

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
3. เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

5.1.2 สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนา รูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

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%)

ตัวแปรที่ศึกษา คือ การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถจำแนก ได้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

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

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

1.1 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

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

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

4.1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้คะแนนความคิดเห็นของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

+ 1 หมายถึง ข้อคำถาม วัดได้ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถาม วัดได้ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร

- 1 หมายถึง ข้อคำถาม วัดได้ไม่ตรงตามค่านิยมศัพท์เฉพาะของตัวแปร

4.2) นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยมศัพท์เฉพาะของ ตัวแปร โดยใช้สูตร IVC

4.3) พิจารณาข้อที่มีค่า $IVC \geq 0.50$ เป็นข้อคำถามที่ใช้ได้

4.4) ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IVC ต่ำกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นตัดออกไปหรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่

5) ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน

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

7) จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง และกำหนดวันรับคืนแบบสอบถามโดยให้ส่งกลับทางไปรษณีย์ และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 971 ชุด คิดเป็นร้อยละ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

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

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะได้ทราบถึงสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่เกิดขึ้น หลังจากจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์ขั้นตอนที่ 2 เพื่อค้นหาว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและข้อเสนอแนะ

2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้จากผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนจำนวน 30 คน โดยเลือกแบบเจาะจง(Purposive Sampling) ต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการหลักการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างและพัฒนา ดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

2) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวความคิดที่ได้จากการศึกษาเอกสาร

3) นำแบบสัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในตัวคำถามและภาษาที่ใช้

4) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่ออธิบายเนื้อหาสาระของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนอย่างมีหลักเกณฑ์มีระบบ

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) เพื่อยืนยันรูปแบบจำลองมีความสอดคล้องเชิงประจักษ์

3.1 ประชากร

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

1. บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. บุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. บุคคลที่มีความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และบริหารแบบมีส่วนร่วม

รวม

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

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

- 2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล LISREL ตามลำดับดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3.2 ตรวจสอบความสอดคล้องของเพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

5.1.5 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน อยู่ในระดับมาก

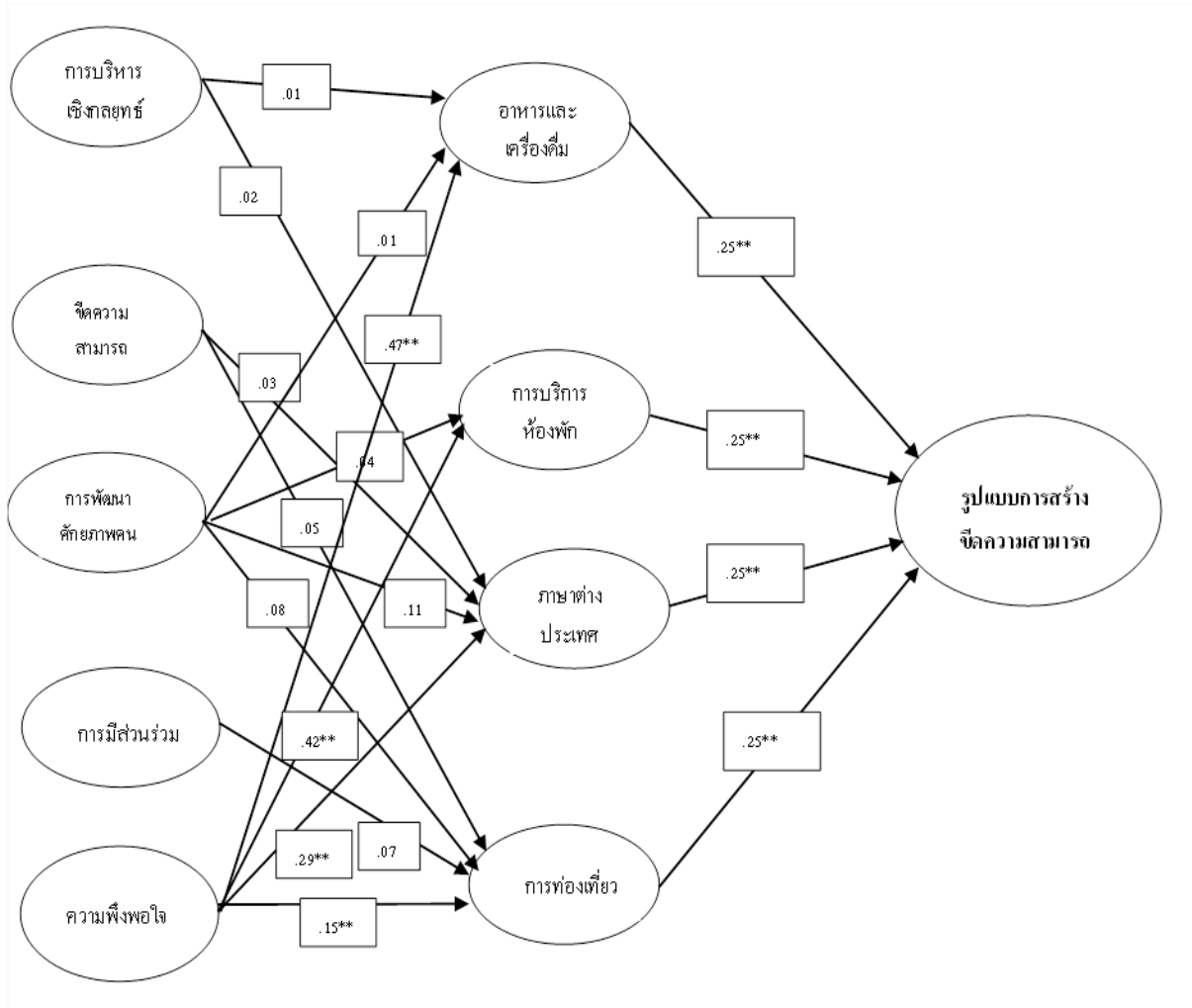
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าว ได้แก่ 1. สภาพและปัญหาของการสร้างจิตความสามารถ และ 2. การพัฒนาศักยภาพของจิตความสามารถ

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

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

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

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



ภาพที่ 5.1 รูปแบบสุดท้ายของรูปแบบการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1.6 อภิปรายการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมสภาพและปัญหาการสร้างจิตความสามารถของทรัพยากร
มนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน อยู่ใน ระดับมาก อาจเนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
ในปี พ.ศ. 2558 เป็นความท้าทายและโอกาสใหม่ของประเทศไทย ที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือทาง
เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง โดยเฉพาะภายใต้เสาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมจึงเป็นแรงกระตุ้น

ให้ความต้องการในการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาคน ขีดความสามารถ การบริหารเชิงกลยุทธ์ตามลำดับ ดังนั้นควรเริ่มต้นตั้งแต่การพัฒนาคนซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองเล็กๆของเครื่องจักรที่สามารถทำให้เครื่องนั้นสามารถทำงานได้แต่จะมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับพัฒนาขีดความสามารถและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน ดังที่อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์(2547) พบว่าการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ให้สูงขึ้น ส่งผลต่อการมีผลการปฏิบัติดีและมีประสิทธิภาพ (สมานรังสิโยกฤษฎ์. 2540) ดังนั้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพรองรับความก้าวหน้า ด้วยการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในองค์กร (ลักษณะ หมีนจักร. 2538) ซึ่งเทคนิคการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคนมีความจำเป็นต่อบุคลากรในองค์กรและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2540) นับได้ว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นงานสำคัญและจำเป็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า พร้อมทั้งจะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขัน

จากการศึกษาสภาพของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยทั่วไป มีดังนี้

1. การเมือง

สภาพปัญหาของสถานการณ์การเมืองไทยที่ยังไม่มีเสถียรภาพ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่งผลให้นโยบายของรัฐบาลไม่มีความต่อเนื่อง มีความขัดแย้งกับประเทศเพื่อนบ้านส่งผลกระทบต่อความร่วมมือเป็นประชาคมอาเซียน รัฐบาลไทยควรส่งเสริมให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อประเทศเพื่อนบ้าน รัฐบาลต้องส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและประชาชนให้เกิดความสามัคคี และเอื้อประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย

2. เศรษฐกิจ

การเปิดเสรีทางการค้าและบริการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้มากขึ้นทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจะส่งผลให้แรงงานไทยโดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ ประเทศไทยจึงต้องทำการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันโดยเร่งด่วนต้องเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับแรงงานด้านการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมอาเซียนได้ต่อไป

3. สังคม

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

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

จากการศึกษาปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีดังนี้

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

ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจสามารถหาแนวทางในการแก้ไข ได้แก่

1. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. หน่วยงานภาครัฐให้ความรู้ความเข้าใจกับชุมชน สถานประกอบการและสังคมเกี่ยวกับ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา ที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ด้าน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. รัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการศึกษา ปรับปรุงคุณภาพและความเหมาะสมของ การศึกษารวมทั้งการฝึกอบรมทางด้านเทคนิค วิชาชีพและทักษะให้แก่บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว

4. สนับสนุนให้บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้ความสามารถ ทักษะให้เกิด ความเชี่ยวชาญในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง และสามารถเข้า ไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติได้

5. สนับสนุนการเรียนภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียน(ภาษาที่สาม)และส่งเสริมการ แลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาให้กับบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพที่ทันสมัย เพื่อสร้างโอกาสทางการ พัฒนา บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

7. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งเสริมการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริม การศึกษาทางไกลและการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตให้แก่บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าว มี 2 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

ก. สภาพและปัญหาของการสร้างขีดความสามารถ ประกอบด้วย

1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินงานของผู้บริหาร เพื่อให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุมิติทัศน์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้นักบริหาร กำหนดทิศทางของธุรกิจอุตสาหกรรมบริการสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน องค์กร ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติ และ ควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้

ในขณะเดียวกันการจัดการเชิงกลยุทธ์ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน จะช่วยสร้าง ประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ และเสริมสร้างการพัฒนาขีดความสามารถทางการ บริหารของนักบริหาร รวมทั้งช่วยเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กร เนื่องจาก การพัฒนาเชิงกลยุทธ์จะต้องมีการสร้างความเข้าใจและแนวทางในการเตรียมพร้อม เพื่อรับกับความ

เปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมและคู่แข่ง นอกจากนี้แล้วการจัดการเชิงกลยุทธ์ยังช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรเข้าใจในภาพรวม โดยเฉพาะเป้าหมายในการดำเนินงานทำให้สามารถจัดลำดับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนได้ช่วยให้การทำงานเกิดความสอดคล้องในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดความเข้าใจตรงกันและเกิดความร่วมมือ อีกทั้งจะช่วยให้มีการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการบริหารองค์กรในส่วนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

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

2) จิตความสามารถ โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญแล้ว สิ่งที่แรงขับเคลื่อนที่สำคัญได้แก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะช่วยส่งเสริมให้ของอุตสาหกรรมบริการหรือธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพัฒนาไปสู่ความเข้มแข็งและมีจิตความสามารถของคนในการแข่งขันที่สูงขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องเร่งผลักดันให้เกิดมีขึ้นเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์และประสิทธิภาพรวมทั้งผลิตภาพในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันกับภายนอกได้อย่างยั่งยืนมากขึ้นต่อไปในที่สุด

จากการศึกษาพบว่า จิตความสามารถ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1) จิตความสามารถหลัก พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ สามารถที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของพนักงานในองค์กรโดยรวมไปในทิศทางบวก มีความกระตือรือร้น รับผิดชอบ สามารถใช้วิธีแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบ และมีการวิเคราะห์ที่สมเหตุผล สามารถนำเสนอ สื่อความ ด้วยวาจาและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา

2.2) จิตความสามารถด้านการบริหาร พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีสามารถจัดเตรียมพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนการบริหาร มีความรับผิดชอบและกล้าที่จะลงมือปฏิบัติและสามารถชักนำให้พนักงานปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ สามารถในการสอน แนะนำ และดำเนินการฝึกอบรม สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

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

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระทำข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกหน่วยงาน

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

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพ จำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพคน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีความสามารถกล้าที่จะแสดงออกอย่างมีเหตุผล ความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอยู่เสมอ สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลได้

2. การพัฒนาองค์ความรู้ พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรสนใจและตั้งใจศึกษาค้นคว้าทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ สังเกต สำรวจ และรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ พัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้

3. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ คิดและมองการณ์ไกลและมีความเข้าใจ โดยสามารถแปรนโยบายของหน่วยงานและปฏิบัติได้

4) การมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการที่บุคลากรในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมนั้นจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหารเป็นเกณฑ์เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ การแสดงความคิดเห็นหรือการระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ ลดช่องว่างและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้ บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือการจัดการงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจมีการปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขปัญหาคัดค้านของการดำเนินการ เป็นในทิศทางของการจัดการร่วมกันในกิจกรรมอย่างเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องร่วมมือกันในการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งในการทำธุรกิจ

จากการศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ได้รับโอกาสในการตัดสินใจปัญหาพร้อมกับผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีหน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้น

หน่วยงานจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการทำงาน หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการใช้งาน

3. ขนาดของหน่วยงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรให้พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของขนาดของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขนาดของหน่วยงานได้ พนักงานพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขนาดของหน่วยงาน

4. วัฒนธรรมองค์กร พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบันที่เหมาะสม พนักงานปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอ ๆ ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ

5. การทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีมพนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

5) ความพึงพอใจของลูกค้า สามารถจำแนกได้ดังนี้

ความปลอดภัย พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรได้รับการฝึกอบรมในสถานประกอบการให้มีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล สถานประกอบการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการรักษาความปลอดภัย พนักงานได้รับความรู้และฝึกเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดพนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการรักษาความปลอดภัย

พนักงาน พบว่า บุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรได้รับการตรวจสอบอย่างน้อยปีละครั้ง พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานมีความสุข อ่อนน้อม ถ่อมตน

อาหารและที่พัก พบว่า สถานประกอบการควรกำหนดราคาอาหารเหมาะสม ราคาอาหารความสะอาดของอาหาร มีรายการให้เลือกหลากหลาย

ที่พัก พบว่า สถานประกอบการควรกำหนดราคาที่พักที่เหมาะสม ลักษณะอุปกรณ์และเครื่องใช้ของที่พัก เน้นหรือให้ความสำคัญของความสะอาดของที่พัก

ความสะดวกสบาย พบว่า สถานประกอบการควรอำนวยความสะดวกต่อการคมนาคมให้กับลูกค้าและพนักงานในการทำงาน สถานประกอบการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยอย่างเพียงพอ

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

ข. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ ประกอบด้วย

1) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านการบริการห้องพัก

3) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้าน ทักษะและความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

4) การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว พบว่า พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถในการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

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

ขั้นตอนที่ 4 เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นได้ปรับรูปแบบ 2 ครั้ง จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี

ค่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า $\chi^2 = 11.68$, $df = 12$, $p = 0.47$, $GFI = 1.00$, $AGFI = 0.99$, $RMR = 0.0029$ แสดงว่ารูปแบบการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี(ดังภาพที่ 5.1) อยู่ในเกณฑ์ดีรูปสุดท้ายนี้ เป็นรูปแบบที่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่าง ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตาม หรือตัวแปรผล ในจำนวนน้อยที่สุดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น(ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ และสมชาติ สว่างเนตร. 2535 : 53) ซึ่งรูปแบบที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว นับว่าเป็นรูปแบบที่มีนัยสำคัญที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปกรณ์ ไพร อังกูร (2547) อัญชลี คุณิตสุทธีรัตน์(2551,2554) และเพ็ญศิริ อาจจุฬา (2544) ที่พบว่ารูปแบบของแบบจำลองไม่มีความคลาดเคลื่อนมากนัก

จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลที่มีสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลไปยังความสามารถการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มสูงสุด(0.47) รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวตามลำดับ(0.42,0.29 และ 0.15) และจากความสามารถการพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว ไปยังรูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากันทุกตัวแปร(0.25)

ในขณะเดียวกันการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถสำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ต้องพยายามสร้างแรงงานที่มีคุณภาพ หรือ พยายามเพิ่มผลิตภาพการผลิตของแรงงาน (ผลผลิตต่อคนต่อหน่วยของเวลา) ซึ่งการจะเพิ่มผลิตภาพนั้น ด้านหนึ่งทำได้โดยปรับเทคโนโลยีในการสื่อสารทางธุรกิจอีกด้านหนึ่งทำได้โดยเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลเองหรือทำทั้งสองด้านพร้อมๆ กัน อย่างไรก็ตาม ทางเลือกแรกเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก ดังนั้น การเพิ่มผลิตภาพจึงเป็นทางเลือกที่มีความเป็นไปได้มากกว่า แต่การเพิ่มผลิตภาพนี้ การตัดสินใจด้านเทคโนโลยีการผลิตถือเป็นบทบาทของเอกชน ขณะที่ในส่วนของภาครัฐ กระทรวงศึกษาธิการ ควรประสานความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่จะเพิ่มทักษะและความรู้ที่ตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมให้แก่นักเรียนนักศึกษาที่จะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งแก่แรงงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอยู่แล้วการพยายามปรับเทคโนโลยีการผลิตไปสู่การใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคนมากขึ้น ย่อมส่งผลให้แรงงานบางส่วนที่ไม่

สามารถพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้ทันต่อเทคโนโลยีการผลิตที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องสูญเสียงานไป ซึ่งในส่วนนี้รัฐควรมีแผนมาตรการรองรับเช่นการ เตรียมพัฒนาทักษะเพื่อการประกอบอาชีพด้านอื่นทดแทน เพื่อให้กลไกการปรับตัวของอุตสาหกรรมก่อให้เกิดผลกระทบต่อแรงงานน้อย การทำงานในระยะข้างหน้า เพื่อ การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประชาคมอาเซียนดังกล่าวได้กำหนด ค สิ่งที่เป็นคุณค่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

- 1) การสร้างจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน ควรได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการในการถ่ายทอดเทคโนโลยีทางวิชาชีพที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอเพื่อให้ได้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ถูกต้องตามมาตรฐานสากล และเป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงานและธุรกิจ
- 2) หน่วยงานภาครัฐควรวางแผนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยจัดให้มีการบริการทางวิชาการ-อาชีพด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้แก่คนในชุมชน เช่น อบรมหลักสูตรระยะสั้น /ตาม อรรถาศัย ฯลฯ เพื่อให้การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) สถานศึกษาและสถานประกอบการควรหาโอกาสพบปะพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันคิด เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานร่วมกัน อุปสรรคปัญหา และแนวทางการแก้ไขร่วมกัน เพื่อเตรียมพร้อมการเข้าสู่ภูมิภาคอาเซียน

ข. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาความต้องการที่แท้จริงใน 32 ตำแหน่งงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการพัฒนาจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน
- 2) การศึกษารูปแบบการสร้างเครือข่ายในการพัฒนาจิตความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มจิตความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11