

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Human capital development in the tourism and hospitality industry

By Sufficiency Economy Philosophy

ภัทรกร จิรมหาโกคา

Pattaraporn Jiramahapoka

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

Department of Tourism and Hotel Studies School of Liberal Arts, Siam University

มหาวิทยาลัยสยาม. 38 ถนนเพชรเกษม. เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

Siam University 38 Petchkasem Road, Phasi Chareon District, Bangkok 10160 Thailand

E-mail: pattaraporn.jir@siam.edu

Received: August 30,2017; Revised: January 3,2018; Accepted: January 19,2018

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการการดำเนินงานกิจกรรมใด ๆ ต้องอาศัยทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่แตกต่างจากทรัพยากรอื่นๆ อันเนื่องมาจากมนุษย์มีอารมณ์ ความรู้สึก มีจิตใจที่ต้องการการดูแล เอาใจใส่ การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการโดยการประยุกต์ใช้ศาสตร์ของพระราชจากปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีหลักการนำทางประกอบด้วยสามห่วงสองเงื่อนไข ได้แก่ 1. ความพอประมาณ 2. ความมีเหตุผล 3. การมีภูมิคุ้มกันที่ดี และสองฐานคือ 1.ฐานความรู้ 2. ฐานคุณธรรม ซึ่งการประยุกต์แห่งศาสตร์ของพระราช จะต้องทำด้วยความรัก ความปรารถนาและด้วยใจ และปรับตามบุคคล เวลา และสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปผลลัพธ์จากการพัฒนาทุนมนุษย์ตามหลักศาสตร์ของพระราชจะนำมาซึ่งความรู้ทักษะความสามารถและประสบการณ์ของตัวบุคคลซึ่งในท้ายที่สุดก็คือประโยชน์สุขของมนุษย์ ความพออยู่พอกินและรู้จักสามัคคีอันเป็นการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนา ทุนมนุษย์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This study aims to present the concept of human capital development in the tourism and hospitality industry by Sufficiency Economy Philosophy. In the tourism and hospitality industry, any activity requires human capital to drive the organization to success in the workplace. Human resource is different from other resource due to human emotions. The mind needs to take care of the development of human capital in the tourism and hospitality industry by applying the king's philosophy of sufficiency economy to sustainable development. The guiding principle consists of three rings: 1. Moderation 2. Reasonableness 3. Self-immunity system and two conditions are: 1. Knowledge base 2. Morality base, which the application of the king's Philosophy must be done with love, Desire and heart as well as changeful of person, time and situation. The result of King's development of human capital will bring knowledge, skills, competency and personal experience which finalize as the benefit of human happiness, life sufficiency and harmony which turn out as a sustainable human development.



Keywords: Development, Human Capital, Tourism and Hospitality Industry, Sufficiency Economy Philosophy

Paper Type: Academic

1. บทนำ

การพัฒนาทุนมนุษย์ถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร ถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญ การพัฒนาทุนมนุษย์คือการสร้างมูลค่าเพิ่มที่ยั่งยืน (ภาพที่ 1) โดยประกอบไปด้วยทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) และด้านธุรกิจ (Business Competency) (Puvitayaphan, 2008)



ภาพที่ 1 ทักษะในการพัฒนาทุนมนุษย์ ดัดแปลงจาก

ที่มา : Puvitayaphan (2008)

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานแก่ประชาชนนั้น องค์การสหประชาชาติได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในแนวคิดดังกล่าวและได้ทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายรางวัลเพื่อร่วมเฉลิมฉลองพระเกียรติในโอกาสแห่งการฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในชื่อรางวัลที่ว่า “ความสำเร็จสูงสุดด้านการพัฒนามนุษย์”(Human Development Lifetimes Achievement Award) โดยมีหลักคิดเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ และการนำแนวทางการปฏิบัติมาใช้ในการดำเนินงานของมนุษย์ (Sathirathai, 2007) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เชื่อว่ามนุษย์เมื่อได้รับการพัฒนาจะมีระบบความคิด และความรู้ที่เพิ่มขึ้น จะสามารถเข้าใจตนเอง และเข้าใจเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมนำไปสู่ การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) (Luepong, 2012) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความไม่ชัดเจนเรื่องความก้าวหน้าทางอาชีพ (career path) ของตนเอง อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการมีความเห็นว่ามีคุณค่าที่จะลงทุนพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและไม่มั่นใจว่าบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการให้บริการที่สูงขึ้นจะทำงานอยู่นานเพียงพอที่จะคุ้มค่ากับการลงทุนพัฒนาอันเนื่องมาจากมีฤดูกาลการท่องเที่ยวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่นำเอาทรัพยากรของแผ่นดินประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ร่วมกับการให้บริการของคน (Jombunud, 2011)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักศาสตร์ของพระราชโยธินำเสนอผ่านการพัฒนาทุนมนุษย์โดยการน้อมนำศาสตร์ของพระราชามาประยุกต์เพื่อเพิ่มคุณค่าของทุนมนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดและเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนับเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและจากข้อมูลเอกสารเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องในเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดังนี้

- ☐ ข้อมูลพื้นฐานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
- ☐ แนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ☐ แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community - Based Tourism: CBT)
- ☐ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์

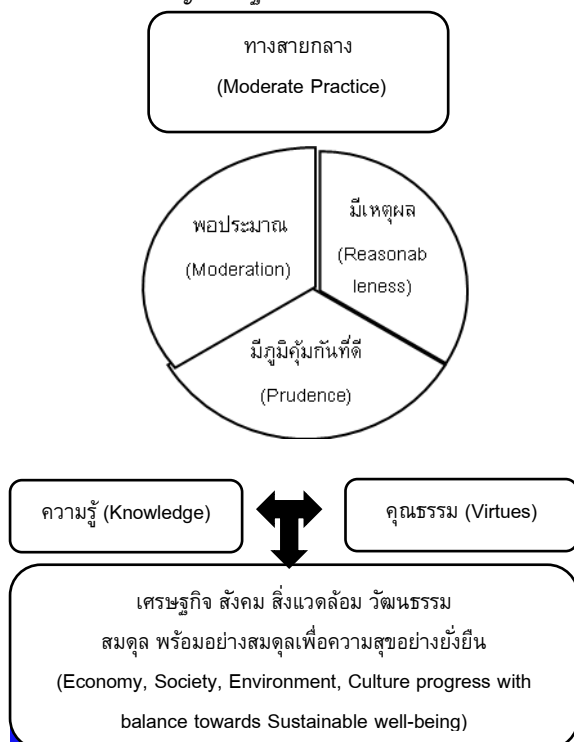
2.1 ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ทุนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง ผลรวมของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และคุณลักษณะเฉพาะตน(attributes) ซึ่งแต่ละบุคคลได้รับมาจากการเสริมสร้างสะสมและรวบรวมจากสถาบันครอบครัวสถาบันการศึกษาและสังคมสิ่งแวดล้อมที่พบเจอรวมทั้งจากการสั่งสมประสบการณ์จากกิจกรรมต่างๆจนกระทั่งเกิดการเรียนรู้คิดวิเคราะห์และเป็นพฤติกรรมปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างทุนมนุษย์ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนา วัฒนธรรมและเทคโนโลยี (Wongthongdee, 2013)

ทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในอุตสาหกรรมบริการคนนับเป็นหัวใจหลักของงานบริการ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีเครื่องจักรเข้ามาแทนที่มนุษย์ในการให้บริการหลากหลายประเภท แต่เป็นที่รู้กันดีว่า มนุษย์ส่วนใหญ่ในสังคมยังต้องการการรับบริการจากมนุษย์ด้วยกันมากกว่า เพราะให้ความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัยได้ดีกว่า ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง (Nanthaphaibun, 2012)

ทุนมนุษย์กับจรรยาบรรณในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อควรประพฤติปฏิบัติที่ดีงาม จรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นมาตรฐานของความประพฤติยึดถือเป็นแนวปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพ อาศัยหลักธรรมชาติความถูกต้อง (Wannathanom, 2017) จรรยาบรรณในงานบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรยึดมั่นเป็นสำคัญซึ่งรากฐานของจรรยาบรรณมีที่มาจากจริยธรรม ได้แก่ ปรัชญา ศาสนา วรรณคดี สังคม และการเมือง การปกครอง จริยธรรมในงานบริการโดยทั่วไป เช่น ควรให้บริการลูกค้าด้วยราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและบริการ รักษาความลับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า มีความโปร่งใสในการเจรจาต่อรอง ดูแลลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกระดับชั้น และปฏิบัติกับลูกค้าด้วยใจเมตตาของเราเอง เป็นต้นประโยชน์และคุณค่าของการมีจรรยาบรรณคือ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ก่อให้เกิดปัญหา ความสงบสุขในสังคม มนุษย์รู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ ป้องกันการเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น สอนให้มนุษย์รู้จักต่อสู้เอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ แล้วสุดท้ายคือการมีเป้าหมายในชีวิตและสามารถประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ได้

2.2 ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง



ภาพที่ 2 แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ที่มา: ดัดแปลงจาก Office of the National Economic and Social Development Board (2007)

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ การดำเนินไปในทางสายกลางด้วยความพอประมาณและความมีเหตุผลที่ในหลวงรัชกาลที่ 9 ได้พระราชทานให้กับประชาชนชาวไทย เพื่อสามารถนำไปปรับใช้กับทุกกิจกรรมของการดำเนินชีวิต ดังพระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในปี 2542 ในวสารชัยพัฒนา

“...เศรษฐกิจพอเพียงเป็นเสมือนรากฐานของชีวิต รากฐานความมั่นคงของแผ่นดิน เปรียบเสมือนเสาเข็มที่ถูกตอกรองรับบ้านเรือนตัวอาคารไว้ นั่นเอง สิ่งก่อสร้างจะมั่นคงอยู่ได้ก็อยู่ที่เสาเข็ม แต่คนส่วนมากมองไม่เห็นเสาเข็มและลืมเสาเข็มด้วยซ้ำไป...” ซึ่งรากฐานดังกล่าวประกอบไปด้วยความพอประมาณ ความมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกันที่ดี โดยทั้งสามด้านนี้จะต้องอาศัยความรู้และคุณธรรมเป็นเงื่อนไขพื้นฐานความพอประมาณ หมายถึง ความพอดี ที่ไม่มากและไม่น้อยจนเกินไป ไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น ให้พอประมาณตามอัตภาพ ไม่สุดโต่ง ไม่โลภอย่างมากก็จะเกิดความสุข

ความมีเหตุผล หมายถึง การใช้หลักเหตุผลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ โดยยึดหลักวิชาการ หลักกฎหมาย หลักศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมที่ดีงาม

การมีภูมิคุ้มกันที่ดี หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรอบตัวในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมเพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือได้อย่างทันที่

เงื่อนไขความรู้ หมายถึง ความรอบรู้ รอบคอบและระมัดระวัง ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน

เงื่อนไขคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นถือมั่นในความดีและคุณธรรมการมีความซื่อสัตย์สุจริต มุ่งประโยชน์ต่อส่วนรวมไม่ทำความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น

เพื่อสร้างความสมดุลและพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งในด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมที่แตกต่างจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงคือแนวทางในการดำรงชีวิตและวิถีปฏิบัติที่ตั้งอยู่บนทางสายกลางและความไม่ประมาท โดย

คำนึงถึงความมีเหตุผลและการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี และใช้ความรู้และคุณธรรมเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนและสามารถรับมือกับภัยคุกคามและวิกฤตต่างๆ ได้

2.3 การพัฒนา (Development)

ปรัชญาของงาน (Scientific
Disciplinary)

แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์เริ่มเป็นทฤษฎีจากเมลโลนาร์ตแนดเลอร์ (Leonard Nadler) เขียนหนังสือชื่อ “Developing Human Resources” ในปี ค.ศ.1970 ต่อมาเขาได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เขากล่าวว่า “การพัฒนาทุนมนุษย์หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ถูกออกแบบและจัดอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมของมนุษย์” (Nadler, 1987) ซึ่งสอดคล้องกับเกรก (Craig, 1976) ที่กล่าวว่า “การพัฒนาทุนมนุษย์คือ กิจกรรมที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ในทุกมิติ” การพัฒนาทุนมนุษย์จึงหมายถึงการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์เช่นเดียวกับ กิลลีย์ เอ็กแลนด์ และ กิลลีย์ (Gilley, Eggland, & Gilley, 2002) กล่าวว่า “การพัฒนาทุนมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพของผลงาน และการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยผ่านกิจกรรม ความคิดริเริ่มและการบริหาร ทั้งที่เป็นและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ศักยภาพในคน รวมทั้งความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น” ซึ่งในความหมายขององค์กร ทุนมนุษย์เป็นหนึ่งในทรัพยากรขององค์กร โดยทรัพยากรพื้นฐานประกอบไปด้วย 1. ทรัพยากรที่จับต้องได้ 2. ทรัพยากรทางการเงิน และ 3. ทรัพยากรมนุษย์ (Rurkkhum, 2014) แนวคิดที่กล่าวถึงเรื่องของระบบการทำงานและกระบวนการ คือ สวอนสันและฮอลตัน (Swanson and Holton, 2009) กล่าวว่า “การพัฒนาทุนมนุษย์หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและปลดปล่อยความรู้และความสามารถของมนุษย์เพื่อสร้างระบบการทำงานและกระบวนการภายใน เช่น กระบวนการกลุ่ม ระบบงาน และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างมีประสิทธิภาพ”

สรุปได้ว่าการพัฒนาทุนมนุษย์หมายถึง การทำให้มนุษย์เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ต่างๆ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ให้มนุษย์มีคุณค่าและคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจและสติปัญญา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.4 หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency)

ความสามารถในงาน วิชาชีพ เฉพาะด้านงานวิชาชีพถือได้ว่าเป็นงานทางเทคนิคที่ไม่เหมือนสายงานอื่นๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการเรียนรู้ ฝึกฝน เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้

กระแสงาน
(Work Flow)

ทักษะการทำงาน
(Technical Skills)

ภาพที่ 3 การพัฒนาเพื่อสร้างคุณค่าของทุนมนุษย์ ดัดแปลงจากที่มา : Maharatsakul (2013)

2.4.1 หลักพอประมาณกับความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ

การให้ความสำคัญกับการสร้างความพอประมาณในความต้องการโดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในศาสตร์ของพระราชสาส์น สามารถนำหลักความพอประมาณนี้ไปใช้กับทักษะด้านวิชาชีพจากภาพที่ 3 การทำกิจการงานใดก็ตามจะต้องมีความทักษะรู้พอประมาณพอดี 1. จะต้องรู้จักเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน (Work Flow) 2. พนักงานจะต้องมีทักษะการทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (Technical Skill) และสุดท้าย 3. มีความรู้ความเข้าใจในระดับปรัชญาของงานเพื่อปรับปรุงการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ให้ดีขึ้นได้ (Scientific Disciplinary)

2.4.2 หลักความมีเหตุผลกับความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ

การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ (Technical know-how) เมื่อมีการกิจที่จะต้องกระทำ ความรับผิดชอบ ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงไปจากเดิม หรือแม้กระทั่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กร การผลักดันให้พนักงานมีความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง จะช่วยให้องค์กรได้ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเต็มที่ (Sriviboon, 2014)

2.4.3 หลักการมีภูมิคุ้มกันกับความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ

มนุษย์จะต้องได้รับการพัฒนาใน 3 ด้านไปพร้อมๆ กัน คือ ด้านพฤติกรรม การดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ สำหรับคนทั่วไปควรพัฒนาตนเองด้วยการรักษาศีล 5 ให้ได้ ด้านจิตใจ สามารถพัฒนาได้ด้วยการมีคุณธรรม ความเมตตาของจิตใจ และการมีสภาพจิตใจที่ดีงาม มีความสุข คือการพัฒนาจิตใจด้วยการตั้งมั่นแห่งจิตที่สงบ สว่าง และสะอาด ด้านการพัฒนาปัญญา คือ การทำให้มนุษย์เปี่ยมไปด้วยความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง มีแนวคิด ค่านิยมและทัศนคติที่ถูกต้อง รู้เท่าทัน ไม่ถูกครอบงำด้วยกิเลสและความทุกข์ใดๆ (Brahmagunabhorn (P.A. Payutto), 2005; Wongthongdee, 2013)

2.5 หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competency)

ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา บุคคลในทุกระดับ จะช่วยให้ได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือต่างๆ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดใจ เอื้อประโยชน์ในการทำงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันได้เป็น

อย่างดี การสื่อสาร (Communication) คือการเปลี่ยนเหตุการณ์ให้เป็นเรื่องราวและนำความคิดนั้น มาปรุงแต่งด้วยภาพประกอบการเปรียบเทียบ ดึงดูดความสนใจของผู้คนเพื่อให้สามารถจำสิ่งที่ต้องการนำเสนอได้โดยการเลือกใช้ถ้อยคำที่มีพลังแสดงให้เห็นภาพอย่างชัดเจน (Buckingham and Clifton, 2014)



ภาพที่ 4 ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ที่มา : ดัดแปลงจาก Foote and Cottrell (1955)

2.5.1 หลักพอประมาณ กับ ความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหัวใจสำคัญของการรักษา มิตรภาพความสัมพันธ์นี้เอาไว้ คือ การมองโลกในแง่ดี (Positive Mental Health) (Holland and Baird, 1968) จาก ภาพ ที่ 4 ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง 6 ด้านหลักๆ ด้วยกันคือ 1. ด้านสุขภาพ (Health) 2. ด้านปัญญา (Intelligence) 3. ด้านความเห็นใจผู้อื่น (Empathy) 4. ด้านการควบคุมตนเอง (Autonomy) 5. ด้านการตัดสินใจ (Judgment) 6. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) แต่ละด้านดังกล่าวเกี่ยวข้องกับตนเองและระหว่างบุคคล หากพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสามารถควบคุมและรักษาสมดุลให้มีความพอประมาณ เหมาะสมในประเด็นต่างๆ ไปได้ ก็จะก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

2.5.2 หลักความมีเหตุผลกับความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กรในหน่วยงานต่างๆทั้งทางแนวนอนและแนวตั้ง เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทุนมนุษย์แบบพลวัต กล่าวคือ มีการเคลื่อนไหวต่อการรับรู้ มีการปรับตัวและพร้อมที่จะละลายพฤติกรรมของตนเองเพื่อที่จะทำงานร่วมกันกับผู้อื่น (Chutikarn Sriviboon, 2014) การใช้หลักเหตุผลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลถือเป็นกุญแจสำคัญในการทำงานเพื่อลดปัญหาและการใช้อารมณ์ที่เข้ามาเป็นอุปสรรคในการทำงาน

2.5.3 หลักการมีภูมิคุ้มกันที่ดีกับความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พนักงานที่มีความสามารถอันโดดเด่น จะเป็นแรงบันดาลใจที่ดีให้แก่บุคคลอื่นๆในองค์กรได้ (Berger and Berger, 2004) การรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง (Talent) การมีคนเก่งๆในองค์กรเป็นภูมิคุ้มกันอย่างหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้เป็นแรงจูงใจ ยกระดับจิตสำนึก ค่านิยม เป้าหมายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานที่มีความสามารถและมีมิตรภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กร มักจะช่วยเหลือเกื้อกูลกันไปในทางที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ความคิดสร้างสรรค์ระหว่างกันอยู่เสมอ เพื่อพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ

2.6 หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับความสามารถด้านสติปัญญา (Intellectual Competency)

ด้านสติปัญญา คือ ทักษะที่เน้นความคิดเป็นหลัก การคิดและการคาดการณ์ถึงอนาคตล่วงหน้ามาสู่ความเปลี่ยนแปลงในองค์กร ส่งผลให้เกิดการเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Change Agent) ที่ดีให้กับองค์กรได้ ความสามารถด้านสติปัญญาเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานซึ่งจะผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์และสังเคราะห์ มนุษย์แต่ละคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคล มีการเรียนรู้ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับศักยภาพ

ในบุคคล การรับรู้ เรียนรู้ผ่านสื่อและประสบการณ์ต่างๆ ความสามารถด้านสติปัญญา แบ่งออกได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษาเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่ คือ การค้นหา เพิ่มเติม ต่อยอดความรู้ที่มีอยู่ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น หนังสือ การเดินทาง การลงมือทำ เป็นต้น 2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมายการนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้กับการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการนำความรู้ที่มีมา ใช้กับปฏิภาณไหวพริบ 3. ความสามารถในการตัดสินใจแก้ไข

ปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย การใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหา คิดถึงต้นเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไขโดยใช้หลักเหตุผล

2.6.1 ความสามารถในการวางแผนการทำงาน

การวางแผนเป็นระบบกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด 5. ความสามารถในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ การประดิษฐ์สินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อตอบโต้ให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการ และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Office of the Higher Education Commission, 2009) (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 ความสามารถด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) ดัดแปลงจาก Office of the Higher Education Commission (2009)

2.6.2 หลักพอประมาณ กับ ความสามารถด้าน สติปัญญา

ความพอประมาณในด้านสติปัญญา หมายถึง รู้ตัวตนเอง รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่ได้รับมอบหมาย จากภาพที่ 5 จะต้องใช้ความสามารถด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และแสวงหาความรู้ใหม่จากแหล่ง ข้อมูลที่เชื่อถือได้หลากหลายช่องทาง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับวิชาชีพของตนที่ได้รับมอบหมาย การใช้ปัญญาแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย ใช้ความคิด วิเคราะห์ในการวางแผนการทำงาน และที่สำคัญที่สุดมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อย่อยอดพัฒนาสติปัญญาเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ข้อมูลข่าวสารมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ความชื่นชอบ ค่านิยม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการมีการผันเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การใช้ความคิด ทักษะ สติปัญญาในการคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ จะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงาน ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

2.6.3 หลักความมีเหตุผลกับความสามารถด้าน สติปัญญา

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การให้ความสำคัญที่ตัวบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหลักเหตุผลก็คือคนซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในองค์กร นับเป็นสินทรัพย์หรือ “ทุน” มนุษย์ขององค์กรได้

2.7 หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับความสามารถ ด้านธุรกิจ (Business Competency)

ด้านธุรกิจ การที่ทุนมนุษย์ในองค์กรมีความรู้เรื่องธุรกิจจะช่วยให้นักงานสามารถตอบโต้เป้าหมายขององค์กรได้ ความสามารถด้านธุรกิจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจด้านการบริหาร เศรษฐศาสตร์ และการจัดการ ความสามารถดังกล่าวข้างต้นจะช่วยให้พนักงานสามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานต่างๆ เพื่อจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ หากทุกคนในองค์กรมีความรู้และความสามารถทางธุรกิจเป็นอย่างดีแล้ว สมาชิกทุกคนในองค์กรจะมีภาพเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจความสำคัญของหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง การมุ่งเน้นให้พนักงานใน

องค์กรตระหนักรู้ถึงคุณค่าความสำคัญของหน้าที่ของตนนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้องและการพัฒนาตนเองไปในทิศทางเดียวกัน

ความสามารถทางธุรกิจที่สมาชิกทุกคนในองค์กรพึงมีส่วนร่วมได้มีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 6 ความสามารถด้านธุรกิจ (Business Competency) ดัดแปลงจาก Margaret (2014)

2.7.1 หลักพอประมาณกับความสามารถด้านธุรกิจ

วิถีแห่งการปฏิบัติตนตามหลักพอประมาณ คือ การมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัย พอประมาณไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป และมุ่งเน้นความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ โดยมีผลกำไร รายได้ โดยไม่เบียดเบียนคนอื่น พึงพอใจกับการทำธุรกิจอย่างสุจริต คำกล่าวพอเหมาะพอควรให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากต้นทุนกับราคาขายเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อนใช้หลักเหตุผลเข้ามาเป็นตัวกำกับ ดังเช่นพระราชดำรัสที่ว่า "...มีเงินแต่ซื้อรถคันเล็กๆ แต่กลับไปผ่อนรถคันโตก็แบกไม่ไหว อาหารการกินก็กินให้มันพอดี กินแพงเกินไป กินมากเกินไปมันก็จุก ไขมันก็เพิ่ม อยู่อย่างเรียบง่ายอยู่อย่างธรรมดาอยู่กับสติอย่างถาวร..." (Anan, 2007)

2.7.2 หลักความมีเหตุผลกับความสามารถด้านธุรกิจ

การใช้ทักษะความสามารถทางธุรกิจในด้านต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ควรมีความสามารถต่างๆ ดังต่อไปนี้ จากภาพที่ 6 มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ 1.บัญชี (Accounting) ความรู้พื้นฐานด้านบัญชีจะช่วยให้การเรียนรู้และปรับตัวกับความสามารถด้านตัวเลขได้ 2.เศรษฐกิจ (Economics) การรู้ทันสถานการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันเพื่อเตรียมตัวและพร้อมรับมือกับสถานการณ์ในอนาคต 3.ความร่วมมือ (Compliance) การรู้จักเข้าใจความร่วมมือกันภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เช่น พันธมิตรทางธุรกิจ 4.กฎหมาย (Legal) การรู้ข้อกฎหมายจะทำให้ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ไม่ประสงค์ดีและยังเป็นการป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้กระทำผิดกฎหมายจนนำมาซึ่งปัญหาในภายหลังได้ 5.เทคโนโลยี (Technology) ปัจจุบันการทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว

และบริการ ต้องอาศัยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (Real time) ความสามารถด้านเทคโนโลยีจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้ข่าวสาร ข้อมูลและความรู้มาใช้ในการทำงานการดำเนินการทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบการทำงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างสิ้นเชิง 6.การตลาด (Marketing) การรับรู้ความเข้าใจของความต้องการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี 7.ข้อมูลสถิติ (Statistics) การวิเคราะห์ตัวเลข สถิติข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการทำงาน การใช้หลักตรรกะในการทำธุรกิจ ทักษะการคิด วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีระบบแบบแผนอย่างเหมาะสมบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จที่วางไว้ได้ (Margaret, 2014)

2.7.3 หลักการมีภูมิคุ้มกันที่ดีกับความสามารถด้านธุรกิจ

"การเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการพัฒนา" ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าทุกอย่างในโลกนี้ล้วนมีความเป็นพลวัต การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในการประกอบธุรกิจคือ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Continue Change) โดยไม่ยึดติดกับความสำเร็จเดิมๆ (Teungfung & Jitvirat, 2009) การแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการนับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์มหาศาล ฉะนั้นการเตรียมตัวรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไม่เพียงแต่จะเป็นหลักในการดำรงชีวิต แต่หากยังเป็นทฤษฎีการพัฒนาธุรกิจเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.8 การประยุกต์ใช้สองเงื่อนไขตามหลักศาสตร์ของพระราชชา

เงื่อนไขความรู้และเงื่อนไขความดีช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านจิตใจของมนุษย์ เพื่อให้มีหลักในการดำรงชีวิต ให้ความซื่อสัตย์สุจริต รู้ รัก สามัคคี รู้จักแบ่งปัน การมีความรู้และคุณธรรมเป็นหลักในชีวิตเสมือนการมีแสงนำทางชีวิตเพื่อไม่ให้หลงผิดไปในทางที่ไม่ดี ยึดมั่นในคุณธรรมและความดีงาม

2.8.1 เงื่อนไขความรู้กับการพัฒนาทุนมนุษย์

ความรู้ตามหลักศาสตร์ของพระราชชา คือ การรอบรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการต่าง ๆ อย่างรอบด้านทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ใช้ปัญญาให้มีความรอบคอบที่จะนำความรู้ที่มีมาเชื่อมโยงกัน ปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังและวางแผนการทำงานอย่างมีเหตุผลและคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีสติ การนำความรู้มาใช้ในการพึ่งพาตนเอง ได้แก่ การพึ่งพาตนเองในด้านจิตใจ สังคม ทางทรัพยากรธรรมชาติที่มี (การใช้ทรัพยากรให้เหมาะกับงาน ไม่สิ้นเปลือง ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดและประหยัด) เทคโนโลยี และทางเศรษฐกิจ (Praphanphong, 2016)

2.8.2 เงื่อนไขคุณธรรมกับการพัฒนาทุนมนุษย์

คุณธรรมกับการพัฒนามนุษย์ เงื่อนไขของคุณธรรม (Morality) คือคุณธรรมในการดำรงชีวิต เพื่อความสุขและความเจริญทั้งของตนเองและของสังคม ยึดหลัก 4 ประการ คือ เมตตาธรรม สามัคคีธรรม สุจริตธรรม และเที่ยงธรรม (The Thai Chamber of Commerce and Board of Trade, 2007) การทำดีได้เป็นคติประจำใจคนไทยทั้งชาติมาช้านาน หากเราสามารถปลูกฝังค่านิยมเกี่ยวกับการทำดีที่ถูกต้องจะช่วยให้มนุษย์เจริญทั้งทางโลกและทางธรรมได้ โดยค่านิยมที่ควรปลูกฝังให้คนทุกระดับหน้าที่ ได้ยึดถือคือ ค่านิยมพื้นฐาน 5 ประการ ที่คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ได้ประกาศไว้ในปี 2525 (Thepsitha, 2006) ได้แก่ 1. การพึ่งพาตนเอง 2. การประหยัด และอดออม 3. การมีระเบียบวินัย และเคารพกฎหมาย 4. การปฏิบัติตามคุณธรรมของศาสนา 5. ความรัก ชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ ให้รู้จักนำหลักธรรมคำสอนมาพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เพื่อเป็นทุนมนุษย์อย่างมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศสืบไป

2.9 การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการจากการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community - Based Tourism: CBT) คือ การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นถึงความยั่งยืนของสังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม โดยกำหนดการทำงานโดยคนในชุมชน จัดสรร ดูแลและแบ่งปันผลประโยชน์ภายในชุมชน ดังนั้น คนในชุมชนถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว สินค้าที่เสนอขายแก่นักท่องเที่ยว คือ วัฒนธรรมและทรัพยากรทั้งทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อก่อให้เกิด

การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ มาซึ่งประสบการณ์ที่ดี (Etsuko, 2008)

การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการทำงาน จะต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก การใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจจากการศึกษา ฐานข้อมูล ความรู้และใช้สติปัญญาในการกระทำเพื่อประโยชน์สูงสุด ชุมชนจะต้องรู้เท่าทันโลก สังคมโดยการศึกษาเรียนรู้จากการอบรม การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายชุมชน

ประการที่สอง การพอประมาณทำตามศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ ด้านเศรษฐกิจชุมชน เน้นหลักการใช้ความร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน แบ่งปันทรัพยากรใช้อย่างพอเพียงเหมาะสม มีความสมดุลกันจากรายรับและรายจ่ายไม่ก่อให้เกิดหนี้สินครัวเรือน ยกตัวอย่างเช่น ชุมชนมีวิถีชีวิตแบบพอเพียงเป็นที่น่าสนใจและดึงดูดสำหรับนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว หากชุมชนไม่เป็นตัวของตัวเอง แต่พยายามที่จะเลียนแบบการให้บริการแบบโรงแรม การติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ก็จะส่งผลให้ขาดอัตลักษณ์และไม่เป็นตัวของตัวเอง ทั้งยังก่อหนี้ที่ไม่จำเป็นในการลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเอานักท่องเที่ยวอีกด้วย (Suansri, 2003)

และประการที่สามคือการมีภูมิคุ้มกัน จะต้องมีการบริหารจัดการรายได้ มีการวางแผน การจัดการบริหารความเสี่ยง ยกตัวอย่างเช่น การจัดการการท่องเที่ยวชุมชน นักท่องเที่ยวที่เข้ามาก่อให้เกิดรายได้แก่ชุมชน แต่รายได้ในส่วนนี้ควรจะเป็นเพียงรายได้เสริมเท่านั้น เพื่อในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวชาวบ้านจะได้พึ่งพาตนเองได้และไม่ได้รับผลกระทบทางการเงินจากการขาดรายได้จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ข้อพิพาทหลักคือ การทำการเกษตร ปลูกข้าว เลี้ยงสัตว์ ซึ่งเป็นอาชีพดั้งเดิมอยู่แล้ว (Ahmad et al., 2015)

นอกจากนั้นจริยธรรมและคุณธรรมจะเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะนำพาให้คนในชุมชนมีความสุขและก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและสังคมได้อย่างยั่งยืน

9. บทสรุป

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักศาสตร์ของพระราชชา มีหลักการที่ต้องยึดถือปฏิบัติ คือ 1. ความพอประมาณ (Moderation) 2. ความมีเหตุผล (Reasonableness) 3. การมีภูมิคุ้มกัน (Self-immunity system) การพัฒนาคนซึ่งถือได้ว่าเป็น “ทุน” ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ที่คนคือกำลังหลักในการผลิตสินค้าและบริการ การพัฒนาคนจะต้องอาศัยความรอบ ความรอบคอบและความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพราะคนคือทรัพยากรที่มีจิตใจ มีอารมณ์ความรู้สึก การสร้างพื้นฐานจิตใจของทุนมนุษย์โดยมีเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1. เงื่อนไขความรู้ (Knowledge) 2. เงื่อนไข

คุณธรรม(Morality) ก็เพื่อยกระดับจิตใจและจิตสำนึกในคุณความดี ดำเนินชีวิตด้วยความเพียร ความอดทนเพื่อรักษาความสมดุลของความรู้และความดี ให้สามารถดำเนินควบคู่กันไปในสังคม เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน อาวุธที่องค์กรสามารถใช้ในการต่อยอดกับสภาวะแวดล้อมได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงได้ก็คือการพัฒนาคนให้สามารถยืดหยุ่นอยู่บนโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ได้อย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องรับใช้ความต้องการอยากเรียนรู้ความอยากรู้อยากเห็นเพื่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว/ผู้ใช้บริการที่ต้องการตอบสนองความต้องการและความภาคภูมิใจของตนเอง การใช้หลักการพัฒนามนุษย์ให้เป็นคนดีและคนเก่งจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำเนินการเป็นลำดับแรกๆ ของการทำงานเพื่อความเป็นเลิศของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

10. References

- Ahmad, N.A, Amir, A.F, Radzi, A.A.Azdel & Kamaruddin, M.S.Y. (2015). *Community-based tourism (CBT) industry: operators awareness in the revenue management practice*. Theory and Practice in Hospitality and Tourism research. London. 283-287.
- Anan, A. (2007). *pratyā sēthakit phōphīang road to sustainable economy* [Sufficiency economy road to sustainable economy]. Bangkok: Med Sai Printing Limited Partnership.
- Berger, A.L., & Berger, R. (2004). *The talent management handbook: creating organizational excellence by identifying, developing and promoting your best people*. New York: McGraw-Hill.
- Brahmagunabhorn, P. (2005). *sēthasāt nāo phut* [Buddhist economics]. Wat Nyanavesakavan.
- Braun, M. (2014). Human resources professional competency framework. *Human Resources Professionals Association (HRPA)*. Retrieved from http://www.academia.edu/19550039/HRPA_Professional_HR_Competency_Framework
- Buckingham, M., & Clifton, O.D. (2014). *Strengthsfinder*. The Gallup Organization.
- Craig, R. (1976). *Training and development handbook*. NY: McGraw-Hill.
- Foote, N.N., & Cottrell, L.S. (1955). *Identity and interpersonal competence*. Chicago, MI: University of Chicago Press.
- Gilley, J.W., Eggland, S., & Gilley, A.M. (2002). *Principles of human resource development*. (2nd ed.). Cambridge: MA: Basic Books.
- Holland, J.L., & Baird, L.L. (1968). An interpersonal competency scale. *Educational and Psychological Measurement*, 28(2), 503-510.
- Jombunud, C. (2011). *thun manut kap kānphatthana thurakit thōngthēo* [Human capital and tourism business development]. Integrated Human Development Center.
- Luepong, P. (2012). *kānphatthana thun manut hai mī samatthana khwāmsāmāi nai kān khāngkhan* [The Competency Development of Human Resource]. *Executive Journal*, 32(4), 103-108.
- Maharatsakul, P. (2013). *kānchātkañ læ kānphatthana sapphayakōn manut* [Managing and developing human resources]. Bangkok, Thailand: Panyachon Distributor.
- Nadler, L. (1970). *Developing human resource*. Houston, TX: Gulf Publishing Company.
- Nadler, Z., & Nadler, L. (1987). *The handbook of human resource development*. NY: John Wiley and Sons.
- Nanthaphaibun, C. (2012). *sinlapa kānhai bōrikan* [The art of service]. Bangkok: Se-Education.
- Office of the Higher Education Commission. (2009). *krōp mātrathān khunnawuthi : kānphatthana rāila iat khōng laksut læ rāiwichā hai mī khunnaphāp* [Qualifications Framework: the developing quality curriculum and course content]. on September 30 – October 2, 2009 at Radisson Suits Bangkok.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2007). *sēthakit phōphīang* [Sufficiency economy]. Bangkok, Thailand: Office of the National Economic and Social Development Board.
- Okazaki, E. (2008). A community-based tourism model: its conception and use. *Tourism*, 16(5), 511-529.
- Praphanphong, R. (2016). *sēthakit phōphīang læ thrisadi mai* [Sufficiency economy and new theory]. (2nd ed.). Bangkok, Thailand: Sataporn Books.

- Puvitayaphan, P. (2008). *konlayut kānphatthana saphhayākōṇ manut* [Strategic human resource development]. (2nd ed.). Bangkok: HR Center.
- Rurkkhum, S. (2014). *kānphatthana saphhayākōṇ manut : lakkaṇ læ kān prayuk* [Human resource development: principles and applications]. Bangkok, Thailand: Chula Press.
- Sathirathai, S. (2007). *pratyā sēthakit phōphiang: road to sustainable economy* [Sufficiency economy philosophy: road to sustainable economy]. Bangkok, Thailand: KK Publishing.
- Sriviboon, C. (2014). *Human resource management and development*. Bangkok, Thailand: Na-Petch.
- Suansri, P. (2003). *khūmū kānchatkān thōngthiēo dōi chumchon* [Community based tourism handbook]. Bangkok, Thailand: Life and Nature Travel Project.
- Swanson, E.F., & Holton, R.A.III. (2009). *Foundations of human resource development*. San Francisco, PN: CA: Barrett-Koehler.
- Teungfung R., & Jitvirat, K. (2009). *kānphatthana thun manut phaītai kān plānplāng chōng phonlawat* [Human capital development in dynamic change]. *Modern Management Journal*, 7(2), 27-40.
- Thepsitha, S. (2006). *kān dōen tām rōi phrayukhonlabāt* [Following the royal path]. (3rd ed.). Bangkok, Thailand: The Young Buddhists Association of Thailand under the Royal Patronage.
- The Thai Chamber of Commerce and Board of Trade. (2007). *sēthakit phōphiang pratyāmai nai yuk lokāphiwat* [Sufficiency economy: a new philosophy in the global world]. Bangkok, Thailand: University of the Thai Chamber of Commerce.
- Wannathanom, C. (2017). *kotmāi kānthōngthiēo Thai* [Thai tourism law]. Bangkok: 3 Lada Limited Partnership.
- Wongthongdee, S. (2013). *kānphatthana saphhayākōṇ manut* [Human resource development]. Bangkok, Thailand: Chula Press.