

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

อาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าของอาเซียนมีปัจจัยสำคัญจากความไว้วางใจกันระหว่างรัฐสมาชิก อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างกัน ทำให้มีเสถียรภาพความมั่นคงและความร่วมมืออย่างใกล้ชิดในปัจจุบัน จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้กำหนดวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 ที่จะให้ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้ ช่วยให้ประเทศเหล่านี้เข้าร่วมในกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน และส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน และตลาดเงินทุน การประกันภัยและภัยอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม กรอบความร่วมมือด้านกฎหมาย การพัฒนาความร่วมมือด้านการเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการยกระดับการศึกษาและการพัฒนาฝีมือ

จากผลการดำเนินงานตามมติที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 15 มีประเด็นสำคัญที่ประเทศสมาชิกเสนอว่าควรมีอยู่ในแผนด้วยคือ การส่งเสริมความเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวในอาเซียนทั้งทางรถเรือ และเครื่องบิน โดยได้กำหนดแผนการตลาดและสินค้าการท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีการริเริ่มสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ และเป็นเอกลักษณ์ และให้ถือว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามแผน ทั้งนี้ ประเทศไทยได้ขอให้ประเทศสมาชิกมีความเป็นเอกภาพและความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้มติดีที่ประชุมคณะทำงานต่าง ๆ เกิดผลสำเร็จ สำหรับการเปิดเสรีทางการค้าในวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนนั้นเป็นอีกหนึ่งสาขาที่อาเซียนให้ความสำคัญ และสมาชิก 9 ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมฯเมื่อปี 2552 โดยไทยเป็นประเทศเดียวที่ยังไม่ได้ลงนาม เนื่องจากติดเงื่อนไขต้องผ่านการพิจารณาของรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญของประเทศ แต่ในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียนไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปิดเสรีอาเซียนได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการเตรียมพร้อมมาเป็นลำดับ และปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่ MRA กำหนดภายใต้กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) เกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว นั้น ประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงาน ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศ

อาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

รัฐบาลไทยได้ตระหนักในความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับต้นๆ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ใช้ความพยายามทุกรูปแบบในการช่วยกันผลักดันให้การท่องเที่ยวซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศกลับฟื้นตัวได้ในเวลาอันรวดเร็วที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวปี 2552-2555 ในกรอบแนวคิดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่วิสัยทัศน์และมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว พ.ศ. 2552-2555 ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องเร่งแก้ไขนั้นต้องเร่งสร้างระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงเป็นหน้าที่หนึ่งของสถาบันการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหลักในการผลิตบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นแหล่งรวมทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งของประเทศ จึงไม่สามารถที่จะดำเนินการแข่งขันได้อย่างโดดเดี่ยว จำเป็นจะต้องเตรียมการและพร้อมสู่กับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การสร้างความร่วมมือและทำงานแบบบูรณาการระหว่างสถาบันการศึกษาในภูมิภาคอาเซียนจะทำให้สถาบันการศึกษามีความเข้มแข็งเกิดการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน การผนึกกำลังรวมกันในลักษณะเครือข่ายจึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สอดคล้องเหมาะสมที่ทำให้สถาบันการศึกษามีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

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

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 2547 คิดเป็น ร้อยละ 0.03 หรือมีจำนวนเท่ากับ 232,988 คน เป็นการจ้างงานของผู้ประกอบการ SMEs จำนวน 156,626 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22 ของการจ้างงานทั้งหมดในธุรกิจโรงแรม ค่ายพักและที่พักชั่วคราวในปี 2548 (ชาญโชติ ชมพูนุท.2554)

ส่วนอัตรากำลังเกี่ยวกับแรงงานนั้น จากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทำการวิจัย เรื่อง“แผนพัฒนากำลังคนของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ” ได้คำนวณตัวเลขประมาณการผู้สำเร็จการศึกษา ที่คาดว่าจะเข้าสู่ตลาดแรงงานระหว่างปี 2550-2559 พบว่าทุกปีจะมีจำนวนแรงงานจากทุกระดับการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยแรงงานระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มเข้าสู่ตลาดแรงงานมากที่สุด จึงต้องเร่งผลิตกำลังคนสายอาชีพ ที่มีคุณภาพที่มีคุณภาพและสอดคล้องตามความต้องการตลาดแรงงาน (นิตยสารการศึกษาอัฟเกรด.2552) โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคบริการ ที่มีการจ้างงานสูงสุดในระยะสั้น 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 ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, โครงการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2543)

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

การเตรียมความพร้อมต้องทำในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด โดยควรเร่งรัดการผลิตคนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่ง

พัฒนาสมรรถนะหลัก ให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบัน การศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน โดยนำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐาน เพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น 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 และดัชนีการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของประเทศต่ำ เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญคือจะทำอย่างไรที่จะทำให้สถานศึกษา ตลอดจนบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องตระหนักความจำเป็นของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้การผลิตบุคลากรสู่ตลาดแรงงานในภูมิภาคอาเซียนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพที่ได้รับจากสถานศึกษานำไปบูรณาการกับความรู้ที่ได้รับจากสถานประกอบการ และพัฒนานักศึกษาให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เสริมสร้างให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2547) อันจะนำไปสู่ความร่วมมืออันดียิ่งระหว่างสถานศึกษาในการจัดการศึกษาของภูมิภาคอาเซียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังนำผลการศึกษานี้มาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนด้านวิชาชีพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมอีกด้วย เพราะผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพผู้สังคม(บุษกร พรหมมาโนช, 2541) เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย จึงมีการส่งเสริมและเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างรีบด่วน เพื่อให้แรงงานมีคุณภาพและก้าวเข้าสู่ความเป็นมืออาชีพอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพและมีมาตรฐานระดับสากล (จุนทร ถักยณวิศิษฐ์, 2550)

ด้วยเหตุข้างต้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน พร้อมทั้งบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติโดยนำองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่มีอยู่ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งเป็นการเตรียมบุคลากรไว้ทดแทนการขาดแคลนในอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พร้อมทั้งสร้างโอกาสหรือรายได้ให้กับธุรกิจท่องเที่ยวด้วยการสร้างเอกลักษณ์ของความเป็นอาเซียนและทำให้เกิดระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นในภูมิภาคอาเซียน ให้ดำรงอยู่สืบไปเพื่อเป็นความภาคภูมิใจแก่ชนรุ่นหลังและเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเพื่อนำรายได้มาสู่ชุมชนหรือประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.2.3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

4. เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

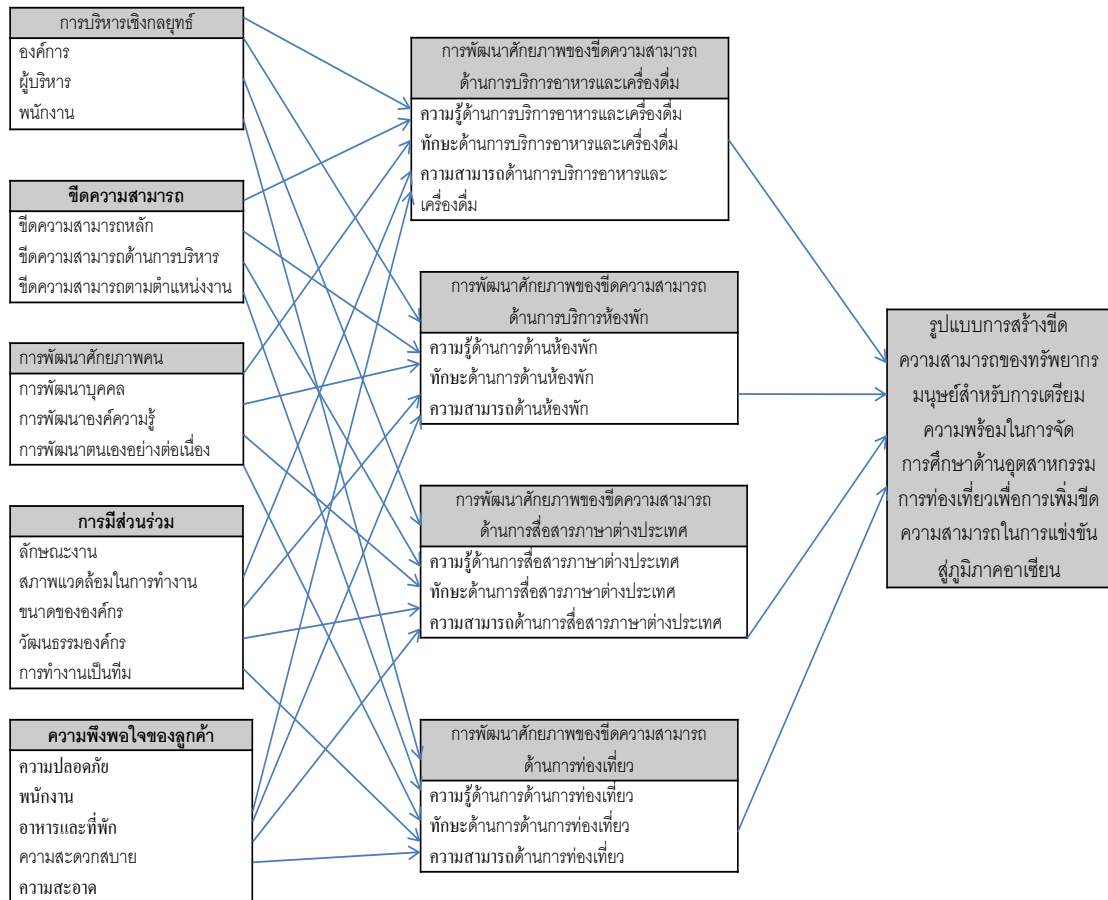
1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม 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 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%)

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา คือ การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.4 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1.1 รูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

1.5 นิยามคำศัพท์

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสร้างขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การสร้างขีดความสามารถด้านห้องพัก การสร้างขีดความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ การสร้างขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว

การจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง การจัดการให้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในกลุ่มสาขาวิชาชีพการโรงแรม และการท่องเที่ยว

ภูมิภาคอาเซียน หมายถึง ประเทศที่มีในกลุ่มอาเซียนประกอบด้วย 10 ประเทศ

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