ และเป็นกฎหมาย

ผลการศึกษาในเรื่องของการพัฒนาบัณฑิตในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Clare Foster, Scott McCable, and Helen Dewhurst (2010) ที่ทำการศึกษารื่องการพัฒนาทักษะการจัดการในภาคการโรงแรมและการท่องเที่ยว กรณีศึกษาความต้องการและมุมมองในระดับภูมิภาค โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม การศึกษาหาความรู้ด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะจะนำไปสู่การแย่งชิงการแข่งขันในเรื่องการเลือกสถานที่หรือจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ซึ่งเรื่องการตัดสินใจเข้าพัก หรือการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เป็นปัญหาที่ทั้งภาคโรงแรมและภาคการท่องเที่ยวกำลังเผชิญอยู่ โดยมีแรงกดดันในเรื่องที่ถูกมองว่าเป็นความด้อยทักษะ และขาดความชำนาญ ทั้งนี้ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Fatheme Tohid Ardahare (2011) ที่ศึกษาเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และบทบาทหน้าที่ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และการจัดสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่เป็นการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้ไปสู่จุดหมายเช่นนั้น องค์กรและบุคลากรก็ต้องร่วมกันสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้เป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ โดยที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสำคัญใน

เรื่องการพัฒนาบัณฑิต การเพิ่มศักยภาพ และการเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิตในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่ง Fatheme Tohid Ardahare (2011) ได้เสนอแนวทางในการเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ไว้ 12 วิธีการ ดังนี้ 1) กำหนดมาตรฐานของการบริการในรีสอร์ทและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว 2) ให้การบริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยว 3) ปรับปรุงการสื่อสารระหว่างพนักงานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหาร 4) เพิ่มระดับของความพึงพอใจในการทำงาน และจัดสถานที่ทำงานให้มีความคล่องตัวที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว 5) เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานของกำลังคน ในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน 6) ใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ในระหว่างการปฏิบัติงาน 7) สร้างความรู้สึกแบบมีส่วนร่วมทั้งในองค์กร และการทำงานเป็นทีม 8) ปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน 9) เพิ่มคุณภาพของการบริการที่จัดให้กับนักท่องเที่ยวในสภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว 10) ลดค่าใช้จ่ายแต่เพิ่มกำไรของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 11) ปรับปรุงเรื่องการให้อำนาจตัดสินใจแก่กำลังคน และ 12) การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามจุดหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้มีรายได้จากเงินตราต่างประเทศ ที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ

กล่าวโดยสรุป การเพิ่มสมรรถนะของบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีสถานบันการศึกษา สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ และ ถือเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานหรือกำลังคนมีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการบริการ เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว และมีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง คือ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา ในเรื่องสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการ และในสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กลุ่มบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษามีสมรรถนะสูงกว่าบุคลากรในสถานประกอบการในหลายด้าน แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน สถาบันอุดมศึกษาในเขตภูมิภาคตะวันตกทุกสถาบันสามารถพัฒนาคุณภาพผู้เรียนหรือบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มมีสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษต่ำกว่าที่คาดหวัง แม้สถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่ง จะมีวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในกลุ่มวิชาพื้นฐาน และบางสถาบันจัดรายวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในกลุ่มวิชาแกน และวิชาเอก อีกจำนวนหนึ่ง แต่การที่บุคลากรมีสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต่ำกว่าระดับที่สถานประกอบการคาดหวัง สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเทคนิควิธีการสอน ปรับกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน และกิจกรรมอื่น ๆ ในรายวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ ที่ทำให้ผู้เรียน หรือบัณฑิตสามารถนำไปใช้ได้ในการประกอบอาชีพจริง หรือนำไปใช้ในการศึกษาต่อในระดับสูง

3. ในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าบัณฑิตบางคนมีสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษดีแต่ไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งการที่ประเทศไทยได้ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน เมื่อปี พ.ศ. 2558 ภาษาอังกฤษยังคงเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร สถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้ผลิตบุคลากรควรปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาผู้เรียนเป็นการเร่งด่วน รวมถึงพัฒนาสมรรถนะอื่นๆ ที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ของบุคลากร

4. สนับสนุนให้บุคลากรมีประสบการณ์ตรงทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ สามารถใช้เทคโนโลยี เครื่องมือสื่อสาร และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พร้อมทั้งจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ที่ปลูกฝังให้ผู้เรียน เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีใจรักบริการ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สถานประกอบการคาดหวังสามารถแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะในกลุ่มประชาคมอาเซียนไปพร้อม ๆ กัน

5. ผู้ประกอบการและสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับเรื่องของสมรรถนะทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ไม่ว่าจะบุคลากรจะมีความสามารถ หรือมีความรู้มากเพียงใด แต่หากมีข้อบกพร่องเรื่องการแต่งกาย การวางตัว บุคลิกลักษณะ ความมั่นใจในตนเอง ความรู้รอบตัว การตัดสินใจการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้มีใจรักบริการ ฯลฯ จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นเสียโอกาสในการทำงาน หรือในการแสวงหาความก้าวหน้า สถาบันการศึกษา ในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตหรือบุคลากรที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สถานประกอบการ จึงควรให้ความสำคัญ พร้อมทั้งปรับปรุงเทคนิควิธีการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนโดยปลูกฝังให้ผู้เรียนได้มีคุณลักษณะต่าง ๆ เป็นไปตามที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ ของสังคม และของประเทศชาติ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลในระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2560 เมื่อช่วงเวลาผ่านไป ข้อมูลอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่เฉพาะในเขตพื้นที่ที่ทำการศึกษาวิจัยที่ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด คือ สุพรรณบุรี กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีแผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการของกลุ่มจังหวัด และเป็นเขตภูมิภาคที่มีลักษณะพื้นที่ที่มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว เช่น ทะเล ภูเขา แม่น้ำ ธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี ที่อาจจะแตกต่างจากเขตภูมิภาค หรือเขตพื้นที่อื่น ๆ การนำไปใช้อ้างอิงในกลุ่มภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีบริบทแตกต่างต่างกัน ควรพิจารณาข้อจำกัดต่าง ๆ อย่างละเอียดและรอบคอบ

2. ควรมีการศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรทุกระดับในสถานประกอบการ เช่น พนักงาน หัวหน้างานระดับต้น หัวหน้างานระดับกลาง ผู้จัดการ เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่มีพื้นการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือกลุ่มบุคลากรที่จบการศึกษามาเป็นเวลานาน เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีโอกาสเพิ่มศักยภาพ พัฒนาความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในงาน เช่น ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการใช้เครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การให้บริการ และองค์ความรู้อื่น ๆ ที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ภายหลังจากการก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นเห็นคุณค่าของตน เห็นคุณค่าของการทำงาน มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีความรักและภาคภูมิใจในองค์กร อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จของสถานประกอบการ อีกทั้งยังจะส่งผลถึงการเพิ่ม

ศักยภาพในการแข่งขันให้สถานประกอบการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ทั้งบุคลากร สถานประกอบการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อสมรรถนะของบัณฑิตในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำผลมาเปรียบเทียบกับสมรรถนะของบัณฑิตเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดและเลือกใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และกลวิธีในการพัฒนาบัณฑิตกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาโปรแกรมการผลิตบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อการแข่งขันในประชาคมอาเซียน สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการให้คำปรึกษา คำแนะนำด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีของอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร. อัครวิทย์ อิทธิภูมิพัฒน์ ที่ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ ที่ช่วยตรวจแก้ไข ให้คำแนะนำเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ให้ความรู้ และให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชา รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ช่วยประสานงานทุกอย่างได้อย่างราบรื่น

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น รุ่นพี่ รุ่นน้องบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้บริหาร คณาจารย์ และเพื่อนร่วมงานที่มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตเพชรบุรี และสุดท้าย ขอขอบคุณบิดามารดา รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้และการศึกษาในวันนี้สำเร็จลงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552). รายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิระ ประทีป. (2550). “ยุทธศาสตร์การศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนด้านอุตสาหกรรมยางพาราของไทย.” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาพัฒนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฑามาศ ทะแกลัวพันธุ์ และคณะ. (2551). “การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเชิงเกษตรประจำท้องถิ่นกรณีศึกษา อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.” รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). Competency เพื่อการประเมินผลงานประจำปี. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ต่อตระกูล อุบลวัตร. (2550). “การนำเสนอยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาไทยในบริบทการเปิดเสรีทางการค้า.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาพัฒนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เทียน ทองแก้ว. (2554). สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. เข้าถึงเมื่อ 22 ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005046.doc>
- ธิดารัตน์ โชคสุชาติ. “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย”. วารสาร มจร. วิชาการ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 14, 27 (กรกฎาคม-กันยายน 2553): 20.
- นิตา ชัชกุล. (2551). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว = Tourism Industry. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ.(2555).”ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน” วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาพัฒนศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553).ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community: AEC. บทความ AEC สำคัญที่ควรอ่าน. เข้าถึงเมื่อ 2 มีนาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.thai-aec.com/>
- Clare Foster, Scot McCabe, and Helen Dewhurst. (2010). “Management Development Skills in the Hospitality and Tourism Sector: Needs and Issues from a Regional Perspective.” *Tourism and Hospitality Planning and Development* 7, 4 (January 2010): 429-445.
- Fateme Tohid Ardahaey. (2012). “Human Resources Empowerment and Its Role in the Sustainable Tourism.” *Asian Social Science* 8, 1 (January 2012): 105.
- Mc Clelland, D.C. (1993). Introduction to the Concept of Competence. In L.M. Spencer and S.M. Spencer, *Competence at Work*, Spencer 1-8. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Sona Vikas. (2009). “Human Resource Development in Tourism: Developing a Training Strategy for Increasing Employability.” *International Journal of Tourism* 25. 1 (January 2009): 45.
- Suriya, Komsan. (2008). Modeling the Linkage between Tourism and Multiple Dimensions of Poverty in Thailand. Paper presented in the Fourth National Conference of Economists. 24th ed. Thailand: Chiang Mai.
- UNESCO. (2006). “Towards Sustainable Strategies for Creative Tourism.” Discussion Report of the Planning

- Meeting for 2008 International Conference on Creative Tourism, Santa Fe, New Mexico, U.S.A., October 25-27, 2006. Retrieved from <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001598/159811E.pdf>
- Waryszak, R.Z. (1999). "Students' Expectations from Their Cooperative Education Placements in The Hospitality Industry: An International Perspective." *Education and Training* 41, 1 (December 1999):33-40.
- WordNet. (2009). The Difference between Competent and Competency from Dictionary. accessed 18 March 2016. available from <http://www.dictionary.reference.com/search?q=competency>.
- World Tourism Organization. (2013). Definition of Tourism. Retrieved from: www.world-tourism.org.
- Yorke, M., and Harvey, L. (2002). Graduate Attributes and Their Development. *New Directions for Institutional Research*,
- Zegward, K.E., and Hodges, D. (2003). "Science and Technology Stakeholders' Ranking of Graduate Competencies Part 4: Faculty Perspective." *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education* 4,2 (May 2003): 36-48.
- Zwell, M. (2000). *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley and Sons, Inc.