

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

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

(1) ใช้เอกสารทางการเมืองและกลไกของอาเซียนที่มีอยู่แล้วในการเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาคือพิพาทภายในภูมิภาค รวมทั้งการต่อต้านการก่อการร้าย การลักลอบ ค้ายาเสพติด การค้ามนุษย์ อาชญากรรมข้ามชาติอื่นๆ และการขจัดอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

(2) ริเริ่มกลไกใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความมั่นคง และกำหนดรูปแบบใหม่สำหรับความร่วมมือในด้านนี้ ซึ่งรวมไปถึงการกำหนดมาตรฐานการป้องกันการเกิดข้อพิพาท การแก้ไขข้อพิพาท และการส่งเสริมสันติภาพภายหลังการเกิดข้อพิพาท

(3) ส่งเสริมความร่วมมือด้านความมั่นคงทางทะเล ซึ่งอาเซียนยังไม่มีความร่วมมือด้านนี้ ทั้งนี้ ความร่วมมือข้างต้นจะไม่กระทบต่อนโยบายต่างประเทศและความร่วมมือทางทหารของประเทศสมาชิกกับประเทศนอกภูมิภาค

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 มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม 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 โดยประเทศสมาชิกครบทั้งสิบประเทศซึ่งขณะนี้ประเทศสมาชิก

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 สื่อนี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเป็นเรื่องจำเป็นทั้งในโลกปัจจุบันและในอนาคต เป็นต้น หลายประเทศในอาเซียนได้มีการเตรียมการและดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว เช่น ประเทศสิงคโปร์ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะความรู้ด้านภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานในชีวิตประจำวันได้ตั้งแต่ในระดับพื้นฐาน และให้นักเรียนมีอิสระที่จะเลือกเรียนภาษาใดภาษาหนึ่งที่ไม่ใช่ภาษาท้องถิ่นเป็นภาษาที่สาม ประเทศมาเลเซียจัดการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์เป็นภาษาอังกฤษ ประเทศฟิลิปปินส์สอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนเกิดจากแนวคิด แผนปฏิบัติการ ปรัชญาและยุทธศาสตร์ตามลำดับต่อไปนี้

วิสัยทัศน์อาเซียน ค.ศ. 2020

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

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 ประชาธิปไตยและความมั่นคงในภูมิภาคโดยการร่วมมือทางการเมืองและความมั่นคงอย่างรอบด้าน โดยมุ่งยุทธศาสตร์สำคัญใน 5 ด้าน คือ

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

2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีแนวคิดหลักในการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาโดยการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่ใกล้ชิดขึ้นโดยมุ่งยุทธศาสตร์ 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 เขตการลงทุนอาเซียนโดยส่งเสริมการเปิดเสรี การลงทุนและการอำนวยความสะดวกด้านการลงทุน

2.3 การค้าสินค้าโดยมุ่งลดอุปสรรคด้านภาษี การอำนวยความสะดวกด้านการค้า เช่น สศการการพัฒนาความร่วมมือด้านทรัพย์สินทางปัญญา 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 ก๊าซธรรมชาติ เป็นต้น รวมถึงการอนุรักษ์และการรักษาความปลอดภัย

2.10 สาขาการเกษตร สินค้าโภคภัณฑ์ และป่าไม้ โดยเน้นพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มผลผลิตและส่งเสริมการค้าทั้งภายในอาเซียนและระหว่างอาเซียนกับประเทศภายนอก

2.11 การเสริมสร้างสถาบันของอาเซียน เช่น การกำหนดกลไกการยุติข้อพิพาท การจัดทำข้อมูลสถิติและเผยแพร่ให้ประเทศสมาชิกรับทราบ เป็นต้น

2.12 ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับประเทศคู่เจรจาของอาเซียน โดยการสนับสนุนการเชื่อมโยงและส่งเสริมความสอดคล้องของข้อตกลงต่าง ๆ ที่อาเซียนมีกับประเทศคู่ค้าสำคัญรวมถึงการจัดทำความตกลงด้านเศรษฐกิจกับประเทศที่กำลังมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนที่มีแนวคิดหลักในด้านการทำนุบำรุงมนุษย์ทรัพยากรธรรมชาติ 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 ระหว่างประเทศเพื่อเร่งรัดกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่ต้องการให้อาเซียนสิบประเทศเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว 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) เพื่อ

ปรับปรุงการทำงานของอาเซียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีกรอบในการทำงานที่ชัดเจนและสามารถปรับตัวตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง

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

ปณิธานของอาเซียน 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) พร้อมทั้งได้ประกาศปณิธานของอาเซียน 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 เข้าร่วมปฏิบัติงานในสำนักเลขาธิการอาเซียนการจัดอบรมรวมถึงการอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาศูนย์วัดความก้าวหน้าของกลุ่มประเทศ CLMV ในการลดช่องว่างการพัฒนา (กระทรวงการต่างประเทศ, 2554)

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

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

ด้วยเหตุข้างต้นดังกล่าว ประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกหนึ่งของอาเซียนจำเป็นต้องเตรียมการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของอาเซียนในด้านต่างๆ ซึ่งผลกระทบที่สำคัญคือการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษา การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนจะทำให้การเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาสะดวกขึ้น และการเปิดเสรีการค้าบริการด้านการศึกษาจะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ ภาษาและวัฒนธรรมระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยสำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อผลิตกำลังคนของประเทศไทยให้มีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน

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)

ในขณะเดียวกันการปฏิบัติการทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น มีวิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญา ก็คือ การให้มีส่วนร่วมการให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการหรือปฏิบัติการต่าง ๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อกิจกรรมและองค์กรในที่สุด เทคนิคการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีดังนี้ 1. การบริหารในรูปคณะกรรมการ (Management of Committee) 2. การทำงานระบบทีม 3. การระดมความคิด 4. การฝึกอบรม 5. การบริหารแบบยึดวัตถุประสงค์

การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหารกำหนดทิศทางของธุรกิจโรงแรม วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ ทั้งนี้ไม่จำกัดเฉพาะแต่องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนแต่อย่างใด กลยุทธ์ขององค์กรจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ การทำความเข้าใจและการพยายามศึกษาองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการใช้กลยุทธ์เพื่อการจัดการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงคุณประโยชน์ของกลยุทธ์ ที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และจะต้องมีการพิจารณาเลือกกลยุทธ์และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร(สมยศ นาวิการ.2543)

ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์กรทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

- เป็นกระบวนการของการบริหารองค์กรโดยรวม
- เป็นการบริหารที่เน้นการสร้างกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว

- เป็นการตัดสินใจที่อาศัยชั้นเชิง ไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูป
- ต้องอาศัยความร่วมมือ พันธะผูกพัน (Commitment) และทรัพยากรในองค์กร
- มีทิศทางที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่าง ๆ และแสดงให้เห็นทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกัน

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องเสริมสร้าง รวมทั้งช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กร ในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เป็นการบริหารอย่างมีระบบที่ต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กรเป็นส่วนประกอบ และอาศัยการวางแผนอย่างมีขั้นตอน เนื่องจากการบริหารกลยุทธ์เป็นการบริหารองค์กรรวม ผู้นำที่มีความสามารถจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับองค์กร และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงไม่ล้มเหลว เนื่องจากกลยุทธ์ที่ดีแต่ล้มเหลวจะไม่สามารถนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้ ดังนั้นทั้งกลยุทธ์และนักบริหารที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์และนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจึงมีความสำคัญเท่าเทียมกัน บุคลากรภายในองค์กรจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ

การศึกษา หาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ สามารถแยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้าน เทคนิควิธีการทำงาน นั้น สำคัญที่สุดในระดับคนงานธรรมดา แต่สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้น ความสามารถทางด้านบริหาร จะเพิ่มความสำคัญตามลำดับ และมีความสำคัญมากที่สุดในระดับ ผู้บริหาร ขั้นสุดยอด (Top executive) ควรจะได้มีการอบรม (training) ความรู้ทางด้านบริหารควบคู่กัน ไปด้วยกับ ความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงานเกี่ยวกับหลักการจัดการ

ปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุง เปลี่ยนแปลงประเทศ การจัดการวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ มักนำมาสู่ผลเสียต่อชุมชนและ สิ่งแวดล้อมของประเทศ ในทางกลับกัน หากประเทศมีความชำนาญมากพอ ก็สามารถให้การท่องเที่ยว ช่วยในการแก้ปัญหาความยากจนและปัญหาทางสังคมต่างๆ รวมทั้งการอนุรักษ์มรดกและทรัพยากรของ ชาติได้ ซึ่งในหลายกรณี องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization) และองค์กรอื่นๆต่างก็ยอมรับว่า การท่องเที่ยวได้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและทำให้ ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจได้ ดังนั้น การบริหารแผนกลยุทธ์ ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2011-2015 (ASEAN Tourism Strategic Plan – ATSP) จึงไม่เพียงแต่นำ การดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาสู่ภูมิภาคมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทาง สังคมในหลายประการ การจัดทำแผนกลยุทธ์โดยทั่วไปมักมีกระบวนการที่ซับซ้อนและใช้เวลา อย่างไร ก็ตาม การจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากผู้มีส่วนได้เสียหลักที่ต้องการมีส่วนร่วม ในการพัฒนา ภาคการท่องเที่ยวนั้นต่างจากธุรกิจประเภทอื่นตรงที่มีผู้ประกอบการทั้งที่เป็นบริษัทข้าม ชาติขนาดใหญ่ จนกระทั่งถึงธุรกิจท้องถิ่นขนาดเล็ก การวางแผนของรัฐจึงต้องได้รับความร่วมมือและ ข้อมูลจากองค์กรระหว่างประเทศ รัฐบาลกลาง ตลอดจนรัฐบาลท้องถิ่นและองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว และยังต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่ต่อเนื่องไปสู่หลายๆภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญา ของมนุษย์ (Human endeavor) ซึ่งในหลายกรณีถูกกีดกันออกไปจากแผนการพัฒนา แผนฉบับนี้จึงมี ความพยายามที่จะคำนึงถึงประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นด้วย

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในภาคท่องเที่ยว แผนกลยุทธ์จึงต้องมีความ ยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และปัจจัยขับเคลื่อนต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญมากที่ องค์การการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) จะต้องทำการทบทวนแผนอยู่เสมอให้แน่ใจว่าเป็น แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมแผนปฏิบัติการและ โครงการต่างๆที่ระบุในแผนกลยุทธ์ฉบับนี้ มีความสมดุล กันบนพื้นฐานของวิสัยทัศน์ที่กำหนด เพื่อให้องค์การการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN NTOs) สามารถ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนิน โครงการต่างๆได้อย่างเหมาะสม วิสัยทัศน์ดังกล่าว มีดังนี้

“ภายในปี 2015 อาเซียนจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในภูมิภาคมากขึ้นด้วยสินค้าบริการที่เป็น เอกสิทธิ์และมีความหลากหลาย จะเกิดการปรับปรุงการเชื่อมโยงทางคมนาคม สร้างสภาวะแวดล้อมที่ มั่นคงปลอดภัย และเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ในขณะเดียวกัน จะต้องเพิ่มคุณภาพชีวิตและ โอกาสให้แก่

ผู้มีถิ่นฐานในภูมิภาค โดยพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและมีความรับผิดชอบต่อความ
ร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ”

นอกจากนี้ ยังมีทิศทางการยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาลีนค้าบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ของภูมิภาคและสร้างกลยุทธ์การลงทุนและการตลาดที่สร้างสรรค์
2. เพิ่มคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในภูมิภาค
3. เร่งปรับปรุงการอำนวยความสะดวกในการเดินทางและการเชื่อมโยงทางคมนาคมของอาเซียนในแต่ละทิศทางการยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วยแผนปฏิบัติการและโครงการที่หลากหลาย รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อจัดรูปแบบ และปรับโครงสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนใหม่เพื่อให้เกิดความประหยัดต่อขนาดและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเชื่อว่าการปรับโครงสร้างความร่วมมือนี้จะสามารถสร้างแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

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

โดยสรุป แผนกลยุทธ์ฉบับนี้มีความเป็นรูปธรรม เน้นการปฏิบัติ และสอดคล้องกับความเป็นจริงในโลก มีเป้าหมายในการจัดทำเพื่อให้แน่ใจว่าภูมิภาคอาเซียนจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง โดยตระหนักว่าประเทศใหญ่ๆในเอเชียหลายประเทศ ได้ทำการจัดสรรทรัพยากรเป็นจำนวนมากเพื่อให้ประเทศของตนสามารถแข่งขันกับอาเซียนได้

2.3 จิตความสามารถ (Competency)

จิตความสามารถเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการ

เรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเองและการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น โดยขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท(อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์: 2547) คือ 1. ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม 2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ 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 การนำขีดความสามารถมาใช้จะช่วยให้การงบประมาณในการพัฒนาพนักงานตรงตามเป้าหมายของการพัฒนาและคุ้มค่าต่อการลงทุน

สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ขีดความสามารถ จัดได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร การสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถเป็นเรื่องสำคัญและจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมจะสามารถสร้างการยอมรับและลดการต่อต้านการนำขีดความสามารถเข้ามาใช้ในหน่วยงานได้

2.4 การพัฒนาศักยภาพคน

การพัฒนาศักยภาพของคน คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของคน เพื่อความก้าวหน้าสู่คุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ และบริการที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา การมีวินัยใน การแข่งขันในเชิงคุณภาพ การทำงานร่วมกับคนอื่นและซื่อสัตย์ ขยัน ทุ่มเท อุทิศตัวเพื่องาน

การพัฒนาศักยภาพคน สามารถจำแนกได้ 3 ประการ ได้แก่

2.4.1 การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม ให้มีความรู้เรื่องกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน สามารถหาความจำเป็นในการฝึก อบรม เขียนหลักสูตรการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และสามารถเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ได้สามารถจัดทำ Training Road Map และ Competency Development Road Map ได้สามารถนำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมาใช้สนับสนุนวิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานให้สอดคล้องกันได้ เข้าใจกระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้ (Organizer) และสามารถสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลการฝึกอบรมระดับต้นได้

2.4.2 การพัฒนาองค์ความรู้ สามารถศึกษาค้นคว้าทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ โดยวิธีสังเกต สัมภาษณ์ รวบรวม แล้วนำไปสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัย และใช้วิธีการทางสถิติ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ จัดทำแผนการพัฒนาองค์ความรู้ของหน่วยงาน นำผลการพัฒนาองค์ความรู้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้ สามารถศึกษา และพัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้

2.4.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เน้นความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องาน ต่อตนเอง และต่อองค์กร รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายและทบทวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลารวบรวมและประมวลองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง และองค์กร

2.5 อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว

การเดินทางในลักษณะที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ

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

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายประกอบอาชีพหรือหารายได้

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

ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงถูกมองได้หลายแง่หลายมุมหรือหลายมิติ และเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ อย่างหลากหลายและเป็นสหสาขาวิทยาการ (Interdisciplinary) อย่างมาก จึงเป็นคำตอบว่า ทำไมจึงให้คำจำกัดความคำว่า “การท่องเที่ยว” ได้ยาก และดูเหมือนว่า คำจำกัดความต่างๆ ที่ได้บัญญัติขึ้นใช้ก็เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะเรื่องหรือขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น อุปมาอุปไมยเหมือนหนึ่งการให้คำอธิบาย หรือคำจำกัดความของอาชีพการดูแลสุขภาพ ก็ต้องพยายามอธิบายที่ผู้ป่วยมีปัญหาและความต้องการอะไร หรือการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ย่อมมีสหสาขาวิทยาการอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากเข้ามาเกี่ยวข้องความพยายามที่จะให้คำจำกัดความเรื่องการท่องเที่ยวและขอบเขตของการท่องเที่ยว อาจต้องพิจารณาถึงกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนร่วมหรือได้รับผลกระทบจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะระบุได้ใน 4 ลักษณะ คือ

- 1) นักท่องเที่ยวซึ่งแสวงหาประสบการณ์และความพึงพอใจซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมักสังเกตเห็นได้จากสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวผู้นั้นเลือก หรือกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวผู้นั้นให้ความสนใจ
- 2) ธุรกิจที่ให้บริการทั้งสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนักธุรกิจมองเรื่องการท่องเที่ยวว่าเป็นโอกาสที่แสวงหากำไร โดยการเสนอสินค้าและบริการ ซึ่งตรงกับอุปสงค์ของตลาดการท่องเที่ยว
- 3) รัฐบาลผู้ซึ่งเป็นเจ้าภาพของพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งมองการท่องเที่ยวว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งความมั่งมีทางเศรษฐกิจ และอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลต้องดูแลรวมทั้งรายได้ต่างๆ ที่ประชากรจะได้รับจากธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่อง และนักการเมืองก็จะมองถึงรายรับที่เป็นเงินตราต่างประเทศ และภาษีที่ได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นภาษีทางตรงหรือทางอ้อม
- 4) ชุมชนที่เป็นเจ้าภาพ โดยปรกติประชาชนในท้องถิ่นจะมองการท่องเที่ยวว่าเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยด้านการจ้างงาน และผลจากความมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวจำนวนมากต่อประชากรจำนวนมาก จึงอาจมีทั้งที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นอันตราย หรือมีผลพร้อมกันทั้ง 2 ประการ

ดังนั้น จึงอาจให้คำจำกัดความ คำว่า “การท่องเที่ยว” ได้ว่า “เป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ ซึ่งเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยว นักธุรกิจที่ให้บริการสินค้าและบริการ รัฐบาลที่เป็นเจ้าภาพ และชุมชนในท้องถิ่นที่เป็นเจ้าภาพ ในกระบวนการการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ และในกระบวนการให้การต้อนรับขับสู้แก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มาเยือน”

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

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

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

สภาพที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” หมายความว่า ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เนื่องกับการท่องเที่ยว ภาครัฐ องค์กรเอกชน ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว อันถูกผนวกอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน

จากลักษณะของ “การท่องเที่ยว” และความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ดังกล่าว สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะครอบคลุมองค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประเภท คือ

- 1) ผู้มาเยือน (Visitor) หมายความว่า “นักท่องเที่ยว” (Tourist) ที่เดินทางเข้ามาพักค้างคืน และ “นักท่องเที่ยว” (Excursionist) ที่เดินทางเข้ามาแต่ไม่ได้พักค้างคืน
- 2) แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ สถานที่สำคัญทางโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และศาสนา ลักษณะสถาปัตยกรรม ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนกิจกรรมงานประเพณีต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้น เป็นต้น ซึ่งเป็นแม่เหล็กดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

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

4) องค์การภาครัฐ ซึ่งมีนโยบาย สนับสนุน และส่งเสริมการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกัน ก็ดูแล ระวังไม่ให้การท่องเที่ยวส่งผลกระทบหรือทำความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ประเพณี และคุณภาพชีวิตของชุมชน

5) องค์การภาคเอกชน ที่ดำเนินธุรกิจหลากหลาย เพื่อให้บริการและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และสนใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก

6) ประชาชนในท้องถิ่น หรือ ในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว หรือมีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีส่วนสร้างความประทับใจ หรือไม่ประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบภายนอกประเทศอื่น ๆ มีส่วนช่วยกระตุ้น สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการเดินทางท่องเที่ยวมาสู่ประเทศไทย เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน สายการบินเรือ หน่วยราชการและหน่วยรัฐวิสาหกิจของไทย ในต่างประเทศ สมาคม / ชมรม คนไทยในต่างประเทศ ร้านอาหารไทย บริษัทข้ามชาติ หรือองค์กรธุรกิจร่วมทุน หน่วยงานภาครัฐกิจเอกชนในต่างประเทศและนักธุรกิจ 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 ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันและยังเป็นกลไกที่สำคัญในการกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคอีกด้วย

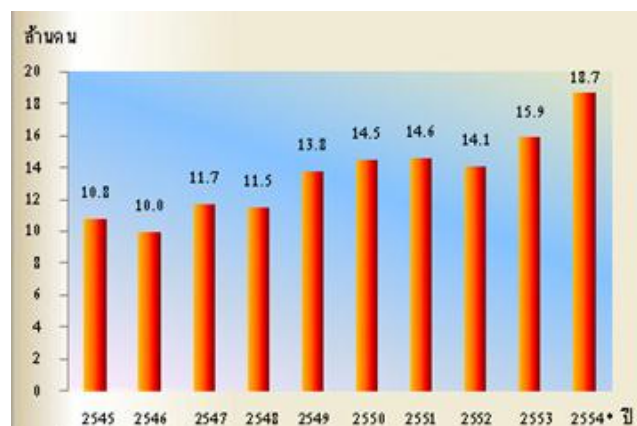


ภาพที่ 2.1 รายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
และร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่อ GDP พ.ศ. 2545-2553
ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

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 การแข็งค่าของเงินบาทราคาน้ำมันปรับตัวสูงขึ้น 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

ในปีต่อมาจำนวนนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็น 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 มีระยะเวลาพำนักระหว่างเฉลี่ยอยู่ที่ 9.12 วัน มีการใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคน อยู่ที่ 37,279 บาท หรือมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน ประมาณ 4,079 บาท

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

ตารางที่ 2.1 แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในเมืองไทย 10 อันดับแรก ปี 2554

อันดับที่	แหล่งท่องเที่ยว	จังหวัด
1	หมู่เกาะพีพี	กระบี่
2	เกาะเต่า	สุราษฎร์ธานี
3	หาดพัทยา	ชลบุรี
4	อัลคาซาร์ คาบาร์ด	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

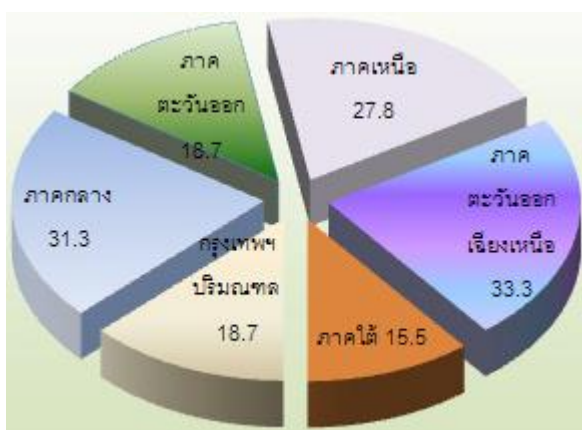
* เป็นข้อมูลปี 2553

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



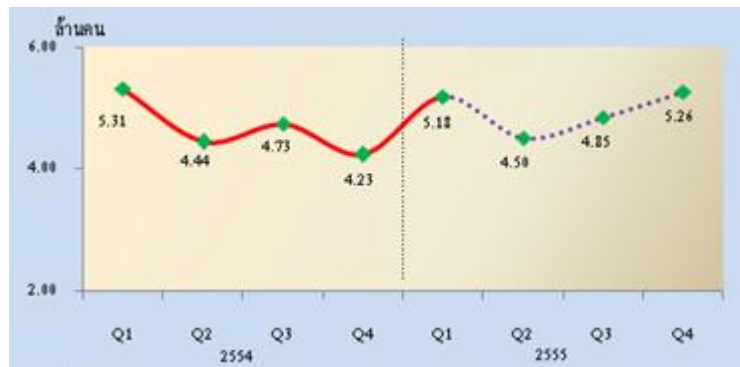
ภาพที่ 2.3 แสดงร้อยละของประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่เดินทางท่องเที่ยวในรอบปี 2553

จำแนกตามภาคที่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศไทย

ที่มา : การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวของชาวไทย พ.ศ. 2554 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

แหล่งที่คนไทยนิยมไปเที่ยวมากที่สุด คือแหล่งท่องเที่ยว ในภาคตะวันออกเชิงเหนือ 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 จากรายงานดัชนีเชื่อมั่น ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ไตรมาส 4/2554 พบว่า ในปี 2555 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทย มากขึ้นกว่าปี 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 ทางบกมีถนนที่พาดผ่านต่าง ๆ ผ่านเข้าออกได้สะดวกหรือมีบริการรถไฟ ทางน้ำมีท่าเทียบเรือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางอากาศมีทางอากาศยานทันสมัย มีสายการบินมาลงมาก

3. พืชการเข้าเมืองและบริการข้าวสาร มีการผ่อนคลากระเบียบพืชการเข้าเมืองให้สะดวก รวดเร็วมีบริการให้ข้าวสาร บริการจองที่พัก บริการขนส่งที่พัก เป็นต้น

4. ที่พัก มีโรงแรมระดับต่าง ๆ ให้เลือก มีอัตราค่าที่พักเหมาะสมกับคุณภาพ สะอาด และมีบริการตามมาตรฐานสากล

5. ร้านอาหาร นอกจากจะมีอาหารให้เลือกหลายชนิดแล้ว จะต้องถูกสุขลักษณะมีบริการที่ สุภาพและมีการกำหนดราคาอาหารให้แน่นอน

6. บริการนำเที่ยว มีบริการจัดนำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยมีมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง มีอรรถาธิบายไมตรี และมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว

7. สินค้าที่ระลึก จะต้องมีความคุณภาพ กำหนดราคา รวมทั้งการส่งเสริมการใช้วัสดุพื้นบ้าน การ ออกแบบสินค้าให้มีเอกลักษณ์ รวมทั้งการบรรจุหีบห่อที่สวยงาม

8. การโฆษณาเผยแพร่ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็น กรรมวิธีที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวของเราเป็นที่รู้จักและสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและ ภายในประเทศ

การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะต้องดำเนินการควบคู่กัน 2 ประการ คือ การพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวและบริการกับการดำเนินการตลาด 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 ให้เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้คนไทยในฐานะเจ้าบ้านที่ดีควรมีจิตสำนึก และสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยวได้เห็นถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการท่องเที่ยวใน ประเทศไทย และควรมีส่วนร่วมในการเป็นหูเป็นตารักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้กับ นักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและยั่งยืนสืบต่อไป

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 ส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่างๆ

ประโยชน์ที่ท้องถิ่นจะได้รับจากการท่องเที่ยว

การสร้างงานสร้างอาชีพ โดยจะแยกลักษณะงานออกเป็น 2 ลักษณะ

1. งานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว สายการบิน มัคคุเทศก์ ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานเริงรมย์ การประกอบการขนส่งผู้โดยสาร นอกจากนั้นยังมีงานที่เห็นได้ชัดมาก คือการผลิตสินค้าของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นเมือง เช่น การทอผ้า เครื่องจักสาน เครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น

2. งานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางอ้อม ได้แก่ งานด้านการก่อสร้าง เช่น อาคารที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้า งานด้านกลไกกรรม เช่น ปลุกผัก เลี้ยงไก่ขายให้โรงแรม เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศไทย ในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจดำเนินการตามพันธะข้อตกลงระหว่างประเทศและแผนการรวม กลุ่มเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

ข้อตกลงนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพของไทยในการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติและคณะกรรมการรับรอง

คุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะ
รวมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและ
ข้อบังคับของประเทศผู้รับ 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 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
 - 1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
 - 1.2.4 พนักงานซักรีด (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)

1.4.5 พนักงานบริการ (Waiter)

(2) สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงานดังนี้

- 2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
- 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 เป็นแผนกที่ถือว่าเป็นส่วนหน้าสุดด้านแรกของโรงแรมที่แขกผู้มาพักหรือมาใช้บริการจะได้มาพบปะติดต่อ และยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างแขกกับโรงแรมใน หลายๆ ด้านตลอดระยะเวลา ที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ดังนั้นแผนกส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อการ ดำเนินธุรกิจโรงแรมหลายประการ ที่สำคัญ ได้แก่

1. เป็นจุดแรก (First contact point) ที่บุคคลภายนอก และแขกพักโรงแรมจะได้พบ และมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกอื่นๆ ทั้งหมด สำหรับงานบริการทุกประเภทเจ้าของสถานประกอบการ และผู้ให้บริการเองควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความรู้สึก ประทับใจครั้งแรกของแขกที่เข้ามาติดต่อ และใช้บริการความรู้สึกประทับใจนั้น แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ประการแรก คือ ความรู้สึกประทับใจที่ดีต่อสิ่งที่ได้พบเห็นหรือได้รับการบริการ ส่วนอีกประการหนึ่งเป็นในทางตรงกันข้าม ผู้ให้บริการ และเจ้าของสถานประกอบการจึงต้องระมัดระวังลักษณะแรกเท่านั้น ทั้งนี้ด้วยหวังว่า ความประทับใจหรือความรู้สึกที่ดีของแขกที่มีต่อการบริการของโรงแรม จะทำให้แขกเหล่านั้นกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก รวมทั้งกล่าวขวัญถึงสิ่งที่แขกได้รับในหมู่เพื่อนฝูง และญาติมิตรของตนอันเป็นแรงจูงใจให้มาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไปนอกจากนี้ยังเป็นผลดีในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ชื่อเสียงของโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย

2. เป็นศูนย์กลางข่าวสารข้อมูล (Information Centre) สำหรับแขกพักในโรงแรมรวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อสอบถามข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ฉะนั้น เพื่อมิให้บุคคลดังกล่าวมี

ความรู้สึกว่าเรามีใช้พนักงานของโรงแรมนั้น พนักงานแผนกบริการส่วนหน้าทุกคนควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของโรงแรมที่ตนทำงานอยู่ให้กระจ่างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. เป็นศูนย์กลางของโรงแรม (Nerve Centre) อันเนื่องมาจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ข่าวสารข้อมูลของโรงแรมทั้งของแขกที่เข้าพักหรือบุคคลที่มามีติดต่อกับโรงแรม แผนกนี้จึงเปรียบเสมือนศูนย์กลางหรือที่เรียกว่า ศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม

4. เป็นจุดสุดท้าย (Last Contact point) แขกที่มาพักที่โรงแรมจะได้พบก่อนที่จะออกจากโรงแรมไป ณ จุดนี้ความสำคัญคือ แขกจะจากโรงแรมไปด้วยความรู้สึกประทับใจที่ดีหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการบริการของพนักงานที่มีต่อแขกเช่นเดียวกับความรู้สึกประทับใจครั้งแรกของแขก ความประทับใจที่ดีก่อนจากไปก็จะส่งผลต่อภาพพจน์การบริการที่ดีของโรงแรม และจะทำให้แขกกลับมาใช้บริการต่อไปอีก

5. เป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important sales point) การทำธุรกิจโรงแรมนั้น รายได้หลักส่วนใหญ่มาจากการให้เช่าห้องพัก (ซึ่งก็คือการขายห้องพัก) และแผนกหลักในการขายห้องพักคือแผนกบริการส่วนหน้านั่นเอง นอกจากนี้ลักษณะงานและสถานที่ตั้งของแผนกบริการส่วนหน้ายังเอื้ออำนวยให้พนักงานช่วยขายบริการอื่นๆ ที่มีในโรงแรมอีกด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อ้างอิงจากการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม 2542)

ลักษณะการบริการของพนักงานโรงแรม

บุคลากรของโรงแรมเป็นหัวใจสำคัญต่อธุรกิจการบริการ ผู้ให้บริการโรงแรมจึงต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษ ดังต่อไปนี้

1. ความสุภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตร การยิ้มและกล่าวคำว่า “สวัสดี” ด้วยท่าทางที่แจ่มใสย่อมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม บุคลากรของโรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออกสามารถพูดกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตรมีความเข้าใจพฤติกรรมของแขกผู้มาพัก และรู้จักการปฏิบัติต่อแขกผู้มาพักด้วยความจริงใจ

2. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว โดยหลักความเป็นจริงไม่มีผู้ใดต้องการเสียเวลารอคอย การปล่อยให้แขกผู้มาพักยืนคอยหน้าแผนกบริการส่วนหน้าในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังสาละวนกับงานอื่นอยู่ ย่อมจะไม่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม

3. การแต่งการประณีต และการแสดงออกกับกิริยาท่าทางที่น่าประทับใจ การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต การแต่งหน้าอย่างมีรสนิยม หรือการจัดแต่งทรงผมที่เสริมกับอากัปกิริยาท่าทาง รวมทั้งในเรื่องของความสะอาดของร่างกาย เป็นสิ่งที่พนักงานโรงแรมจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4. ความสามารถในการให้บริการ พนักงานที่ทำงานทางด้านโรงแรม ต้องพยายามระงับอารมณ์ถ้าหากแขกผู้มาพักพูดด้วยน้ำเสียงเกี้ยวราด

5. ความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ของโรงแรม บุคลากรของโรงแรมต้องมีความสามารถในการใช้ทักษะในการขายบริการต่างๆ ของโรงแรม

สรุปได้ว่าการบริการ และการบริหารงานทางด้านโรงแรมที่จะประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ หลายด้าน ทั้งทางด้านโครงสร้าง สถานที่ ลักษณะในการให้บริการ กระบวนการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความถูกต้องรวดเร็ว หรือแม้จะเป็นในส่วนของตัวเองพนักงานเองก็เป็นอีกส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ ทุกองค์ประกอบที่กล่าวมาแล้วนั้นล้วนแล้วแต่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพราะเมื่อคำตอบของลูกค้าคือความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมนั้นๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกดี อุ่นใจที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป และลูกค้ายังสามารถบอกต่อความประทับใจที่ได้รับสู่คนที่รู้จักให้มาใช้บริการได้อีกทางหนึ่งด้วย

2.6 การมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การจัดทำงานประมานนั้นมีหลายขั้นตอน ฉะนั้นจึงต้องมีการมีส่วนร่วมในการ ทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ห้บประมาณของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อ การปรับเปลี่ยนงบประมาณวิธีการทำงานและบทบาทของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ อันจะส่งผลให้ประสิทธิผลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานงบประมาณ

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความ ต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีการเกิด ความคิดริเริ่มโครงการ 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 เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การมีส่วนร่วม หมายถึงทรัพยากรในการบริหารที่เป็นส่วนของบุคคลในแต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วนๆ อย่างเต็มความสามารถทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียว หรือการนำเสนอซึ่งความคิดในการดำเนินการตามกระบวนการนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

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

ความสำคัญของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นเหตุผลที่จำเป็นต่อการบริหารหรือการจัดการองค์กร คือ

- 1) ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง
- 2) กระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้
- 3) เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผล วิจารณ์การเพื่อการระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้
- 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 ภารกิจดำเนินการของสถานประกอบการ สถานศึกษา กระทรวงต่างๆ ที่ดูแลในกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องมีบทบาทและหน้าที่สัมพันธ์ต่อการร่วมกันในการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือในด้านวิชาการ เทคโนโลยีและสารสนเทศฯ ร่วมกันบูรณาการเพื่อสถานที่ท่องเที่ยวสามารถดูแลรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นให้อย่างยั่งยืนได้ การก่อให้เกิดความร่วมมือของบุคคลในท้องถิ่น จะเป็นผลให้การปฏิบัติงานตามภารกิจบรรลุเป้าหมายโดยสมบูรณ์ กลไกต่าง ๆ ในกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างมาก

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตาม หลักการทั่วไปว่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ครอบครัว/ชุมชนของตน

2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสีย โดย แบ่งเป็น 3 กรณี แล้วแต่กิจกรรมในตนเองอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี้
 - 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” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียด ทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถ สร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น”

Kotler (1997) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุข เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

เกษมศักดิ์ วิหิตะกุล (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

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 (ปราณี ภูเจริญไพศาล และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2545) คือ

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ 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 เป็นเรื่องที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้

พนักงานมีความรู้สึกที่ดี ต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการ บริการ ประสบความสำเร็จในที่สุด

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาใช้บริการ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บันลือศักดิ์ วงษ์ภักดี และคณะ(2552) ได้ศึกษาขีดความสามารถในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-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) ปัจจัยชีวิตอื่นมีระดับการใช้ประโยชน์ปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำกว่า ขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่ (Below CC) ส่วนขีดความสามารถในการรองรับได้ด้านจิตวิทยา พบว่า ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าขีดความสามารถในการรองรับได้ (Below CC) ของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปประกอบ กิจกรรม โดยมีความต้องการให้มีนักท่องเที่ยวในบริเวณที่ประกอบกิจกรรมไม่เกิน 100 คน ผลจากการศึกษา สามารถนำมาใช้ในการจัดการอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษา ขีดความสามารถในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการสำหรับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแหล่งอื่นได้

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

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

ส่วนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 17,500 บาท โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากต่อทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้า จริยธรรมในการให้บริการ การทำงานเป็นทีม ภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะด้านการตลาด การขาย และการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการค่อนข้างพึงพอใจต่อพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีความคิดเห็นว่าพนักงานบริการมีความซื่อสัตย์ กิริยาสุภาพ เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นในการบริการ สื่อสารชัดเจน มีความรู้ที่จะตอบคำถามลูกค้าได้ดี มีขั้นตอนในการรับบริการที่สะดวก และมีความประทับใจในสถานบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานบริการที่มีเพศและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคาดหวังด้านทักษะการสื่อสารและคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01
2. พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ฝึกอบรมในรอบ 3 ปี และประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะด้านความสามารถพื้นฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พนักงานบริการที่มีตำแหน่งงานและประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะด้านทักษะการจัดการ และทักษะการตลาดและการขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01
4. พนักงานบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังด้านทักษะการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ และด้านการทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ จากการประกอบอาชีพนี้เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในอาชีพเดียวกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานบริการที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ฝึกอบรมในรอบ 3 ปี และลักษณะองค์กร (ประเภทธุรกิจ) แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. พนักงานบริการที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ด้านความสุขขณะปฏิบัติการในหน้าที่ ด้านตำแหน่งงานที่ได้รับในปัจจุบัน และด้านความสำเร็จโดยรวมในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ความคาดหวังกับการรับรู้ต่อทักษะด้านความสามารถพื้นฐานและทักษะด้านเทคนิคของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. บุคลิกภาพ การรับรู้และความคาดหวังด้านความสามารถพื้นฐาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. ความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อทักษะด้านความสามารถหลักพื้นฐานของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และลักษณะองค์กรที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

12. ความคาดหวังและการรับรู้ในขีดความสามารถ และความคิดเห็นต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการพัฒนาขีดความสามารถนั้นพนักงานบริการส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบริหาร ความสามารถในการวางแผนการตลาดด้านการบริการการท่องเที่ยว และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ส่วนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าพนักงานบริการควรได้รับการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะการให้บริการ ทักษะเชิงกลยุทธ์ เช่น สามารถให้บริการที่มีความแตกต่าง โดยสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง และทักษะด้านการตลาด การขาย และการบริหารการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

สุเทพ ประเทืองโกศลเจริญ (2535) ศึกษาบทบาทและผลกระทบของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า โรงแรมได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ มากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นของคนในสังคม จะมีผู้มาใช้บริการต่าง ๆ ตามสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โรงแรมชั้นหนึ่งได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นตาม ความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับการส่งเสริม นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 4

เป็นต้นมา การเติบโตของโรงแรมได้ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของการท่องเที่ยว โรงแรมชั้นนำหนึ่งจึงมีบทบาทที่สำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงบทบาทในการรองรับกิจกรรมของสังคมต่าง ๆ โรงแรมชั้นนำ มีทำเลที่ตั้งและการกระจายตัวอยู่ในบริเวณพาณิชยกรรมที่สำคัญของเมือง โดยเฉพาะในพื้นที่เขตบางรัก ปทุมวัน และคลองเตย โดยอาศัยความได้เปรียบจากทำเลที่ตั้งในการเข้าถึงความสะดวกตาม แนวถนนและทางแยกสำคัญต่างๆ รวมถึงการรวมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในพื้นที่ ในลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว ร้านค้านานาชาติ ศูนย์การค้าต่าง ๆ รวมถึงพื้นที่มีคุณค่าด้านทัศนียภาพตามริมแม่น้ำเจ้าพระยา การมีทำเลที่ตั้งใน ลักษณะพื้นที่ดังกล่าวที่มีความจำกัด และมีความหนาแน่น ในการใช้ที่ดินมากอยู่แล้ว จึงส่งผลกระทบ ต่อการใช้ที่ดิน การพัฒนาเมือง และ สภาพแวดล้อมตามมา ซึ่งส่งผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโรงแรม ชั้นหนึ่งในพื้นที่ เหล่านี้จะมีลักษณะคล้ายกันคือ ทำให้การใช้ที่ดินที่พัฒนาขึ้นมาเป็นย่านในการค้าที่สำคัญ และการเกิดย่านการค้าเพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงได้รับผลกระทบทางด้านสาธารณสุขโลก รวมถึง ในด้านสภาพแวดล้อมและทัศนียภาพของเมือง ทั้งนี้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันไปตามแต่ละ พื้นที่ทำเลที่ตั้ง การใช้ที่ดินและอาคารของโรงแรมแต่ละแห่งเป็นสำคัญ

วุฒิ ด้านกิตติกุล (2545) ได้ให้แนวคิดว่าปัจจุบันการแข่งขันในตลาดแรงงานค่อนข้างสูง ลักษณะของบัณฑิตที่ตลาดแรงงานต้องการได้เปลี่ยนแปลงไป ทักษะที่สถานประกอบการต้องการให้มีในตัวบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ได้แก่ การเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ด้านการงานการจัดการ การพัฒนาตนเอง ความสามารถในการรับรู้ การแก้ปัญหา มนุษย์สัมพันธ์ แรงบันดาลใจ แรงจูงใจ ความคิดริเริ่ม ระเบียบวินัย จริยธรรม ศีลธรรม การสื่อสารข้อมูล และการเป็นผู้นำ เป็นต้น สิ่งที่ทำลายสำหรับบัณฑิตก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา 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

1.4 รักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าเป็นนิตย มุ่งคิดสร้างสรรค์ก้าวหน้า เทคโนโลยี)

2. ผู้งานหนัก

2.1 มีความรักงาน มีทัศนคติในแง่บวกต่องานและปัญหาของงาน โดยระลึกอยู่เสมอว่างานและปัญหา คือ โอกาสที่ได้รับ

2.2 มีความกระตือรือร้น ปรารถนาตนเองที่จะปฏิบัติงานตลอดเวลา

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

ชนิดฐา วงศ์คำจันทร์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมอูบลแกรนด์ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ลูกค้าที่ใช้บริการห้องพักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการมากที่สุดในด้านสินค้า เรื่องสถานที่ใกล้แหล่งชุมชนคมนาคม สะดวกสบายในการเข้าพัก การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องพักในโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี ของลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2. ลูกค้าที่ใช้บริการห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุดในด้านพนักงาน เรื่อง พนักงานให้บริการรวดเร็วทันเวลา การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดประชุมสัมมนาในโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี ของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ และ ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดประชุมสัมมนาในโรงแรมอูบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของ ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพนักงาน และด้านสถานที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน

3. ลูกค้าที่ใช้บริการดิสโก้เธค ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาขั้นต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้างพนักงาน/เอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุดในด้านสินค้าและบริการ เรื่อง นักร้องมีคุณภาพการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิสโก้เธคในโรงแรมอบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานีของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีอายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการดิสโก้เธคใน โรงแรมอบลแกรนด์ จังหวัดอุบลราชธานี ของลูกค้าที่ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ แตกต่าง

4. ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องพัก และการใช้บริการดิสโก้เธค ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องประชุมสัมมนาโดยรวมและเป็นระดับไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการใช้ห้องพักด้านสถานที่และด้านราคาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

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

นาถฤดี มณีเนตร (2549) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : กรณีศึกษาการ นวดแผนไทย พบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียงกำลัง เจริญเติบโต พนักงานประสบปัญหาเรื่อง การใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและบริการลูกค้าเกิน ครึ่งของจำนวนพนักงานมีความต้องการเปลี่ยนงานส่วนผู้จัดการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการ ทางธุรกิจที่ดีโดยใช้แนวคิดของการตลาดสมัยใหม่ซึ่งเน้นความสำคัญของพนักงานและการฝึกอบรม ภายในเพื่อสร้างเอกลักษณ์ของการบริการมีการรวมตัวกันจัดตั้ง ชมรมผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความ เข้มแข็งของกิจการ

สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าลูกค้าชาวไทยพึงพอใจในกริยามารยาท ของหมอนวด ส่วนลูกค้าชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความยิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับดูแล และเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งโดยสรุปของการศึกษารั้งนี้ พบว่า 1. กิจการนวดแผนไทยในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย มีการดำเนินการทางธุรกิจที่ค่อนข้างมีแบบแผนและได้มีการพัฒนาการบริหาร จัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานบริการตามประกาศกระทรวงฉบับใหม่ทั้งในด้านอุปกรณ์และ อาคารสถานที่ 2. ในภาพรวมของกิจการบริการสุขภาพที่มีบริการนวดแผนไทย มีสัดส่วนพนักงานที่ผ่าน การอบรมตามหลักสูตรมาตรฐานร้อยละ 76 แต่เพื่อสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยให้กับผู้บริการ สถานประกอบการจึงควรปรับปรุงให้พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรมาตรฐาน 3. ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการใช้บริการเพื่อสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี และหนองคาย โดยมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในด้านการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

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

จัฐสรณ์ 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” จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังจึงให้เกิดความพึงพอใจและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

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

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