



ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลัก
ของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

VILAYTHIENG SISOUVONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลัก
ของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

VILAYTHIENG SISOUVONG

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล กาญจนวงศ์)

วันที่ 27 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(อาจารย์ ดร.วรารมณ์ ดวงแสง)

วันที่ 29 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2559

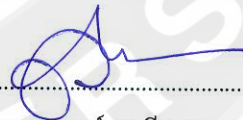
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



(อาจารย์ ดร.มนสิชา อินทจักร)

วันที่ 29 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2559

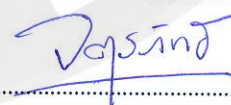
ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

วันที่ 3 เดือน ธ.ค. พ.ศ. 2559

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรภัทร วาฤทธิ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 3 เดือน ธ.ค. พ.ศ. 2559

ชื่อเรื่อง	ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์
	สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ชื่อผู้เขียน	Mrs. Vilaythieng Sisouvong
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล กาญจนวงศ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจ้างงานและความต้องการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 3) เปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพความต้องการจ้างงาน และ 4) เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 167 แห่ง ในนครหลวงเวียงจันทน์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ สรุปผลการศึกษาดังนี้

ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเอกชน มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในช่วง 1-10 ปี บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีเงินเดือนขั้นต่ำเฉลี่ย 5,986 บาท และขั้นสูง เฉลี่ย 13,966 บาท บริษัทนำเที่ยวในจำนวน 167 แห่ง มี 120 แห่ง ที่ต้องการบุคลากรเพิ่ม เฉลี่ย 3 คน ต่อบริษัท ต้องการจ้างโดยไม่จำกัดเพศ อายุต่ำสุดเฉลี่ย 22 ปี และ อายุสูงสุดเฉลี่ย 36 ปี ต้องการวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และ สำเร็จการศึกษา สาขาการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมา คือ สาขาภาษาอังกฤษ ตำแหน่งที่ต้องการมากที่สุด คือ ตำแหน่งการตลาด ผลการศึกษาความต้องการสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน 5 ด้าน พบว่า บริษัทนำเที่ยวมีความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงด้านการทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า ตามลำดับ และ เมื่อเปรียบเทียบ ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพความต้องการจ้างงาน พบว่า ช่วงเงินเดือนขั้นต่ำที่

ต้องการจ้าง มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ ช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากร ช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ระดับการศึกษา และ ช่วงเงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้าง มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรที่บริษัทนำเข้าเที่ยวต้องการ ได้แก่ การฝึกอบรมให้ได้ตามมาตรฐานอาเซียน การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองของบุคลากร เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตามความต้องการของธุรกิจนำเข้าเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์



Title	The Core Competency Demand of Human Resource for Travel Agencies Based on ASEAN Core Competency Standards for Tourism Professionalization in Vientiane, Lao People's Democratic Republic (LAO PDR)
Author	Mrs. Vilaythieng Sisouvong
Degree of	Master of Arts in Tourism Development
Advisory Committee Chairperson	Assistance Professor Dr. Paisarn Kanchanawong

ABSTRACT

The objectives of this study were to: 1) explore the employment practices and requirement workers of travel agencies in the Lao's PDR; 2) identify the demands for human resource core competencies for travel agencies based on the ASEAN Core Competency Standards for Tourism Professionalization; 3) compare core competency requirement based on ASEAN Core Competency Standards for Tourism Professionalization and requirement condition; and 4) a guide line for developing core competency demand of human resource for travel agencies. A set of questionnaires was used for data collection administered to 167 owners or managers of travel agencies. Obtained data were analyzed by using Priority Need Index (PNI).

Results of the study revealed that almost all of the travel agencies were private businesses that had been established for 1-10 years. More than one half of the personnel and their were male minimum salary was 5,986 baht and maximum salary was 13,966 baht. One hundred and twenty travel agencies (total 167) had insufficient workers on average and they needed another 3 people per company. They needed to employ personnel, regardless of gender, with the average lowest age preference of 22 years and highest age preference of 36 years old. In addition, mostly of the agencies wanted to employ Bachelor's degree graduates with the highest preference for those with Tourism major, followed by English. There was also a high demand for personnel in marketing position. Regarding requirement core competency based on

ASEAN Core Competency Standards, it was found that the travel agencies needed the following: hired workers who were able to develop and update their tourism industry knowledge; the capacity to implement occupational health and safety procedures; following safety and security procedures; working in socially diverse environments; and effective working with colleagues and customers. When compared the core competency requirements, it was based on one ASEAN CCS identified by the condition requirement found that only the criterion that had a significant variation in demand was the lowest salary rate. On the other hand, the requirement for other characteristics such as particular gender, education, lowest age, highest age and highest salary rate were not significant. In addition, the guide line for developing core competency demand of human resource for travel agencies were training, tourism curriculum development in the educational sectors and the personal experience could be the key factors to support core competency demand of human resource development in Vientiane.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นผลงานที่ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจ สติปัญญา กำลังกายและกำลังใจจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล กาญจนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร.วรารักษ์ ดวงแสง และอาจารย์ ดร.มนสิชา อินทจักร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้ความรู้ อบรมสั่งสอนที่สละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษา ช่วยชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง และทุ่มเทในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา ให้ข้อคิด คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ในกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว และ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวทุกๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ การทำเอกสารขอความอนุเคราะห์ และให้การช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ จนทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด และขอขอบพระคุณผู้บริหารและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ได้ อบรมสั่งสอนประสิทธิภาพวิชา ความรู้อันเป็นประโยชน์ในทุกด้านแก่ข้าพเจ้า และช่วยเหลือประสานงาน ให้คำปรึกษาต่างๆ และขอขอบพระคุณบิดา มารดาและญาติ ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนตลอดมา พร้อมทั้งขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน และรุ่นพี่นักศึกษาระดับปริญญาโท และเอก สาขาพัฒนาการท่องเที่ยว ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาตลอด

เหนือสิ่งอื่นใดขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานต่างๆ และสิ่งสำคัญผู้ให้ทุนการศึกษารั้งนี้ สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ ราชอาณาจักรไทย และบัณฑิตวิทยาลัยแม่โจ้เป็นอย่างสูงที่ให้โอกาสสนับสนุนทุนการศึกษาและทุนวิจัยให้ข้าพเจ้า จนทำให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

VILAYTHIENG SISOUVONG

กรกฎาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร	7
บริบทการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์	7
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว	11
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์	26
กรอบมาตรฐานของวิชาชีพบุคลากรการท่องเที่ยวของอาเซียน	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
ภาคสรุป	62
กรอบแนวคิดการวิจัย	63
สมมติฐานการวิจัย	63
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	64
สถานที่ดำเนินการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	72
สภาพการทำงานของธุรกิจนำเข้า	72
ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	91
การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ	
ท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพความต้องการทำงาน	97
แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการ	111
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผลการวิจัย	123
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	126
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	128
บรรณานุกรม	129
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	136
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย	138
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	149

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในแต่ละจังหวัดใน สปป ลาว	8
2	กลุ่มธุรกิจและประเภทงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ด้านบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยว	43
3	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล	74
4	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของบริษัท	76
5	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานในปัจจุบัน	79
6	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับจำนวนความต้องการบุคลากร ของธุรกิจนำเที่ยว	82
7	จำนวนและร้อยละความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในอนาคตของธุรกิจ นำเที่ยว	84
8	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในด้านสาขา ที่สำเร็จการศึกษาที่ต้องการจ้าง	86
9	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในด้าน ตำแหน่งที่ต้องการจ้าง	88
10	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในด้าน เงินเดือนที่ต้องการจ้าง	90
11	ความต้องการจ้างบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน	95
12	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามเพศของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	98
13	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	100
14	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	102
15	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	104
16	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	106

ตารางที่		หน้า
16	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	106
17	การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่ต้องการจ้าง	108
18	การเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียนตามเงื่อนไขความต้องการบุคลากรโดยภาพรวม	110



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 1	17
2	โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 2	17
3	โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 3	18
4	โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 4	18
5	โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 5	19
6	กรอบแนวคิดของการวิจัย	63

บทที่ 1

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่ง ที่เติบโตอย่างรวดเร็วและสร้างรายได้ให้กับหลายประเทศในทั่วโลก เพราะความต้องการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และคมนาคม จากการสำรวจขององค์การท่องเที่ยวโลก UNWTO พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับแต่ปี 2538 มีผู้เดินทางท่องเที่ยว ทั่วโลก จำนวน 530 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็น 604 ล้านคนในปี 2541 ในปี 2548 มีผู้เดินทางท่องเที่ยว ทั่วโลก 807 ล้านคน และเพิ่มขึ้นถึง 927 ล้านคนในปี 2551 ในปี 2555 มีผู้เดินทางท่องเที่ยว 1,035 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นเป็น 1,079 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2555 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 4 ต่อปี (UNWTO World Tourism Barometer, 2013: Online)

ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ถือว่าเป็นภูมิภาคที่มีแรงขับเคลื่อนในด้านนี้มากที่สุด มีผู้เดินทางท่องเที่ยวจำนวน 283.9 ล้านคน ในปี 2554 คิดเป็นร้อยละ 28.4 ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก เป็นอันดับ 2 รองจากยุโรป ที่คิดเป็นอัตรา ร้อยละ 44.5 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 21.5 ล้านคน เฉลี่ยอัตราการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6 สร้างรายได้ 362.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มากกว่าปี 2553 ร้อยละ 28.9 (Economic tourism, 2013: Online) เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว จึงถือเป็นเสาหลักในการพัฒนาด้านสังคมในภูมิภาค และ เมื่อการท่องเที่ยวขยายตัวทำให้ ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขยายตัวเช่นกัน จากการวิจัยประจำปีของ The World Travel & Tourism Council (WTTC) ร่วมกับ Oxford Economics พบว่า ในปี 2555 เศรษฐกิจการท่องเที่ยว ในเขตเศรษฐกิจเอเปก (Asia Pacific Economic Cooperation) ขยายตัวมาก คิดเป็น ร้อยละ 8.4 ของ GDP ในภูมิภาค และสนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกว่า 123 ตำแหน่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 8.5 ของการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญต่อเศรษฐกิจภาคครัวเรือนของผูทำงาน ครอบครัวและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวด้วย (จิรา บัวทอง, 2557: ระบบออนไลน์)

ในขณะที่การท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ก็มีการขยายตัวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะการเข้าเป็นสมาชิกอาเซียนในปี 2540 และการเปิดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2543 ทำให้หลายๆ ประเทศรู้จักประเทศลาวมากขึ้น และ ในการเป็นเจ้าภาพจัดงานกีฬาซีเกมส์ เวียดนามเกมส์ในปี 2552 และงานอื่นๆ ทำให้หลายๆ ประเทศอยากเข้ามารู้จักประเทศลาวมากขึ้น และอาจเป็นเพราะประเทศมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และ ประเพณีอันงดงาม ทำให้ผู้คนอยากเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น ในปี

2550 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากกว่า 1.6 ล้าน คน สร้างรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 233 ล้าน เหรียญสหรัฐ เท่ากับ ร้อยละ 8 ของ GDP หลังจากนั้นการท่องเที่ยวก็เติบโตขึ้นเรื่อยๆ ในปี 2553 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 2.5 ล้านคน และสร้างรายได้ให้กับประเทศ 381 ล้านเหรียญสหรัฐ และในปี 2555 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 3.3 ล้านคน สร้างรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 506 ล้านเหรียญสหรัฐ จนมาถึงปี 2557 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็น 4.1 ล้านคน และสร้างรายได้ให้กับประเทศ 641 ล้านเหรียญสหรัฐ ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กลายเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอันดับสอง รองจากอุตสาหกรรมพลังงานแร่ธาตุ (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว, สปป ลาว, 2557) ในการขยายตัวของการท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และเอกชนเพิ่มขึ้น เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ในปี 2551 ทั่วประเทศมีจำนวนบริษัทนำเที่ยว 143 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ของปี 2550 ในปี 2555 มีจำนวน บริษัทนำเที่ยว 275 แห่ง และภายในนครหลวงเวียงจันทน์มี 157 แห่ง มาถึงปี 2557 จำนวนบริษัทนำเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็น 342 แห่ง ในขณะที่ นครหลวงเวียงจันทน์มี 197 แห่ง นอกจากนี้ยังมีธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร สถานที่บันเทิง จากสถิติ ปี 2554 มีจำนวนทั้งหมด 1,774 แห่ง ปีถัดมาก็เพิ่มขึ้นเป็น 3,526 แห่ง มาถึงปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 4,271 แห่ง ซึ่งในนั้นมีจำนวนโรงแรม 491 แห่ง ที่พัก 1,868 แห่ง ร้านอาหาร 1,744 แห่ง สถานที่บันเทิง 168 แห่ง (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว, 2557: 18) และในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รัฐบาลของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ก็ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจโดยการลำดับความสำคัญ จากภาคการเกษตร-การบริการ- อุตสาหกรรม มาเป็น ภาคการบริการ- อุตสาหกรรม - การเกษตร จาก ปี 2544 จนถึง ปี 2563 แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับภาคการบริการ และในโครงสร้างด้านการบริการนั้นรัฐบาลก็ได้เน้น และสนับสนุน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก จึงทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว ตลอดมา (สถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจแห่งชาติ สปป ลาว, 2556: 17)

ในปี 2558 ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้เข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) หรือ ASEAN Economic Community ซึ่งในการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนมีเป้าหมายเพื่อ “เพิ่มอำนาจต่อรองกับคู่ค้าและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจระดับโลก รวมถึงมีการยกเว้นภาษีสินค้าบางชนิดให้กับประเทศสมาชิกส่งเสริมให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง มั่นคง ประชาชนอยู่ดีกินดี โดยจะมีตลาด และฐานการผลิตร่วมกัน และจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานที่มีฝีมืออย่างเสรี” (ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC, 2557: ระบบออนไลน์) ทำให้ประเทศเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายมากในการเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะในการบริหารบุคลากร และการสร้างแรงงานที่มีฝีมือ

ความสำคัญของปัญหา

การเพิ่มขึ้นของธุรกิจนำเข้าเที่ยว ทำให้ความต้องการแรงงานภาคการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ นครหลวงเวียงจันทน์ ที่มีธุรกิจนำเข้าเที่ยวจำนวนมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ที่รองรับแรงงานภายใน และต่างประเทศ ซึ่ง เวียงจันทน์ ไทม์ส รายงานว่า นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศที่ทำธุรกิจในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต่างเผชิญปัญหาขาดแคลนแรงงานหนัก ประมาณ 31,000 คนต่อปี ในจำนวนนั้นมี ภาคการท่องเที่ยวมีแรงงานจำนวน 28,100 คน ต้องการแรงงานเพิ่มอีก 2,400 คนต่อปี (ประชาชาติธุรกิจ, 2556: ระบบออนไลน์) ซึ่งสอดคล้องกับ บทสรุปของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปีงบประมาณ 2558 ได้แสดงให้เห็นว่า การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของนักธุรกิจภายในยังขาดประสิทธิภาพ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัด และยังไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังขาดผู้บริหารระดับสูงในด้านการท่องเที่ยว และบุคลากรที่มีคุณภาพ

ในขณะที่ สิ้นปี 2558 ประเทศในกลุ่มอาเซียนจะเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เพื่อการสร้างตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน รวมถึงสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุนอย่างเสรีนั้น ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศอาเซียนสามารถเลือกแรงงานจากประเทศใดก็ได้ ที่มีความสามารถมีทักษะที่เพียบพร้อมเข้ามาทำงานในองค์กรของตน ซึ่งถ้าแรงงานของประเทศใดหากไม่มีความสามารถก็จะทำให้แรงงานเหล่านั้นไม่ถูกจ้างเข้าทำงาน จะทำให้เกิดปัญหาวางาน

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกภาคส่วนควรตระหนัก โดยเฉพาะภาคการศึกษาต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุน และเพิ่มสมรรถภาพในการเรียนการสอนเพื่อสร้างคนให้เป็นแรงงานที่มีฝีมือ และเป็นอนาคตของประเทศชาติ และ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานภายในและต่างประเทศ ทั้งเรื่องจำนวน และความสามารถของแรงงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยแห่งชาติ และสถาบันการศึกษาหลายแห่งในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีส่วนสำคัญในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพและสนองความต้องการ ของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะด้านการบริการและการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งกำลังเป็นปัญหาใหญ่ในปัจจุบัน คือ การขาดแคลนแรงงาน และแรงงานไม่มีคุณภาพ การศึกษาความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเข้าเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงเป็นการวางแผนทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรภายในประเทศ และรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือในประเทศสมาชิกอาเซียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการจ้างงานและความต้องการจ้างบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพความต้องการจ้างงาน
4. เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ระดับนโยบาย

รัฐบาลได้แนวทางในการส่งเสริม ผลักดัน การจัดหลักสูตรตามสมรรถนะที่พึงประสงค์ ของธุรกิจนำเที่ยว

2. ระดับปฏิบัติการ

2.1 ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานของบริษัทนำเที่ยวทั้งหมด ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน

2.2 ผู้บริหารการศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งชาติ และสถาบันศึกษาที่มีหลักสูตรการท่องเที่ยว ได้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลากรการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวใน

นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียน-การสอน หลักสูตรการท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเพื่อให้งานวิจัยมีทิศทางที่ชัดเจน โดยจำแนกขอบเขตการวิจัยออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และ ขอบเขตด้านระยะเวลา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย มุ่งวิจัยถึง ความต้องการบุคลากรทางด้านการบริการ และการจัดการการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใน 3 ประเด็นคือ

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน ได้แก่ สภาพการจ้างงานในปัจจุบันและความต้องการจ้างในอนาคต

2.2 ความต้องการตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

2.2.1 สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า

2.2.2 สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม

2.2.3 ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน

2.2.4 ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง

2.2.5 พัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับ

สภาพการณ์เสมอ

2.3 แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่บริษัทนำเที่ยวต้องการ

3. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บริษัทนำเที่ยวในเวียงจันทน์ และผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

4. ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 1 ปี 1 เดือน ซึ่งเริ่ม 1 กรกฎาคม 2558 ถึง 30 กรกฎาคม 2559 ซึ่งรวมถึงการวิจัยเอกสาร การเก็บข้อมูลภาคสนาม ที่นครหลวงเวียงจันทน์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง เป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการ หรือ การให้บริการนักท่องเที่ยว ในการเดินทางไปชมแหล่งท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกสถานที่พัก อาหาร และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว ในรูปแบบ บริษัทผลิตรายการนำเที่ยว (tour operator) และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agent)

ความต้องการ หมายถึง การที่ธุรกิจนำเที่ยวอยากได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เข้ามาทำงานในองค์กร

บุคลากรด้านการท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมีสมรรถนะหลักของการบริการท่องเที่ยว 5 ด้านตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทুম่ทำงานเพื่อองค์กรอย่างจริงจัง ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และนำไปสู่ผลสำเร็จ

สภาพการจ้างงาน หมายถึง การจ้างงานในปัจจุบัน และความต้องการจ้างงานตามเงื่อนไขการจ้างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ค่าจ้าง สวัสดิการ และประโยชน์อื่นๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร

สมรรถนะหลัก ของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หมายถึง สมรรถนะของบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ต้องมี โดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม สามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง พร้อมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอมากที่สุด (Agreement on ASEAN MRA on Tourism Professional, 2015: Online)

บทที่ 2

ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐาน และสามารถดำเนินการวิจัยได้ถูกต้อง ครบคลุมในทุกประเด็นเนื้อหา ดังนี้

1. บริบทการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. กรอบมาตรฐานของวิชาชีพบุคลากรการท่องเที่ยวของอาเซียน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

บริบทการท่องเที่ยวนครหลวงเวียงจันทน์

นครหลวงเวียงจันทน์เป็นเมืองหลวงของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี และเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ในประเทศ ซึ่งในปี 2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยว จำนวน 878,507 คน มาถึงปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,154,501 คน จากนั้นนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นเรื่อยมา จนมาถึงปี 2557 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,630,516 คน สามารถเห็นได้ในสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในแต่ละจังหวัด จากรายงานสถิติการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2557 กรมพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในแต่ละจังหวัดใน สปป ลาว

แขวง (จังหวัด)	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557
นครหลวง	878,507	807,445	995,150	1,154,501	1,290,031	1,445,345	1,630,516
เวียงจันทน์							
สุวรรณเขต	474,826	791,924	918,683	1,124,905	1,151,122	1,167,154	1,078,334
จำปาสัก	220,214	278,054	301,669	393,921	470,741	493,180	535,413
เวียงจันทน์	268,891	290,015	353,874	469,978	494,370	445,636	504,049
คำม่วน	177,097	170,579	174,705	251,324	282,266	427,918	472,906
หลวงน้ำทา	197,202	244,614	245,639	184,451	274,100	305,608	380,473
หลวงพระบาง	231,575	237,683	210,783	274,506	294,213	342,611	378,999
บรีคำไชย	84,401	140,736	138,513	140,517	140,517	139,031	184,658
บ่อแก้ว	145,567	140,414	170,579	184,864	132,343	207,786	168,696
อัตตะปือ	27,728	32,718	54,016	70,807	95,372	113,151	153,846
อุดมไซ	101,761	107,419	113,826	133,629	142,308	172,731	102,050
ไชยะบูลี	23,043	23,061	74,132	33,077	63,160	87,776	96,131
สาละวัน	26,802	28,142	33,619	21,985	61,200	300,000	78,534
ผังสาลี	41,378	36,752	46,838	47,033	48,568	57,143	69,836
เชียงขวาง	22,729	21,346	21,631	22,525	31,884	35,568	52,434
หัวพัน	8,848	15,098	22,116	25,171	29,830	32,315	27,848
เซกอง	13,125	19,000	21,356	21,465	22,362	25,175	26,509
รวมทั้งหมด	2,943,694	3,385,000	3,897,129	4,556,670	5,024,360	5,798,128	5,941,232

ที่มา: กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว (2557: 15)

เมื่อนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ จากการรายงานของ กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สถิติงบประมาณ ปี 2556 เห็นว่า ในปี 2550 มีจำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั่วประเทศ เพียง 113 แห่งในนั้น นครหลวงเวียงจันทน์ มีมากที่สุด เท่ากับ 65 แห่ง รองลงมา คือ หลวงพระบาง มี 16 แห่ง ในปีต่อมา 2553 จำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด เพิ่มขึ้นเป็น 189 แห่ง นครหลวงเวียงจันทน์ ก็เพิ่มขึ้นเป็น 109 แห่ง และ ปี 2555 จำนวนธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด เป็น 257 แห่ง ในทั่วประเทศ

และ ในนครหลวงเวียงจันทน์ มี 157 แห่ง จนมาถึง ปี 2557 จำนวนธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็น 342 แห่ง ในทั่วประเทศ และ ในนครหลวงเวียงจันทน์ มี 197 แห่ง (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว, 2557: 15) แต่เมื่อสำรวจจริงของผู้วิจัยในต้นปี 2559 พบว่าบางบริษัทนำเที่ยวได้ยุบเลิกและเปลี่ยนกิจการเป็นร้านอาหาร บริษัทขนส่งสินค้า และบางบริษัทก็ไม่สามารถติดต่อได้ ดังนั้น จึงมีบริษัทนำเที่ยวเพียง 167 แห่ง ในต้นปี 2559

ในการเพิ่มขึ้นของธุรกิจดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความต้องการด้านบุคลากรการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน สถาบันศึกษาสาขาการท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัด และยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร และการขาดสถาบันศึกษา และศูนย์ฝึกอบรมวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการนั้น เป็นอุปสรรค ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว จากการรายงานของ ศูนย์สถิติแห่งชาติ, สปป ลาว (2557) ด้านการศึกษาของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังไม่ทันก้าวหน้ามากนักในด้านการศึกษา มีสถาบันการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศเพียง 5 แห่ง ที่สามารถเรียนในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกได้ คือ มหาวิทยาลัยแห่งชาติ ที่ตั้งอยู่นครหลวงเวียงจันทน์ มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นมหาวิทยาลัยที่ก่อตั้งจากการแยกคณะด้านการแพทย์ จากมหาวิทยาลัยแห่งชาติ, มหาวิทยาลัยสุพานวงค์ แขวงหลวงพระบาง สำหรับรองรับนักเรียนจากแขวงทางภาคเหนือ, มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สำหรับรองรับนักเรียนทางตอนกลางของประเทศ และมหาวิทยาลัยจำปาสัก สำหรับรองรับนักเรียนจากแขวงทางภาคใต้ และในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกได้เริ่มมีในช่วงปี พ.ศ 2549 เป็นต้นมาและมีเพียง 6 สาขาปริญญาโทในทั่วประเทศ ที่เกี่ยวกับวิศวกรรมศาสตร์ การชีววิทยา การเงิน ซึ่งปริญญาโทสาขาการท่องเที่ยวเพิ่งเปิดสอนในปี พ.ศ 2555 (ห้องการศึกษาหลังปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว, 2559: 1-2) นอกจากนั้น มีสถาบันการศึกษาขั้นสูงและวิทยาลัย จำนวน 111 แห่ง ที่สามารถเรียนได้แค่ ระดับปริญญาตรี และปวส. เท่านั้น และโรงเรียนวิชาชีพชั้นกลาง มีจำนวน 47 แห่ง และโรงเรียนวิชาชีพขั้นต้น มี 1 แห่ง ที่สามารถศึกษาในระดับ ปวส และ ปวช.เท่านั้น (ศูนย์สถิติแห่งชาติ, สปป ลาว, 2557: 3)

ในระยะผ่านมาองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมบุคลากร สำหรับการคุ้มครองมหาภาคและจุลภาค จำนวนผู้ที่ได้ผ่านการฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ที่องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติจัดขึ้นตั้งแต่ปี 2533 ถึงปี 2557 ได้จัดฝึกอบรมพนักงานนำเที่ยวระดับชาติ จำนวน 25 ครั้ง พนักงานนำเที่ยวภาษาต่างประเทศ จำนวน 18 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทั้งหมด 1,630 คน หญิง 623 คน และได้กล่าวถึงช่องว่างระหว่างความต้องการ และ ความสามารถในการตอบสนองแรงงานที่มีคุณภาพ ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ การขาดแคลนการฝึกอบรมในหลักสูตรวิชาเฉพาะระดับสูงในชั้นมหาวิทยาลัย และสถาบันวิชาชีพชั้นสูงอื่นๆ หลักสูตรการฝึกอบรมที่องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติมีในปัจจุบัน เป็นการอบรมขั้นพื้นฐาน ครูฝึกยังขาดความรู้วิชาการ อุปกรณ์ยังอยู่ใน

สภาพล้าหลัง เพราะฉะนั้น การพัฒนาขีดความสามารถ และ ระบบหลักสูตรการเรียน การสอน ระดับชาติ จึงเป็นจุดมุ่งหมายที่มีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อให้การท่องเที่ยวมีความทันสมัยและยั่งยืน ทั้งสามารถแข่งขันและเชื่อมตัวเข้ากับสากลได้ (องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ สปป ลาว, 2549: 30-31)

จากนั้น รัฐบาลจึงได้มีแผนยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการท่องเที่ยว ดังนี้ (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว สปป ลาว, 2558: 69)

1. เพิ่มระดับขีดความสามารถของบุคลากรในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระยะสั้น และ ระยะยาว ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงกับสากล
2. พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียน การสอน สำหรับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงกับสากล
3. พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระยะสั้นและระยะยาวให้มีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมการจัดตั้งปฏิบัติสัญญารับรู้ซึ่งกันและกัน เกี่ยวกับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ให้ปรากฏผลเป็นจริง
5. พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการจัดงานปีท่องเที่ยวครั้งที่ 3 ปี 2560
6. สร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันการศึกษาในด้านการท่องเที่ยว พร้อมปรับปรุงระบบการบริหารและการเรียน การสอนให้มีคุณภาพ
7. พัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสูง สามารถเชื่อมโยงกับสากล
8. สร้างเครือข่าย ประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ภายใน และ ต่างประเทศให้กว้างขวางทำให้การพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับความต้องการตัวจริงของงานท่องเที่ยวในแต่ละระยะ
9. ขยายความร่วมมือ กับองค์การจัดตั้งสากลในการพัฒนาบุคลากรในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
10. เพิ่มจำนวนการจ้างงานในบริบทการท่องเที่ยว

อาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเฉพาะนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งเป็นเมืองที่มีนักท่องเที่ยวสนใจเข้ามาเที่ยวมากขึ้นทุกปี ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงควรศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

1. ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว

ในการทำธุรกิจนำเที่ยวนั้น ผู้ประกอบย่อมมีความต้องการผลตอบแทนในการดำเนินงาน โดยทางบริษัทนำเที่ยวอาจจัดบริการด้านต่างๆ รวมถึงอาจเป็นตัวกลางและตัวแทนให้บริการระหว่างนักท่องเที่ยวกับสถานประกอบการต่างๆ ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวอาจรวมถึงบริษัทตัวแทนขนาดเล็กที่ทำหน้าที่ขายบัตรโดยสารเครื่องบิน เป็นนายหน้าให้เช่ารถ รับจองโรงแรม และติดต่อหาที่พักให้กับนักท่องเที่ยวด้วยก็ได้

ตามความหมายของธุรกิจนำเที่ยวในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หมายถึง การนำนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว หรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีการบริการ หรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือ บริการอื่น ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ดังที่ สุพรรณอินทร์แก้ว (2551: 18) กล่าวว่าธุรกิจนำเที่ยวเป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการให้บริการและการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ให้กับนักท่องเที่ยวโดยมีมัคคุเทศก์ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการนำเที่ยว เช่นเดียวกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 4) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวว่าเป็นธุรกิจที่หวังผลตอบแทนด้านกำไร เป็นการจัดให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปชมทรัพยากรท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ที่กำหนดให้ โดยมีความชำนาญในเชิงธุรกิจ เป็นการจัดบริการด้านการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร และมีมัคคุเทศก์ หรือ ไม่ก็ได้

นอกจากนี้ยังมี ราณี อธิชัยกุล (2557: 91) กล่าวว่า ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์

สำหรับ กรมคุ้มครองการท่องเที่ยว (2558: 11) ได้บัญญัติว่า ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การบริการของหน่วยธุรกิจทางด้านการเดินทาง อาหาร สถานที่พัก การนำเที่ยวและอื่นๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว

จากความหมายของธุรกิจนำเที่ยว สามารถสรุปได้ว่า เป็นการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการ หรือ การให้บริการ นักท่องเที่ยว ในการเดินทางไปชมแหล่งท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกสถานที่พัก อาหาร และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว

2. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่ง ศรัณยู วรากุลวิทย์ (2551: 220-222) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจนำเที่ยว 2 รูปแบบ คือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวแบบ Tour Operator นักธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เรียกตนเองว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ดำเนินกิจการโดยการซื้อบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การขนส่ง ที่พักแรมและบริการอื่นๆ โดยนำมารวมกันเป็นการท่องเที่ยวเหมาจ่าย และนำไปขายให้นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือโดยอ้อม

2. ตัวแทนขายบริการนำเที่ยว (Travel Agent) ตัวแทนขายบริการนำเที่ยวทำหน้าที่เป็นตัวกลาง ระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวที่ผลิตรายการนำเที่ยว และผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว ตัวแทนขายบริการนำเที่ยวบางรายจะดำเนินงานจัดนำเที่ยวด้วย ซึ่งอาจให้บริการลูกค้าเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ได้ตามความต้องการของผู้ซื้อ

สอดคล้องกับ พิมพ์พรรณ สุจารินพงศ์ (2553: 6) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจนำเที่ยวหากจะเห็นความหมายชัดเจนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจนำเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว (tour operator) คือ บริษัทนำเที่ยวที่ผลิตรายการนำเที่ยว หรือการซื้อบริการท่องเที่ยวต่างจากผู้ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร บัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว การบริการขนส่ง แล้วนำมาคิดต้นทุน บวกกำไร และนำมากำหนดเป็นราคาขายเป็นรูปเหมาจ่าย ให้กับบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว

2. ธุรกิจตัวแทน หรือ บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agent) คือ บริษัทตัวแทนบริการนำเที่ยว ที่ทำหน้าที่นายหน้าขายบริการนำเที่ยว ซึ่งจะได้รับค่านายหน้าเป็นค่าตอบแทน หรือบางครั้งบริษัทตัวแทนบริการนำเที่ยวอาจจะจัดรายการนำเที่ยวของตนเองขึ้นก็ได้

เช่นเดียวกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 4-5) ธุรกิจนำเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว หรือธุรกิจขายส่งบริการนำเที่ยว (tour wholesaler หรือ tour operator) เป็นธุรกิจที่ทำการซื้อบริการท่องเที่ยวต่างๆ (tourism product) จากผู้ผลิตบริการท่องเที่ยว (tourism supplier) เช่น ซื้อค่าเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยว ซื้อตั๋วเข้าชมการแสดงบันเทิง ซื้อที่นั่งของการขนส่ง ซื้อห้องพัก ซื้อมื้ออาหารจากภัตตาคาร เป็นต้น แล้วนำมาผลิตเป็นรายการนำเที่ยวโดยนำมาเฉลี่ยเป็นต้นทุนต่อคน แล้วบวกกำไรที่ต้องการ เพื่อกำหนดเป็นราคาขายในลักษณะรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) ในปัจจุบันธุรกิจขายส่งบริการนำเที่ยวได้ขยายขอบเขตของงานบริการได้กว้างขวางยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้ คือ

- 1.1 จัดรายการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่งให้ธุรกิจตัวแทนการเดินทางไป จำหน่ายต่อให้นักท่องเที่ยว

1.2 จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่างๆ ให้กับองค์กร สถาบัน และกลุ่มธุรกิจเอกชนที่สนใจการท่องเที่ยวเฉพาะเรื่อง

1.3 จัดรายการนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่บริษัทผู้ผลิตสินค้าและบริการ

1.4 บริการวางแผนการจัดประชุมสัมมนา และจัดนิทรรศการภายในประเทศและต่างประเทศ

2. ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent) หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจผู้ขายส่งบริการนำเที่ยวในการช่วยขายบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายให้แก่ลูกค้าอีกต่อหนึ่ง โดยได้รับค่านายหน้าเป็นรายได้หรือผลตอบแทน หรืออาจจัดรายการนำเที่ยวของตัวเองขึ้นแล้วขายให้ลูกค้าเองก็ได้ ในปัจจุบันธุรกิจตัวแทนการเดินทางได้ขยายขอบเขตของงานบริการได้กว้างขวางยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้คือ

2.1 จำหน่ายรายการนำเที่ยวที่ธุรกิจขายส่งบริการนำเที่ยวจัดขึ้น

2.2 เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกประเภท

2.3 เป็นตัวแทนจัดหาและสำรองห้องพัก โรงแรม และกิจกรรมบันเทิงต่างๆ

2.4 ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่จัดจำหน่าย

2.5 บริการจัดทำเอกสารการเดินทางต่างๆ

2.6 บริการต้อนรับและรับส่งนักท่องเที่ยว

2.7 บริการให้คำแนะนำด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทาง เช่น การจัดหาสถานศึกษาในต่างประเทศ เป็นต้น

ในทำนองเดียวกันกับ นิศา ชัชกุล (255: 237-238) ได้กล่าวว่า ธุรกิจบริการนำเที่ยวแบ่งตามหน้าที่ทางการตลาดแล้ว มี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ธุรกิจบริการนำเที่ยวประเภทขายส่ง หรือ ผู้ผลิตรายการนำเที่ยว (tour operator) และ ธุรกิจนำเที่ยวประเภทขายปลีก หรือ ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agencies) ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวประเภทขายส่งทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างผู้ผลิตรายการนำเที่ยว กับตัวแทนขายปลีก แต่ในปัจจุบันผู้ขายส่งดำเนินกิจการ ในลักษณะผู้ขายปลีก คือ ดำเนินการจัดทัวร์ และขายทัวร์ไปยังนักท่องเที่ยว หรือ ผู้บริโภคโดยตรงด้วย อาจเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในด้านการพัฒนารูปแบบการจัดทัวร์ นำเที่ยว ไปต่างประเทศ (outbound travel) หรือ การจัดทัวร์ นำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในประเทศ (inbound travel) หรือ จัดทั้ง 2 แบบ ส่วนธุรกิจนำเที่ยวแบบขายปลีก คือ คนกลางในระบบธุรกิจนำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนให้กับผู้ผลิตบริการท่องเที่ยวต่างๆ และได้รับค่านายหน้า หรือ ค่าตอบแทน จากการเป็นตัวแทนขายสินค้า หรือ บริการ ให้กับนักท่องเที่ยว หรือ ผู้บริโภค

สรุปได้ว่า บริษัทนำเที่ยวเมื่อจำแนกตามหน้าที่ทางการตลาด มี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ บริษัทผลิตรายการนำเที่ยว (tour operator) และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agent) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย บริษัทผลิตรายการนำเที่ยว เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดรายการนำเที่ยว และยังสามารถขายและบริการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้โดยตรง ส่วนบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว เป็นผู้ที่นำเอารายการนำเที่ยวจากบริษัทผลิตรายการนำเที่ยวไปขายและบริการต่อให้กับนักท่องเที่ยว และได้รับค่านายหน้า หรือ ค่าตอบแทนจากการขายสินค้าดังกล่าว.แต่บางครั้งบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวอาจจัดรายการนำเที่ยวเอง เพื่อบริการเฉพาะกลุ่มอีกด้วย

3. การบริหารงานบุคคลของธุรกิจนำเที่ยว

ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นธุรกิจบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารงานบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามต้องการ การที่จะได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามต้องการนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคล การบรรจุบุคคล การปฐมนิเทศ การพิจารณา ค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง และการจรรีกรักษาบุคคล โดยทั่วไปบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวที่ได้มาตรฐานควรประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ อยู่ 6 ฝ่าย ดังที่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555: 197) ได้กล่าวไว้คือ

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารและสนับสนุนการบริหารกิจการของบริษัทนำเที่ยว เช่น กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป รองผู้จัดการทั่วไป ผู้ควบคุมงาน หรือหัวหน้างานฝ่ายบริหาร เป็นต้น
2. ฝ่ายจัดรายการนำเที่ยว ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว โดยมีพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการนำเที่ยว หัวหน้าแผนกจัดรายการนำเที่ยว หัวหน้าแผนกบริการนำเที่ยว พนักงานจัดรายการนำเที่ยว พนักงานให้บริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับ พนักงานจัดซื้อและจัดเตรียมสินค้าบริการ เป็นต้น
3. ฝ่ายยานพาหนะ ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดพาหนะนำเที่ยว โดยมีพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายยานพาหนะ หัวหน้าแผนกช่าง หัวหน้าแผนกจัดยานพาหนะ พนักงานขับรถ พนักงานช่าง พนักงานยกกระเป๋า เป็นต้น
4. ฝ่ายการตลาด ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมตลาด และการขาย โดยมีพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาด หัวหน้าแผนกขาย หัวหน้าแผนกส่งเสริมการขาย พนักงานส่งเสริมการขาย พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานโฆษณา พนักงานขาย เป็นต้น

5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลด้านการบัญชีและการเงิน โดยมีพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายการบัญชีและการเงิน หัวหน้าแผนกบัญชี หัวหน้าแผนกการเงิน พนักงานรับจ่ายเงิน พนักงานบัญชี พนักงานตรวจสอบบัญชี เป็นต้น

6. ฝ่ายบริการท่องเที่ยว ประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่ ดูแลให้บริการท่องเที่ยว โดยมีพนักงานในตำแหน่งต่างๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายบริการท่องเที่ยว หัวหน้าแผนกรับจองบริการท่องเที่ยว หัวหน้าแผนกหนังสือเดินทางวีซ่า หัวหน้าแผนกประกันภัยทางการเมืองท่องเที่ยว พนักงานรับจองบริการท่องเที่ยว พนักงานจัดทำหนังสือเดินทางและวีซ่า พนักงานจัดทำประกันภัยทางการเมืองท่องเที่ยว เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม บุคลากรในทางธุรกิจบริการประกอบไปด้วย เจ้าของ ผู้บริหาร และพนักงาน ฝ่ายต่างๆ โดย สุพรรณิ จันทรแก้ว (2551: 88) ได้เสนอไว้ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการคือ

1. เจ้าของผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการให้บริการลูกค้า กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ออกแบบกระบวนการให้บริการ และการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หากเจ้าผู้บริหารขาดความสามารถในการจัดการ พนักงานขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น บทบาทหน้าที่สำคัญของผู้บริหาร การบริหารพนักงาน จะต้องมีการพัฒนาพนักงานบริการอย่างสม่ำเสมอในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ จิตสำนึกการให้บริการ การทำงานเป็นทีม ถ้าพนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของธุรกิจ เขาก็จะไม่สูญเสียลูกค้าจะต้องทำให้ลูกค้าพอใจ และรักษามาตรฐานการบริการที่ดีไว้

2. พนักงานส่วนหน้าเป็นบุคคลที่ต้องมีการติดต่อให้บริการลูกค้าโดยตรง พนักงานส่วนหลังเป็นฝ่ายสนับสนุนที่จะทำให้การบริการสมบูรณ์ พนักงานส่วนหน้า ส่วนหลังจะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ การให้บริการที่ดี และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้าจะต้องอาศัยพนักงานทั้ง 2 ส่วน ด้านพนักงานให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ จะต้องมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี และออกแบบกระบวนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งสร้างบรรยากาศของสถานที่ให้บริการให้เชิญชวนน่าเข้าไปใช้ ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจทั้งสิ้น ผู้บริหารจึงให้ความสนใจ

ในขณะที่ นิศา ชัชกุล (2555: 351) ได้กล่าวว่า คนเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ยาก เนื่องจาก คนมีชีวิตจิตใจ สภาพของจิตใจผันแปรตามสภาพแวดล้อม ในการบริการท่องเที่ยว จำเป็นต้องพึ่งพาคนเป็นส่วนใหญ่ ใช้เครื่องจักรประกอบเพียงเล็กน้อย สินค้าและบริการมีมาตรฐานที่ดี เป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ต้องมีวิธีการจัดการดังนี้

1. สร้างพนักงานที่ดีเพื่อการบริการเป็นเลิศ (จ้างผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม พัฒนาให้มีคุณภาพ สร้างระบบและเครื่องมือสนับสนุนงานบริการ และรักษาคนดีให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน)

2. ให้อำนาจกับพนักงาน คือ การให้อำนาจการตัดสินใจ ให้ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และมีรางวัลให้เมื่อมีผลงานดี

3. สร้างวัฒนธรรมในงานบริการ เช่น แมคโดนัลด์มีวัฒนธรรม 4 อย่าง คือ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด และคุณค่า

4. จัดทำให้เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อให้มีความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่ว่าผู้บริโภคเป็นใคร ต้องได้รับการบริการที่ดีเหมือนกัน

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว จำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานในธุรกิจดังกล่าว เนื่องจากว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารในธุรกิจนำเที่ยวต้องได้ปฏิบัติตามการจัดการบุคคล ในการวางแผนด้านบุคลากร การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมเข้ามาทำงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญงาน เป็นต้น

4. โครงสร้างองค์กรของธุรกิจนำเที่ยว

การจัดองค์กรมีความสำคัญมากในการดำเนินงานให้สำเร็จไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หมายถึง กระบวนการจัดระบบการทำงานทั้งหมดของธุรกิจนำเที่ยว โดยกำหนดลักษณะของตำแหน่งงาน ขอบเขต อำนาจหน้าที่และการประสานงานระหว่างตำแหน่งต่างๆ ให้แน่นอนและชัดเจน เพื่อให้การทำงานของธุรกิจนำเที่ยวดำเนินไปอย่างมีระเบียบ พร้อมทั้งจัดสรรบุคลากรบรรจุลงในตำแหน่งเหล่านั้นด้วย ในการกำหนดโครงสร้างของแต่ละบริษัทนำเที่ยวจะมีความแตกต่างกันออกไป

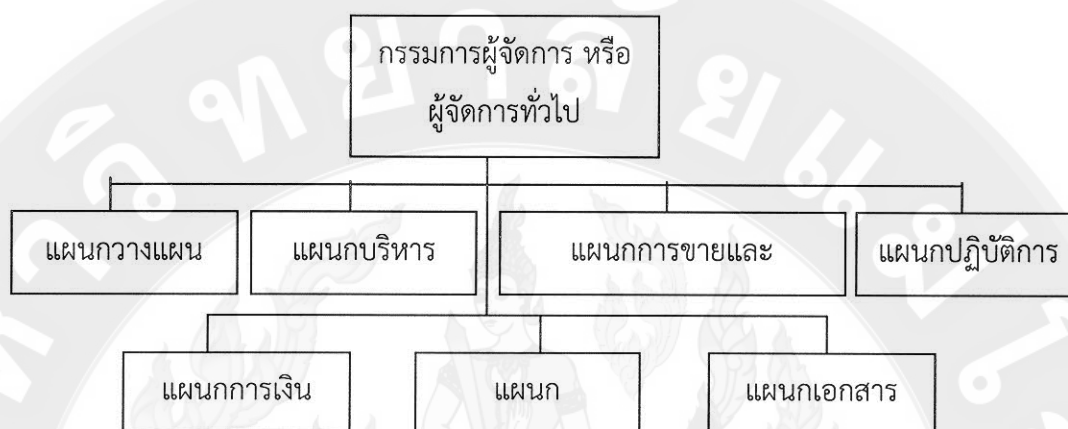
การจัดโครงสร้างการบริหารของบริษัทนำเที่ยวตามแบบของ พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2553: 12) แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. โครงสร้างแบบแนวตั้ง (vertical structure) เป็นการบริหารงานบุคคลคนเดียวทำหน้าที่ ตั้งแต่ผู้จัดการจนถึงเสมียนของสำนักงาน นับตั้งแต่การวางแผนรายการนำเที่ยว การรับจองกับผู้ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว การรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว การขาย การตลาด ฯลฯ ซึ่งบริษัทอาจจะจ้างพนักงานมาช่วยในการทำงาน แต่อำนาจการตัดสินใจจะอยู่ที่คนเดียวคนเดียว โครงสร้างการบริหารแบบนี้ เห็นได้จากบริษัทนำเที่ยวที่มีขนาดเล็ก ที่ยังไม่เป็นระบบ หรือ อาจจะเป็นบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวทั่วไป

2. โครงสร้างแบบแนวนอน (horizontal structure) เป็นการบริหารงานแบบแบ่งหน้าที่ที่มีระบบระเบียบ เช่น แผนกวางแผน แผนกต้อนรับ แผนกขาย แผนกการตลาด แผนกจัดนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนใหญ่จะพบโครงสร้างบริหารงานแบบนี้ในบริษัทนำเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีการแบ่งหน้าที่และภาระงานอย่างชัดเจน

ในขณะเดียวกัน บัญญัติ จิตตังวัฒนา (2555: 185) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบโครงสร้างการบริหารของธุรกิจนำเข้า ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ

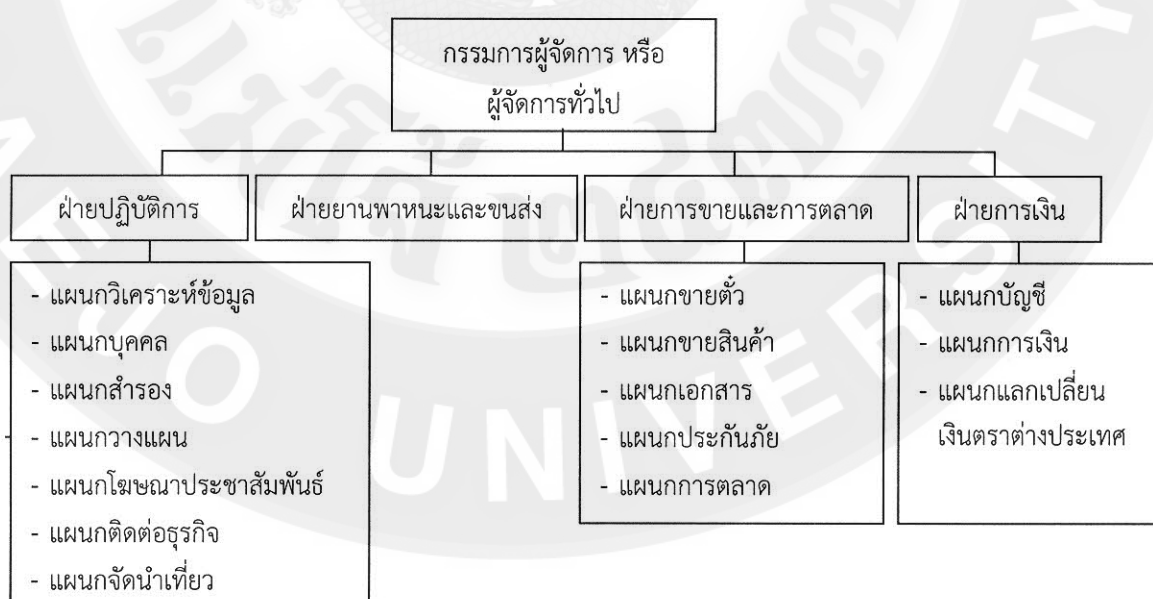
1. โครงสร้างธุรกิจนำเข้าที่รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย การแบ่งด้านบริหารออกเป็น 7 แผนก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างธุรกิจนำเข้าที่รูปแบบที่ 1

ที่มา: บัญญัติ จิตตังวัฒนา (2555: 185)

2. โครงสร้างธุรกิจนำเข้าที่รูปแบบที่ 2 ประกอบด้วย การแบ่งด้านบริหารออกเป็น 4 ฝ่าย แต่ละฝ่ายจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างธุรกิจนำเข้าที่รูปแบบที่ 2

ที่มา: บัญญัติ จิตตังวัฒนา (2555: 189)

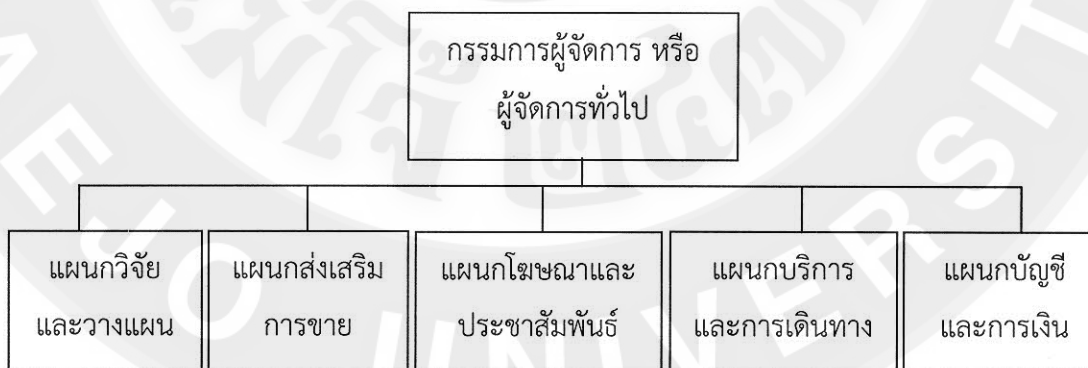
3. โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 3 ประกอบด้วย แผนกที่สำคัญ 5 แผนก ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 3

ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 192)

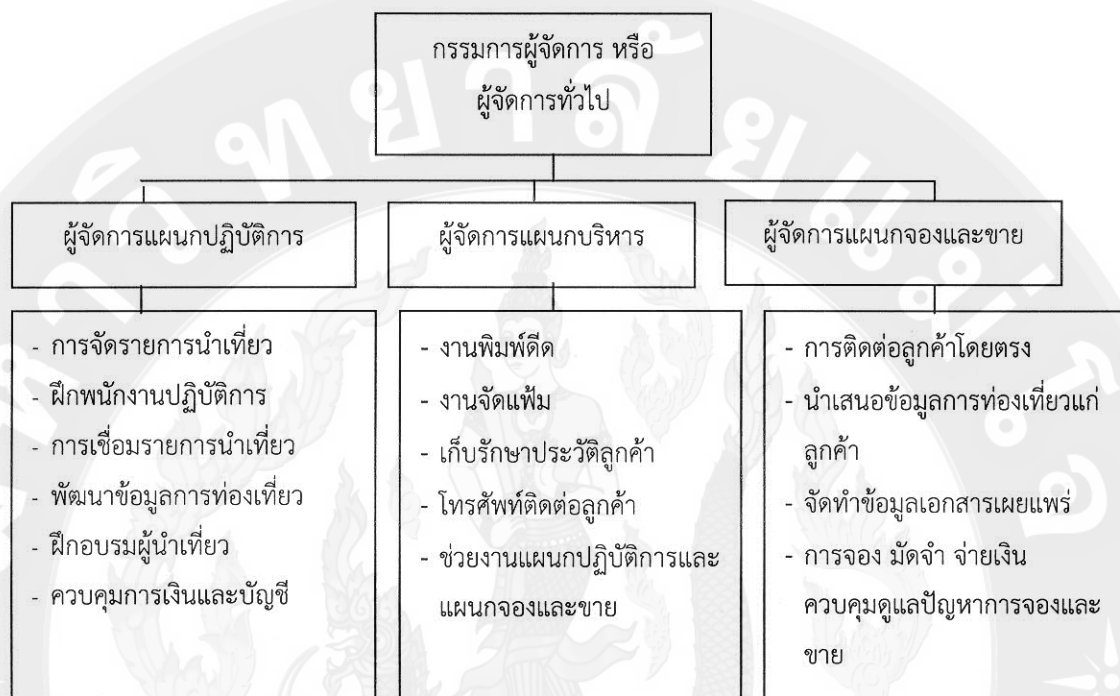
4. โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 4 ประกอบด้วย แผนกที่สำคัญ 5 แผนก คล้ายดังรูปแบบที่ 3 แต่แผนกที่สำคัญแตกต่างกัน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 4

ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 193)

5. โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 5 เป็นโครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแผนกต่างๆ โดยเน้นตัวบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในแผนกต่างๆ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 โครงสร้างธุรกิจนำเที่ยวรูปแบบที่ 5

ที่มา: บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 196)

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ในการบริหารงานบุคคลของบริษัทนำเที่ยวมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัท ถ้าบริษัทขนาดเล็กสามารถบริหารงานแบบโครงสร้างแบบแนวตั้ง โดยการบริหารงานบุคคลคนเดียวทำหน้าที่ตั้งแต่ผู้จัดการจนถึงเสมียนของสำนักงาน นับตั้งแต่การวางแผนรายการนำเที่ยว การรับจองกับผู้ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว การขาย การตลาด ฯลฯ ซึ่งบริษัทอาจจะจ้างพนักงานมาช่วยในการทำงาน แต่อำนาจการตัดสินใจจะอยู่ที่คนเดียวคนเดียว เพื่อการประหยัดต้นทุนแรงงานอีกด้วย แต่ในขณะที่บริษัทนำเที่ยวขนาดกลางและขนาดใหญ่จำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมากเพื่อขับเคลื่อนบริษัทให้ทันกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ผู้บริหารต้องวางแผนและจัดโครงสร้างให้เหมาะสมกับขนาดของบริษัทและความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละบริษัทก็มีแผนงานที่แตกต่างกันออกไป และเมื่อสรุปแล้วส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในการบริหารงานธุรกิจนำเที่ยว คือ การวางแผน การขาย การตลาด การบริการด้านเอกสาร การบริหาร การนำเที่ยว ยานพาหนะและขนส่ง การเงิน งานต้อนรับ

5. ปัญหาด้านบุคลากรและแนวทางแก้ไขในการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว

การประกอบธุรกิจทุกอย่างล้วนแล้วแต่ต้องมีปัญหาทั้งนั้น และ ธุรกิจนำเข้าเที่ยวก็เหมือนกัน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ถือว่าเป็นโอกาสของการดำเนินธุรกิจนำเข้าเที่ยวที่ท้าทายความสามารถของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว ในการฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อนำธุรกิจของตนไปสู่จุดมุ่งหมายตามความต้องการ โดยเฉพาะ ปัญหาด้านบุคลากร ดังที่ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 281) ได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านบุคลากรไว้ดังนี้ จะเห็นได้ว่า ธุรกิจนำเข้าเที่ยวของไทยขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านการนำเข้าเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีคหุเทศก์ยังมีความรู้และประสบการณ์น้อย ทำให้การปฏิบัติการต่ำกว่ามาตรฐานสากล ค่าจ้างแรงงานต่ำ สวัสดิการต่ำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีน้อย ไม่สามารถพัฒนาธุรกิจนำเข้าเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าได้

ในขณะที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของนักธุรกิจภายในยังขาดประสบการณ์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัด และยังไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พร้อมทั้งยังขาดผู้บริหารระดับสูงในด้านการท่องเที่ยว รวมถึงยังขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว สปป ลาว, 2558: 37)

6. แนวทางแก้ไขปัญหา

ในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรขาดแคลนและไม่มีคุณภาพนี้ ซึ่ง บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 282) ได้ให้ข้อคิดเห็นประกอบไปด้วย 5 ประการดังนี้

1. จัดหลักสูตรวิชาการนำเข้าเที่ยว ในสถาบันการศึกษา เพื่อจะได้บุคลากรที่มีความรู้ด้านการนำเข้าเที่ยวมากขึ้น
2. จัดอบรมบุคลากรของธุรกิจนำเข้าเที่ยวให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะ มัคคหุเทศก์ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การใช้ภาษาที่ถูกต้อง มีมารยาทและมีจรรยาบรรณในการให้บริการ
3. เพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติการ เช่น การให้โบนัสและสวัสดิการแก่บุคลากร การให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น
4. จัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานของมัคคหุเทศก์ และมีการพัฒนาความรู้ให้แก่มัคคหุเทศก์อยู่เสมอ
5. จัดให้บุคลากรเข้ามาร่วมถือหุ้นในธุรกิจนำเข้าเที่ยวเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และจะได้ช่วยกันพัฒนาธุรกิจนำเข้าเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ในทำนองเดียวกันกับ บทรายงานการเสวนาของ ทีมเฉพาะ สำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภาที่ได้กล่าวว่า ในการจัดทำแผนการพัฒนาและแก้ไขปัญหาคาดแคลนบุคลากรสาขา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยหลายประการดังนี้

1. ระดับชาติ ควรมีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และส่งเสริมการพัฒนากำลังคนทั้งปริมาณและคุณภาพให้สอดคล้องกัน ส่วนในระดับจังหวัด ควรร่วมมือกันจัดทำ แผนแม่บท ในการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยความร่วมมือทั้งจากฝ่ายผู้ประกอบการ และฝ่ายผลิตบุคลากร (สถาบันการศึกษา) สถาบันการวิจัย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบคมนาคม ระบบการบริการนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจที่พักโรงแรม กลุ่มภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานที่ช้อปปิ้ง สถาบันเทিং ธุรกิจสปา รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย

3. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและการฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของไทย ให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นให้เป็น ผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญเฉพาะทางในกิจกรรมการท่องเที่ยว 32 ตำแหน่งงาน ใน 6 สาขา ได้แก่ สาขา ธุรกิจโรงแรม อาทิ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และสาขาธุรกิจนำเที่ยว เช่น แผนกตัวแทนท่องเที่ยว บริษัททัวร์ เป็นต้น

4. ในด้านการผลิตบุคลากร สถาบันศึกษาและสถานประกอบการควรร่วมกันพัฒนาคุณภาพ การเรียนการสอนและบุคลากรในสาขาอาชีพต่าง ๆ ทั้งในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการโดยตรงและ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

5. ควรมีการนำผลการวิจัยด้านการท่องเที่ยวและบริการไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็น รูปธรรม

จากแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวข้างต้น เห็นได้ว่าธุรกิจนำเที่ยว เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการ บริการที่ต้องการกำลังคนเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ เป็นธุรกิจที่ต้องมีการประสานงาน กับหลายธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจที่พักโรงแรม โรงแรม ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว สถาบันเทিং การขนส่ง เป็นต้น ซึ่งในโครงสร้างองค์กรของธุรกิจก็จะมีหลายฝ่ายแตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ถึงลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว เพื่อที่จะได้คนที่ มีความสามารถมาทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากร ทางการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากและมีคุณภาพ เพื่อบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยว ที่ต้องบริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้นบุคลากรที่จะทำงานให้บริการนักท่องเที่ยวนั้น จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และสอดคล้องในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรด้านการบริการไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2547: 22-23) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบุคลากร คือ ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปบุคลากรที่ปรารถนาควรมีคุณสมบัติ 3 ด้านต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด มีดังนี้

1.1 ความรู้ความสามารถจากการศึกษา ที่จะเป็นพื้นฐาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาที่ตรงกับงานในองค์กร

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์

1.4 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ

1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ด้วยตนเอง

1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

2.1 ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์กร

2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

2.4 ความสามารถในการประสานงาน

2.5 ความสามารถในการวางแผน

2.6 ความสามารถในการประเมินผล

2.7 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

3. คุณลักษณะทางจิตใจ

- 3.1 จริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ฯลฯ
- 3.2 มีความรับผิดชอบ
- 3.3 มีความเป็นระเบียบ และมีวินัย
- 3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 3.5 รักการทำงาน สนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

ในขณะเดียวกัน ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์ (2549: 18-21) ได้กล่าวว่าการ
ทำงานในอุตสาหกรรมบริการ เป็นงานที่ต้องติดต่อให้บริการกับลูกค้าโดยตรง จึงจำเป็นอย่าง
ยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสม เอื้อต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ ซึ่ง
มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ เช่น ยึดหยุ่นในด้านอุปสงค์ อุ
ประทานตามฤดูกาล (seasonality) ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ ก็จะนำไปสู่การมี
พฤติกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสม
2. เห็นความสำคัญของงานที่ตนทำว่ามีความสำคัญ ทั้งต่อตนเองและส่วนร่วมในทุกระดับ
การที่บุคลากรเห็นความสำคัญของงาน จะเป็นเครื่องส่งเสริมให้การทำงานนั้นเป็นไปด้วยดี
3. มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำ ไม่ว่าจะทำงานในส่วนใด หน้าที่ใดก็ตาม ล้วนแต่อาจมี
ส่วนสำคัญในการที่จะทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายได้ทั้งสิ้น งานบางตำแหน่งอาจจะมีรายได้น้อย แต่ก็
มีส่วนเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันทั้งสิ้น
4. มีลักษณะนิสัยที่เหมาะสม เอื้อต่อการทำงานบริการ อันได้แก่
 - 4.1 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจ
ยิ้มแย้มแจ่มใสไม่รู้สึกเป็นภาระ
 - 4.2 รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความอดทน อดกลั้นอย่างดีเยี่ยม แสดงพฤติกรรมให้การ
ต้อนรับ และบริการด้วยรอยยิ้ม เต็มใจให้บริการ
 - 4.3 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในลักษณะได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสอง
ฝ่าย
 - 4.4 มีความสามารถในการปรับตัว ทั้งต่อตัวเองในภาวะที่แตกต่างไปจากที่ตนเคยชิน
ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้มาใช้บริการ
 - 4.5 เป็นคนมีระเบียบวินัยและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ทั้งต่อตนเอง และต่อผู้ให้บริการ
เช่น ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด ไม่หลอกลวง ให้ข้อมูลครบถ้วน
 - 4.6 มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

นอกจากนี้ ประคัลภ์ ปัทมพลลังกูร (2556: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวคุณลักษณะของพนักงานที่จำเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ดังนี้

1. มีความรับผิดชอบสูง เนื่องจากว่า พนักงานที่มีความรู้สูง มีทักษะในการทำงานที่ดีมีอยู่มาก แต่ถ้าพนักงานคนนั้นขาดความรับผิดชอบมักทำงานไม่สำเร็จ พนักงานแบบนี้ย่อมไม่มีใครอยากได้เข้ามาร่วมงานด้วย องค์กรส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 90 ตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า ต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบสูง มอบหมายงานอะไรให้ ก็พยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ สามารถเชื่อใจ และไว้วางใจในฐานะพนักงานของบริษัท ในการเข้ามาช่วยให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกบริษัท รวมทั้งเทคโนโลยี และความเจริญต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย และองค์กรเองก็ต้องรับเอาสิ่งใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ ก็เลยทำให้องค์กรต้องการพนักงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ จำนวนถึง ร้อยละ 85 ต่างก็ต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างดี องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ต่างก็ต้องการพนักงานที่มีความสามารถทางด้านนี้ค่อนข้างมาก โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถ้าพนักงานไม่ยืดหยุ่นพอ ความสำเร็จของการทำงานก็เกิดขึ้นได้ยาก

3. มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ องค์กรปัจจุบันต้องอยู่ภายใต้การแข่งขันที่สูงมาก ต่างฝ่ายต่างก็พยายามชิงความได้เปรียบในธุรกิจ โดยการคิดอะไรใหม่ๆ ออกมาสู่ตลาดอยู่เสมอ พยายามหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าชอบและประทับใจในสินค้าและบริการของตนเองให้มากที่สุด ดังนั้นพนักงานที่ทำงานในสายงานหลักขององค์กรก็จะต้องมีคุณสมบัติที่เป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่เสมอ สามารถคิดต่อยอดสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือคิดนวัตกรรมใหม่ แบบที่ยังไม่เคยมีใครคิดมาก่อน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันนั่นเอง

4. สื่อความได้ดี ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องสื่อความกับคนอื่นรู้เรื่องจะต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมทั้งลูกน้อง และหัวหน้าของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องของธุรกิจนั้น ถ้าอยากประสบความสำเร็จ ย่อมขาดการสื่อความไม่ได้เลย ทักษะด้านนี้จึงเป็นที่ต้องการขององค์กรมากขึ้นเรื่อยๆ

5. มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ เนื่องจากว่าคนที่รักในงานที่ทำและต้องการจะประสบความสำเร็จจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไปด้วย ถ้าพนักงานทำงานเพราะจำเป็น ต้องทำ โดยที่ไม่มีความมุ่งมั่นอะไรซ่อนอยู่ในการมาทำงานเลย เวลามาทำงานก็มาแบบไม่เต็มทำเพราะต้องทำ ไม่ทำก็ไม่มีอะไรกิน แต่ไม่เคยคิดว่าจะทำงานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ คิดแค่ว่าวันนี้ทำแค่นี้ก็พอ ที่เหลือไว้พรุ่งนี้ค่อยทำต่อก็ได้ จะทำให้องค์กรไม่สามารถเติบโตได้ และอาจจะต้องปิดตัวและหายไปในที่สุด

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวได้ 3 ด้านหลักๆ ดังนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ
 - 1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.3 ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์
 - 1.4 ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ
 - 1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ด้วยตนเอง
 - 1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีความยืดหยุ่นในด้านอุปสงค์และอุปทาน
2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติงาน มีดังนี้
 - 2.1 ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์การ
 - 2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม
 - 2.4 ความสามารถในการประสานงาน
 - 2.5 ความสามารถในการวางแผน และในการประเมินผล
 - 2.6 มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. คุณลักษณะทางจิตใจ
 - 3.1 จริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความอดทน อดกลั้นอย่างดีเยี่ยม แสดงพฤติกรรมให้การต้อนรับ และบริการอย่างละมุนละม่อม ทักทายด้วยกริยาอ้อมแอ้ม เต็มใจให้บริการ
 - 3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจ อ้อมแอ้มแจ่มใสไม่รู้สึกรับภาระ
 - 3.3 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในลักษณะได้ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย
 - 3.4 มีความสามารถในการปรับตัว ทั้งต่อตัวเองในภาวะที่แตกต่างไปจากที่ตนเคยชิน ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้มาใช้บริการ
 - 3.5 เป็นคนมีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ทั้งต่อตนเอง และต่อผู้ให้บริการ เช่น ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด ไม่หลอกลวง ให้ข้อมูลครบถ้วน

3.6 รักการทำงาน สนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

3.7 มีความภาคภูมิใจในอาชีพที่ทำ เห็นความสำคัญของงานที่ตนทำว่ามีความสำคัญ ทั้งต่อตนเองและส่วนรวม และต้องการประสบความสำเร็จ

เมื่อพิจารณาแล้ว มนุษย์ทุกคนย่อมมีบุคลิกภาพ และ คุณสมบัติที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหาร ฝ่ายบุคลากรจะต้องเลือกคนที่เหมาะสมที่สุด เข้ามาทำงานในหน้าที่ ตำแหน่งที่จะได้รับ การที่จะเลือกคนแบบนั้นได้ ก็ต้องผ่านระบบเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีหลายๆ ขั้นตอน เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคลากร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ ที่เหมาะสมกับงานให้อยู่กับองค์กร ซึ่งแต่ละขั้นตอนนั้น มีหลากหลายวิธีในการจัดการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์

1. ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะองค์กรใดองค์กรหนึ่งจะประสบผลสำเร็จได้นั้นก็ต่อเมื่อมีองค์ประกอบของธุรกิจที่ครบถ้วน ทั้งทางด้านวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่การดำเนินงาน และที่ขาดไม่ได้ก็คือ บุคลากรที่เป็นเสาหลักทำให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีจุดหมาย แต่ถ้าไม่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ดีนั้น คงทำให้ธุรกิจนั้นๆ ไม่ประสบผลสำเร็จเช่นกัน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะมีประโยชน์นั้น ดังที่ อำนาจ แสงสว่าง (2544: 31-35) ได้กล่าวดังนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการวางแผนงาน เพื่อจัดหาบุคลากรที่ดีมีคุณภาพเข้ามาบรรจุในองค์กร เนื่องจากมีการแข่งขันกันจำนวนมาก และค่อนข้างสูงในการจ้างแรงงานที่ดีในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งของเอกชนและรัฐบาล
2. ช่วยจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับประเภทและชนิดของงานที่ต้องการทำและปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ตลอดจนช่วยประเมินผลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพื่อสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานโดยวิธีการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้น
4. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากรทุกระดับภายในองค์กรอย่างทั่วถึง โดยอาศัยกลยุทธ์และศิลปะแห่งการจัดการ

5. ช่วยพัฒนาสังคมภายในองค์กรให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ขจัดปัญหาการทะเลาะวิวาท การเอาเปรียบกัน ความเห็นแก่ตัว และความขัดแย้งให้ลดน้อยลง ซึ่งจะทำให้องค์กรเป็นสังคมที่มีความสงบสุข บุคลากรมีคุณภาพชีวิตสูงขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขโดยทั่วกัน

ในขณะที่ พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2551: 25-27) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้เป็น 3 ประการดังนี้

1. มนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตผลงานออกมาเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดรายได้หรือผลกำไรอันเป็นประโยชน์ให้แก่องค์กร หากองค์กรไม่มีการบริหารจัดการด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อการใช้ประโยชน์จากปัจจัยการผลิตอื่นๆ ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นเงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการงานด้านต่างๆ ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดผลิตภาพสูงจากการใช้ประโยชน์สูงสุดในปัจจัยด้านผลิตอื่นๆ

2. มนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตที่มีชีวิตจิตใจ มีความต้องการและความคาดหวัง มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาได้โดยไม่มีขีดจำกัด จึงทำให้การจัดการมนุษย์ มีความยุ่งยาก และสลับซับซ้อนมากกว่าปัจจัยการผลิตอื่นๆ การที่องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์เปรียบเหมือนกับองค์กรมี “ทุนทางปัญญา” เนื่องจาก “มนุษย์” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นอกจากนั้นสินทรัพย์ทางปัญญาของมนุษย์สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มขึ้นได้ไม่สิ้นสุด ซึ่งแตกต่างจากสินทรัพย์ที่เป็นวัตถุ นับวันมีแต่ค่าจะเสื่อมลงเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มากที่สุด

3. การดำเนินงานขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีสภาพของการแข่งขันอย่างไร้พรมแดน ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นกว่าในอดีต ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรมากที่สุด หากองค์กรไม่สามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว องค์กรจะไม่อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างไร้พรมแดน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน

นอกจากที่กล่าวมา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดย ชูชัย สมิทธิไกร (2556: 9-11) เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการสรรหาคัดเลือก การพัฒนา การจูงใจ การรักษา และการเลิกจ้างบุคลากรขององค์กร จุดมุ่งหมายสำคัญของการจัดการมนุษย์ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ภายใต้จริยธรรมและความรับผิดชอบตามสังคม

จะเห็นได้ว่าความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่ง ราวณี อิศัยกุล (2557: 47-50) ได้กล่าวไว้อย่างชัดเจนเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความต้องการวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้า และบริการเพียงเล็กน้อย แต่มีความต้องการทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากเพื่อ

ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจการนำเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า ผลสำเร็จของกิจการธุรกิจการนำเที่ยวขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ กล่าวคือ

1. ธุรกิจการนำเที่ยวควรมีปริมาณบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ
2. บุคลากรควรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมในทักษะที่ต้องการ
4. บุคลากรควรมีเวลาปฏิบัติงานเพียงพอเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบุคลากรที่มีทั้งปฏิบัติงานเต็มเวลา และชั่วคราว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจ้างบุคลากรระดับต่ำเป็นจำนวนมาก เช่น บุคลากรในร้านอาหาร โรงแรม เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจการนำเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อบรรลุผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้มีหลากหลายแนวคิดที่ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Harey (1996: 121) ได้ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่า เป็นการบริหารการจัดการกิจกรรม ในการดึงดูด พัฒนา จูงใจ และเก็บรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพในการทำงานสูงไว้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าไปสู่ความเป็นเลิศ โดยการบูรณาการหรือประสานความต้องการของแต่ละบุคคลในด้านความเจริญก้าวหน้าและพัฒนา กับเป้าหมายขององค์กร

ขณะที่ ราณี อธิชัยกุล (2547: 6-8) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์หมายถึง กระบวนการในการดึงดูด ชักชวน คัดเลือก พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติตามความพึงประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เช่นเดียวกับ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 31-33) เป็นกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

ทำนองเดียวกันกับ ปราชญา กล้าผจญ และ พอลตา บุตรสุทธีวงศ์ (2550: 14-16) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการตัดสินใจและปฏิบัติการเกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูง อันจะส่งผลให้สามารถสร้างความสำเร็จสูงสุดให้แก่องค์กร ปฏิบัติงานได้ตรงเป้าหมาย และตามมาตรฐานต่างๆ ที่ตั้งไว้ เป็นกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการบริหารมนุษย์ได้แก่ การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล สุขภาพและความปลอดภัยพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์กร และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ

นอกจากที่กล่าวมา ยังมี ราณี อธิชัยกุล (2557: 47-50) ได้พัฒนาความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นหน้าที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทั้งผู้ผลิตและเป็นผู้ให้บริการท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กิจการธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

จากการศึกษาความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์กล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการในการดึงดูด ชักชวน คัดเลือก พัฒนา และบำรุงรักษาบุคลากร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทั้งผู้ผลิตเป็นผู้ให้บริการท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กิจการธุรกิจนำเที่ยวควรดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีขั้นตอน และต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. การวางแผนกำลังคน

3.1 ความหมายของการวางแผนกำลังคน

การวางแผนกำลังคนนอกจากจะวางแผนความต้องการแล้วยังต้องวางแผนการใช้กำลังคนให้ได้ประโยชน์สูงสุดอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจน์วดี (2540: 55-57) ได้ให้ความหมายการวางแผนกำลังคน หมายถึง การเตรียมการเพื่อปฏิบัติงานในอนาคตเกี่ยวกับความต้องการด้านบุคคลที่จะเลือกสรรมาดำรงตำแหน่งต่างๆ รวมทั้งการคาดคะเนปริมาณบุคคลที่จะมีเพิ่มขึ้น และการจัดสรรกำลังคนให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

สำหรับ สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 41-45) ได้ให้ความหมายของการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการประมาณการจำนวนและลักษณะของพนักงานที่ต้องการ การพยากรณ์เป็นการทำให้รู้ล่วงหน้าได้ด้วยการประมาณ หรือการคำนวณความต้องการพนักงานขององค์กร ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องมือเชิงปริมาณมากมาย ที่สามารถช่วยในการพยากรณ์ แต่ก็จะต้องรวมถึงการ

ตัดสินใจด้วย นอกจากนี้ผู้วางแผนทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากอาจใช้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยสัญชาตญาณของมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการคาดคะเนสถานะในอนาคตด้วย

จะเห็นได้ว่าการวางแผนกำลังคน เป็นกระบวนการจัดระบบทรัพยากรมนุษย์เพื่อเตรียมการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสมในอนาคตเพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด ประกอบไปด้วย การสรรหา และการเลือกสรร การจำแนกตำแหน่ง การกำหนดเงินเดือน และสภาพการทำงาน (นงนุช วงสุวรรณ, 2546: 58-60)

ขณะที่ ราณี อีสัยกุล (2547: 6-8) ได้กล่าวอย่างชัดเจนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวว่า การพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การคาดคะเนเกี่ยวกับอนาคตโดยมีฐานมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในปัจจุบัน และการประมาณการ ที่ทำให้องค์กรสามารถวางแผนเพื่อความสำเร็จในสภาพการที่เปลี่ยนแปลงได้

นอกจากที่กล่าวมา วิชัย โสสุวรรณจินดา (2556: 46-47) ได้ให้ความหมายการวางแผนกำลังคน หมายถึงกระบวนการคาดการณ์ ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นการคาดล่วงหน้าว่า ต้องการคนประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อไร และกำหนดวิธีการที่จะนำมาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร และเมื่อใด

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การวางแผนกำลังคน หมายถึง กระบวนการคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรไว้ล่วงหน้าว่า ต้องการคนประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อไร และกำหนดวิธีการที่จะนำมาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร และเมื่อใด รวมทั้งการคาดคะเนปริมาณบุคคลที่จะมีเพิ่มขึ้น และการจัดสรรกำลังคนให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

3.2 ความสำคัญของการวางแผนกำลังคน

การวางแผนกำลังคนจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพื่อจะได้สามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญ ดังนี้

อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวดี (2540: 55-57) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนกำลังคนว่าเป็นการกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรการบริหาร เวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาของบุคคล เพื่อกระทำในสิ่งที่ต้องการให้บังเกิดผล ดังนั้น การวางแผนจึงคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่และที่พึงแสวงในอนาคต พร้อมทั้งศึกษาลักษณะงานที่ใกล้เคียงกับการดำเนินมาแล้วว่าเป็นอย่างไร สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และเป้าหมายในอนาคตคืออะไร

ขณะเดียวกัน ญัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545: 31-33) ได้กล่าวไว้อย่างชัดเจน การวางแผนกำลังคนเป็นงานสำคัญที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้แผนมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ

สถานการณ์ โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการกำหนดแนวทางสำหรับปฏิบัติด้านบุคลากร ตลอดจนเป็นการสร้างหลักประกันในเสถียรภาพและความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์การว่า องค์การจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพในแต่ละช่วงเวลา นอกจากนี้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถกระทำแยก จากแผนรวมขององค์การได้ ดังนั้นผู้มีหน้าที่วางแผนทั้งสองระดับจึงต้องประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แผนงานทั้งสองมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม นงนุช วงสุวรรณ (2546: 58-60) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการวางแผน กำลังคน มี 3 ลักษณะ คือความสำคัญต่อบุคลากร ต่อระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ ต่อองค์กร

1. ความสำคัญของบุคลากรจะช่วยให้บุคลากรได้วางแผนพัฒนาตนเองในขีดความสามารถ ที่จะปฏิบัติงาน ตั้งแต่การเตรียมตัวเพื่อพัฒนาคุณลักษณะให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ทั้งในด้านความรู้ ด้านเทคนิควิธี และด้านทักษะ การพัฒนาตนเองระหว่างการปฏิบัติงาน และ วางแผนตนเองเมื่อออกจากงาน

2. ความสำคัญต่อระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถ้าผู้รับผิดชอบได้มีระบบการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่กำหนดเป็นนโยบาย เป็นแผนงาน และโครงการตั้งแต่ระดับสูงหรือระดับชาติ ลงมาจะทำให้ศักยภาพของบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในส่วนย่อย คือในระดับครอบครัว ระดับสังคมย่อย และสังคมในองค์กร เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพแล้ว บุคลากร เหล่านี้จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์กร ทดแทนที่มีต่อเนื่องกัน

3. ความสำคัญต่อองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคลากรที่มีการพัฒนาดีแล้ว ย่อมดำเนินงานตาม ภารกิจขององค์กรได้ดี ทำให้งานขององค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายมา พัฒนาบุคลากร

นอกจากนั้น วิลาวรรณ รพีพิศล (2550: 59-61) ได้กล่าวว่า การวางแผนกำลังคนมี ความสำคัญต่อองค์กรหลายด้าน คือ

1. ทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการ เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีเพื่อที่จะมีการรองรับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้

2. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การใช้ บุคลากรมีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ทำให้องค์กรรับทราบความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่บุคลากรผลิตได้ กับเกณฑ์ที่องค์กร ได้กำหนดไว้ ตลอดจนการวางแผนความก้าวหน้าในงานอาชีพของบุคลากรในแต่ละระดับของความ รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

4. ทำให้องค์กรสามารถจัดจำนวน ประเภท และความสามารถของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้

5. ทำให้องค์กรสามารถพยากรณ์เกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆ ในอนาคตเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับเงื่อนไขดังกล่าว

6. ทำให้ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การวางแผนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีความยืดหยุ่นกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เป็นการกำหนดแนวทางของการใช้ทรัพยากร การบริหาร เวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาของบุคคล เพื่อกระทำในสิ่งที่ต้องการให้บังเกิดผลสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยว

3.3 ประโยชน์ของการวางแผนกำลังคน

การวางแผนกำลังคนนอกจากจะมีความสำคัญแล้ว ยังมีประโยชน์มากมาย โดย อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2540: 55-57) ได้แสดงให้เห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการวางแผนกำลังคน ไว้ดังนี้

1. การวางแผนกำลังคน จะทำให้ทราบถึงความต้องการด้านบุคลากรระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้สามารถคำนวณงบประมาณด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์พิเศษ ตลอดจนการจัดสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ได้โดยสะดวก

2. การวางแผนกำลังคน จะทำให้เห็นจินตภาพการใช้กำลังคน และการพัฒนาบุคคลอย่างชัดเจนสามารถปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมและการใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น

3. การวางแผนกำลังคนเป็นวิธีการหนึ่ง ของการพัฒนากำลังคน ซึ่งจะมีผลให้ประโยชน์จากกำลังคนให้ดียิ่งขึ้น

4. การวางแผนกำลังคนจะช่วยอำนวยความสะดวกในการขยายหรือการปรับปรุงองค์การอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์แล้ว นงนุช วงสุวรรณ (2546: 58-60) ก็ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการด้านบุคลากรในระยะยาว เพราะช่วยให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถคำนวณงบประมาณด้านเงินเดือน ผลประโยชน์พิเศษ และสวัสดิการต่างๆ ดังนั้น การกำหนดรับพนักงานใหม่ จะต้องยึดแผนด้านทรัพยากรมนุษย์

2. ช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เห็นภาพรวม การใช้กำลังคนในแผนกและฝ่ายต่างๆ รวมถึงการพัฒนาบุคคลอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ทรัพยากรมนุษย์ที่รับเข้ามาในองค์การ มีคุณค่าทำให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่องค์การ

3. ทำให้กระบวนการเลือกสรรคนเข้ามาทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันแต่การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การพัฒนา และฝึกอบรม ทำให้ไม่เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในฝ่ายต่างๆ

4. ทำให้การขยายหรือปรับปรุงองค์การในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนการพัฒนา และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งใหม่ได้ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาโอกาสให้พนักงานก้าวหน้า

5. เป็นแนวทางให้สถาบันการศึกษาพัฒนาหลักสูตร ให้เป็นความต้องการของตลาดแรงงาน ข้อมูลจากองค์กรที่มีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นประโยชน์และช่วยสนับสนุนให้สถาบันผลิตนักศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ทำให้ไม่เกิดปัญหาการว่างงาน เป็นการช่วยพัฒนาความมั่นคงของประเทศ

ในขณะที่ ธงชัย สมบูรณ์ (2549: 16-18) ได้เสนอประโยชน์ของการวางแผนกำลังคน ประกอบด้วยดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างคุ้มค่า
2. เพื่อช่วยให้กิจกรรมต่างๆ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อช่วยให้จ้างทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรใหม่ เป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล
4. เพื่อช่วยให้การจัดทำฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ และสมบูรณ์ เป็นประโยชน์ต่อการจัดการมนุษย์ในองค์กรอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานย่อยอื่นๆ ภายในองค์กรด้วย
5. เพื่อช่วยให้การสร้างอุปสงค์ของแรงงานในตลาดแรงงานท้องถิ่นประสบความสำเร็จ
6. เพื่อช่วยขจัดปัญหาจัดพวกไม่ตายซาก ให้พ้นไปจากองค์กร ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ่ายค่าตอบแทนได้อย่างมาก
7. และช่วยในการประสานความแตกต่างระหว่างการจัดการมนุษย์ในองค์กร อาทิ แผนการปฏิบัติงาน และความจำเป็นในการจ้างบุคลากรสำหรับองค์กร

เช่นเดียวกับ วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2556: 46-47) ได้เสนอ ประโยชน์ของการวางแผนกำลังคน ไว้ดังนี้

1. เป็นการสร้างความแน่นอนในการจ้างงาน ทำให้องค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นได้โดยไม่ขาดแคลนแรงงาน และไม่มีแรงงานส่วนเกิน
2. เป็นการป้องกันการลาออกของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถด้วยการจัดระบบความก้าวหน้าในอาชีพ และจัดระบบทดแทนอย่างเหมาะสม

3. ช่วยให้กิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีระบบ และมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ทั้งการวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุงาน การปฐมนิเทศ การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ตลอดจนการจัดสวัสดิการ เพื่อป้องกันการขาดแคลนของบุคลากรในงานประเภทต่างๆ และสอดคล้องกับการวางแผน

4. ช่วยให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานตามเวลาที่กำหนด

5. ช่วยให้การจ่ายค่าจ้างเงินเดือนให้พนักงานมีความสอดคล้อง และเหมาะสมกับตำแหน่งงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการวางแผนทำให้รู้ว่าตำแหน่งใดมีความจำเป็นต้องงานในองค์กร และงานใดผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่จ่ายให้ในการทำงานนั้น

ตามนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประโยชน์ของการวางแผนกำลังคน สามารถสรุปได้ 3 ประเด็นดังนี้

1. จะทำให้ทราบถึงความต้องการด้านบุคลากรในระยะยาว สามารถคำนวณงบประมาณด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่นๆ ตลอดจนการจัดสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ได้โดยสะดวก

2. จะทำให้เห็นจินตนาการใช้กำลังคน ได้อย่างชัดเจนสามารถปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสม และเป็นการป้องกันการลาออกของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้วยการจัดระบบความก้าวหน้าในอาชีพ

3. เพื่อป้องกันการขาดแคลนของบุคลากรในหน่วยงานประเภทต่างๆ วางแผน และจัดระบบทดแทนอย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นแนวทางให้สถาบันการศึกษาพัฒนาหลักสูตรการนำเที่ยวให้เป็นความต้องการของตลาดแรงงาน จะเป็นประโยชน์และช่วยสนับสนุนให้สถาบันผลิตนักศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบกิจการธุรกิจต่างๆ ทำให้ไม่เกิดปัญหาการว่างงาน เป็นการช่วยพัฒนาความมั่นคงของประเทศ

4. การสรรหาทรัพยากรมนุษย์

4.1 ความสำคัญของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

ในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร มีหลักการบริหารองค์กรที่สำคัญซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานเบื้องต้น คือ หลักการ 4M's ที่ต้องให้ความสำคัญโดยเริ่มจาก คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารงาน (Management) เพราะว่าองค์กรต้องประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ เบื้องต้นคือ “คน” ที่จะเป็นผู้ผลักดันให้การดำเนินการขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

สูงขึ้น ทั้งนี้การบริหารทรัพยากรบุคคลจะเกี่ยวข้องกับประเด็นคำถามที่สำคัญเริ่มจาก จะหาคนมาทำงานได้อย่างไร? จะเตรียมคนให้สามารถทำงานได้อย่างไร? จะรักษาคนให้อยู่ทำงานกับองค์กรได้อย่างไร? และจะจูงใจให้คนทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขาได้อย่างไร? (นพ ศรีบุญนาท, 2545 อ้างใน วุฒิไกร จำปาทอง, 2557: ระบบออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม ดังที่ วิลาวรรณ รพพิศาล (2554: 74-78) ในการสรรหาบุคลากรมีความจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร แผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ คุณสมบัติของผู้สรรหา และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เพื่อให้การสรรหาดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย โดยอาศัยกระบวนการปฏิบัติเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดตำแหน่งงาน การรวบรวมข้อมูล การกำหนดวิธีการสรรหา การดำเนินการสรรหา และการประเมินผลข้อบกพร่อง เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขค้นหาวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้คนที่ดีที่สุดเข้ามาทำงาน วิธีการสรรหาอาจเลือกจากพนักงานภายในที่มีความเหมาะสมก่อน หากไม่อาจหาได้ จึงใช้วิธีการคัดเลือกจากภายนอก โดยเปิดรับสมัครเป็นการทั่วไป รวมถึงมีกระบวนการคัดเลือกตั้งแต่ การต้อนรับผู้สมัคร การกรอกใบสมัคร การทดสอบ การสัมภาษณ์ การตรวจประวัติ การทดลองงาน จนถึงการตัดสินใจจ้าง นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบต้องทำหน้าที่อย่างปราศจากอคติ และความลำเอียง โดยใช้หลักคุณธรรมในการดำเนินการจึงจะกระทำได้ดีบุคลากรที่ดีมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมตามที่ตั้งใจไว้ (วิชัย โสถวรรณจินดา, 2556: 46-47)

ในทำนองเดียวกัน พัทธธิดา สมทรง (2557: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวว่า การสรรหา มีความสำคัญต่อองค์กร ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคคลที่มีทักษะ คุณสมบัติที่ดี ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และได้ผลตามเป้าหมาย
2. ต้นทุน ประหยัดต้นทุนด้านแรงงาน ป้องกันการย้ายงานและปัญหาสมองไหล
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน เป็นการตัดปัญหาการถูกฟ้องร้อง เสียชื่อเสียง เสียค่าใช้จ่ายถ้าคำนึงถึงการปฏิบัติตามเงื่อนไขการจ้างงาน

ดังนั้นการสรรหาทรัพยากรมนุษย์เข้าทำงานในองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะมนุษย์คือ กุญแจแห่งความสำเร็จ หากแสวงหาคนที่ดี มีความสามารถ และทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างจริงจัง จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และนำไปสู่ผลสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากขั้นตอนนี้ไม่มีหลักการและแสวงหาคนโดยไม่ได้พิจารณา สรรหา และคัดเลือกอย่างจริงจังจะทำให้ไม่ได้คนดี คนเก่ง ซึ่งจะนำองค์กรก้าวไปสู่ความล้มเหลว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักจัดการทรัพยากร

มนุษย์บางท่านเชื่อว่า การสรรหาทรัพยากรมนุษย์เพื่อมาทำงานให้องค์กรนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

4.2 ความหมายของการสรรหาทรัพยากรมนุษย์

การสรรหา (Recruitment) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานมาสมัครงาน ตามที่องค์กรได้ระบุไว้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อองค์กรจะได้ทำการคัดเลือกต่อไป มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและคำอธิบายเกี่ยวกับการสรรหาไว้ดังนี้

บรรยงค์ โตจินดา (2546: 9-13) การสรรหาบุคลากร คือ การสรรหาบุคคลต่างๆ ที่มีความสามารถในการที่จะมาสมัครงานในตำแหน่งที่ว่างอยู่ภายในองค์กร หรือคาดว่าจะว่างในอนาคตข้างหน้า เพื่อดำเนินการต่างๆ ที่ต้องการ การสรรหาจึงเป็นการดำเนินงานในกิจกรรมหลายๆ อย่างที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้น เพื่อจะจูงใจผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่หน่วยงานต้องการให้เข้ามาทำงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ในขณะที่ นันทน์ภัส มะลิเผือก (2547: ระบบออนไลน์) ได้ให้ความหมาย การสรรหา คือ กระบวนการในการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรเริ่มต้นตั้งแต่การแสวงหาคนเข้าทำงานและสิ้นสุดเมื่อบุคคลได้มาสมัครงานในองค์กร

สอดคล้องกับ ราณี อธิชัยกุล (2547: 6-8) ได้กล่าวว่า การสรรหา หมายถึง กระบวนการแสวงหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างเข้ามาสู่องค์กรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดผู้สมัครในด้านปริมาณและคุณภาพที่ต้องการเนื่องจากมีผู้สมัครจำนวนมากที่ขาดคุณสมบัติที่ต้องการก็ไม่เกิดประโยชน์กับองค์กรเท่าใดนัก

ส่วน ปราชญา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทิวศ์ (2550: 14-16) ได้กล่าวไว้ว่า การสรรหาบุคลากรเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ดีได้ยากอย่างยิ่ง หากทำได้ดี สามารถเสาะแสวงหาคนดี ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรู้ความสามารถสูง เข้ามาร่วมทำงานกับองค์กรได้เป็นจำนวนมากๆ ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้รวดเร็ว มีชื่อเสียงโด่งดังได้ กล่าวได้ว่าคน มนุษย์ หรือ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยชี้ขาดในการแข่งขันทุกประเภท

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การสรรหาบุคลากร หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่องค์กรได้ทำขึ้น เพื่อรับผู้สมัครที่มีความรู้ ความสามารถ ศักยภาพและคุณสมบัติต่างๆ เข้ามาทำงานกับองค์กรในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้สมัคร เป็นการแสวงหาจากแหล่งภายในหรือแหล่งภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการจ้างงาน ทั้งนี้การสรรหาที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับลักษณะงาน

4.3 จุดมุ่งหมายของการสรรหาบุคลากร

ในการจัดการและบริหารต่างๆ ล้วนแล้วแต่มีจุดมุ่งหมาย และมีเป้าหมายทั้งนั้น รวมทั้งการสรรหาบุคลากรก็เหมือนกัน ย่อมจะมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งมีหลายแนวความคิด ที่อธิบายไว้

ดังที่ วรรณารถ แสงมณี (2547: 28-31) จุดมุ่งหมายของการสรรหา มีขั้นตอนและวิธีการสรรหา คัดเลือกและต้อนรับพนักงานเข้าสู่สังคมของกิจการจึงเป็นเรื่องที่นับว่ามีความสำคัญค่อนข้างมาก ซึ่งในเบื้องต้นจะต้องทำการวิเคราะห์อย่างละเอียดลึกซึ้งให้ได้ว่าคนประเภทไหนหรือคนที่มีคุณลักษณะสำคัญอย่างไรที่องค์กรต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

อย่างไรก็ตาม ปราชญา กล้าจัญ และ พอดา บุตรสุทธีวงศ์ (2550: 14-16) ได้กล่าวจุดมุ่งหมายของการสรรหา คือ การได้คนที่เหมาะสมที่สุดมาปฏิบัติหน้าที่งาน ที่เรียกว่า นั้นเอง

เช่นเดียวกับ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554: 74-78) ได้กล่าวว่า เป็นงานอีกหน้าที่หนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องอาศัยวิธีการแสวงหาและจงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เชิงศักยภาพ ทักษะคติ และคุณสมบัติต่างๆ ที่องค์กรต้องการเข้ามาร่วมปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสม และสามารถนำองค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามทิศทางและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ประการสำคัญ การสรรหาจะต้องวางอยู่ในกรอบของความต้องการและความยุติธรรมเป็นพื้นฐาน

ส่วน จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556: ระบบออนไลน์) ได้อธิบายว่า การสรรหาที่ดีจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมาย (recruitment goals) หลายด้าน เช่น

1. การสรรหามีเป้าหมายทั่วไป คือ ต้องการดึงดูดใจผู้สมัครจำนวนมากให้มาสนใจในองค์การ
2. การสรรหาต้องการดึงดูดให้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ และเหมาะสมกับตำแหน่งมาสมัครงานกับองค์การในสัดส่วนที่สูง
3. เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการสรรหา ก็คือ ต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์การ โดยเผยแพร่ข้อมูลเชิงบวก และสร้างความประทับใจแก่ผู้สมัคร
4. การสรรหาส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อให้งานบรรลุผลด้วยความรวดเร็วที่สุด และต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

จากหลากหลายแนวคิดจึงสรุปได้ว่า การสรรหาบุคลากรจึงมีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่องค์การ โดยเผยแพร่ข้อมูลเชิงบวก และสร้างความประทับใจแก่ผู้สมัครเพื่อดึงดูดใจผู้สมัครจำนวนมากมาสมัครในองค์การ เพื่อหาคนที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่เหมาะสมมาทำงานตรงตามวัตถุประสงค์และเหมาะสมที่สุดกับงาน และเพื่อให้งานบรรลุผลด้วยความรวดเร็วที่สุด และต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงานในองค์กร จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพราะคนมีความคิด มีทักษะและมีความสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นับวันจะปรากฏเด่นชัด และทวีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ก้าวทันกับสภาพการแท้จริง ดังที่ พณีส หันนาคินท์ (2542: 44) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรจะต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มพูน และปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานของสถาบันเอง และเพื่อสนองความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงานที่ปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้นๆ อันถือได้ว่าเป็นความต้องการพื้นฐานโดยทั่วไปของมนุษย์ทุกคน

ในขณะที่ จุฑามณี ตระกูลมุกดา (2544: 29) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หมายถึง กระบวนการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ตัวบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามเป้าหมาย แผนงานหรือวิสัยทัศน์ของผู้นำในองค์กรได้ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม บรรยงค์ โตจินดา (2546: 9-13) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหมายรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพื่อให้เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
2. การเพิ่มอัตราการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ให้ได้ประโยชน์สูงสุดอย่างเต็มที่
3. การค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่างๆ ที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่น การสร้างนวัตกรรม (innovation) สร้างภาวะผู้นำ (leadership) สร้างความเต็มใจที่จะทำงานในองค์กร (willingness to work)
4. สร้างบรรยากาศขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยสร้างโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมกับประเภทของธุรกิจและลักษณะงาน (organizational structure) ให้เกิดความพอใจในการทำงาน ลดขั้นตอนต่างๆ จากโครงสร้างแนวดิ่ง (vertical approach) ให้เป็นโครงสร้างแนวระนาบ (horizontal approach) คือ Flat not tall
5. เปลี่ยนค่านิยมให้ถูกต้องในเรื่องสร้างความรับผิดชอบ (responsibility), สร้างจริยธรรมในอาชีพ (work ethics), สร้างความซื่อสัตย์ (honesty) สร้างความมีส่วนร่วมในงาน (accountability) สร้างวินัยให้เกิดขึ้น (disciplines) โดยเฉพาะวินัยแห่งตน

นอกจากนี้ พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2551: 25-27) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร อันประกอบไปด้วยภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การจัดหา การพัฒนา การใช้ประโยชน์ และการเก็บรักษาบุคลากร เพื่อให้องค์กรได้รับ ประโยชน์สูงสุดจากคุณค่าของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร ขณะเดียวกัน บุคลากรก็มีความพึงพอใจในปฏิบัติงานและมีความเจริญก้าวหน้าตามความมุ่งหวังของแต่ละบุคคล

เช่นเดียวกับ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2556: 46-47) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร ที่ดีจะช่วยให้องค์กรเจริญเติบโต ซึ่งเป็นผลมาจากการได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์กร ช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดี เกิดความจงรักภักดีใน องค์กร และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีความสุข

จากแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สามารถสรุปได้ เป็นกระบวนการที่จะเพิ่ม ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร โดยเป็นการพัฒนาให้การศึกษา ฝึกอบรม เพื่อสร้างความเข้าใจและช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้า และก้าวหน้ากับการเปลี่ยนแปลง

6. การรักษาบุคลากร

นอกจากการสรรหา การพัฒนาบุคลากรแล้ว การรักษาผู้มีความรู้ที่มีศักยภาพสูง หรือผู้ที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน ขององค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะในขณะที่ ตลาดแรงงานมีการแข่งขันสูงซึ่งส่งผลให้อัตราการย้ายงานสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มี ศักยภาพสูงไว้จึงเป็นเรื่องที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการรักษาและจูงใจผู้มีความรู้ที่มี ศักยภาพสูงของ องค์กร

ผู้บริหารควรคำนึงถึงรูปแบบการจูงใจที่เรียกว่า “ALERT Model” (Hughes, 1999 อ้างใน ธานี อธิชัยกุล, 2547: 68)

A: Aware หมายถึง การตระหนัก ผู้บริหารควรตระหนักถึงความต้องการของพนักงานโดย ดำเนินการสำรวจ การสังเกต หรือการสนทนา

L: Listen หมายถึง การฟัง ผู้บริหารควรฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อช่วยให้องค์กร สามารถระบุความต้องการของพนักงานและปัญหาและอุปสรรคในการที่องค์กรจะตอบสนองความ ต้องการของพนักงาน และช่วยให้พนักงานมีความรู้สึก มีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กรด้วย

E: Expectation หมายถึง ความคาดหวัง ผู้บริหารควรชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความ คาดหวังขององค์กรในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีภาระผูกพันร่วมกับ องค์กรในการดำเนินงาน ให้บรรลุความคาดหวัง ผู้บริหารยังสามารถเสริมสร้างความคาดหวัง ผ่านการ ให้ข้อมูลสะท้อนกลับพนักงานหลังจากงานสำเร็จ

R: Reward หมายถึง รางวัลตอบแทน ผู้บริหารควรให้รางวัลตอบแทนพนักงานทั้งภายในและภายนอก รางวัลตอบแทนควรมีความเสมอภาคระหว่างพนักงานภายในองค์กร และแรงงานอื่นภายนอกองค์กร มีความเชื่อมโยงหรือความเป็นเครื่องกระตุ้นกับผลการปฏิบัติงาน มีคุณค่า และเพียงพอแก่ความต้องการ รางวัลตอบแทนภายนอกควรมาจากการมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม รางวัลตอบแทนภายในควรพัฒนามาจากการออกแบบงาน การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และการให้การยอมรับ และยกย่องชมเชย

T: Tools and Training หมายถึง เครื่องมือและการฝึกอบรม ผู้บริหารควรจัดเครื่องมืออุปกรณ์ ที่เพียงพอต่อการทำงาน และการฝึกอบรมทักษะที่ต้องการใช้ในการทำงาน หากขาดเครื่องมือ และการฝึกอบรมพนักงานจะไม่สามารถเชื่อมโยงความอดสาหัสสู่ผลการปฏิบัติงานได้ และความอดสาหัสอาจหมดไปในที่สุด

อย่างไรก็ตาม การรักษาทรัพยากรมนุษย์ ดังที่ พิชิต เทพวรรณ (2554: 55-57) ประกอบไปด้วย ดังนี้

1. กลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการประเมินความต้องการ จำนวน และประเภทพนักงานที่ต้องการของธุรกิจในอนาคตและการตัดสินใจ
2. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์ในการจ้างงาน เป็นการสร้างตราสินค้าของนายจ้างที่จะสามารถดึงดูดและคัดเลือกผู้สมัครภายนอกให้เข้าร่วมงานกับองค์กร
3. กลยุทธ์การรักษาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดเตรียมแผนงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่องค์กรต้องการไว้
4. กลยุทธ์ความยืดหยุ่น เป็นการวางแผนใช้พนักงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อที่องค์กรจะสามารถใช้พนักงานให้ดีที่สุด และสามารถปรับเข้ากับสถานการณ์อย่างรวดเร็ว
5. กลยุทธ์การจัดการกับการขาดงานของพนักงาน เป็นการวางแผนเพื่อควบคุมพฤติกรรม การขาดงานของพนักงานที่จะส่งผลกระทบในทางลบกับองค์กร

นอกจากนี้ มานะ โลหเตปานนท์ (2558: ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึง 6 ขั้นตอนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กร

1. สื่อสารอย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงาน
2. สร้างความมั่นใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถแยกแยะผู้มีผลการปฏิบัติงานดีได้
3. ขจัดอุปสรรคในการทำงานที่สามารถส่งผลกระทบในเชิงลบต่อการสนับสนุนพนักงาน เช่น งานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อน

4. เลือกคนให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงคุณสมบัติของตำแหน่งงานและความสามารถของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งงานนั้น

5. ติดตามและพัฒนาบรรยากาศในการทำงานโดยผู้นำต้องมีความสามารถและมีรูปแบบการบริหารงานที่เหมาะสมเพื่อจูงใจพนักงาน

6. มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่แค่ในรูปของเงินเดือน เช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การพัฒนาในด้านต่างๆ และการยกย่องชมเชยพนักงาน

ดังนั้น การรักษาทรัพยากรที่มีศักยภาพและมีความสามารถ จึงเป็นเรื่องที่ธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ต้องได้ตระหนักถึง เพราะว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีฝีมือมีน้อย โดยการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การให้รางวัลตอบแทน การยกย่องชมเชย การให้สวัสดิการและนโยบายต่างๆ ที่สำคัญควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมาย ความคาดหวังขององค์กร และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานด้วย

การจัดการบุคลากร ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากว่าธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ต้องใช้คนในการบริการนักท่องเที่ยว ให้มีความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มีความพึงพอใจ ประทับใจ มีความเชื่อมั่นในการบริการ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนั้นกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีรู้ ความสามารถ ในการบริหาร จัดการ และการให้บริการนักท่องเที่ยว มาทำงานในองค์กร ตามความต้องการของธุรกิจนำเที่ยวดังกล่าว โดยผ่านกระบวนการสรรหา การคัดเลือก บุคคลที่จะเข้ามาทำงานในแต่ละตำแหน่งที่ต้องการ และนำกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร เพื่อทำประโยชน์ให้แก่ธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้แล้วประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้เข้าร่วมกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่มีฐานการพัฒนาาร่วมกัน ดังคำขวัญที่ว่า “One Vision, One Identity, One Community” และพัฒนาไปตาม 3 เสาหลัก คือ พัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งจะสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน แรงงานที่มีฝีมือ และเงินทุนอย่างเสรี ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศอาเซียนสามารถเลือกแรงงานจากประเทศใดก็ได้ ที่มีความสามารถมีทักษะที่เพียบพร้อมตามกรอบมาตรฐานของวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่มีข้อตกลงร่วมกันว่า บุคลากรที่จะสามารถเคลื่อนย้ายได้นั้น ต้องได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ACCSTP (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เพื่อเข้ามาทำงานในองค์กร

ของตน ซึ่งถ้าแรงงานของประเทศใดหากไม่มีความสามารถตามเกณฑ์ดังกล่าว ก็จะทำให้แรงงานเหล่านั้นไม่ถูกจ้างเข้าทำงาน และจะทำให้เกิดปัญหาว่างงาน

กรอบมาตรฐานของวิชาชีพบุคลากร

การท่องเที่ยวของอาเซียน

ในการประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน (M-ATM: ASEAN Tourism Ministers Meeting) ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนลงนามในข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียน ตอนนั้นมีเพียง 9 ประเทศ ร่วมลงนาม ต่อมา วันที่ 9 พฤศจิกายน 2555 ประเทศไทยจึงได้ร่วมลงนามด้วย ทำให้ปัจจุบันการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวครอบคลุมทุกประเทศสมาชิกอาเซียน และส่งผลให้แต่ละประเทศ ต้องดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายใน 180 วัน เพื่อที่จะจัดทำ “มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 และสามารถนำไปใช้ได้ในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดย ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่างๆ โดยบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุใน ACCSTP จากหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศใดประเทศหนึ่ง จะสามารถทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนประเทศอื่นๆ ได้โดยสิทธิการทำงานจะยังอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของประเทศที่บุคคลผู้นั้นถูกจ้างงาน ดังนั้นประกาศนียบัตรดังกล่าวจึงถือเป็นใบรับรองมาตรฐานสำหรับผู้ที่ต้องการสมัครงานด้านการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวนี้ มุ่งเน้นสำหรับกลุ่มธุรกิจสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงแรม (hotel services) และกลุ่มธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (travel Service) โดยจะครอบคลุมทั้งหมด 32 ตำแหน่งงาน ใน 6 สาขา ได้แก่ สาขาการบริการส่วนหน้า (front office) สาขาแม่บ้าน (housekeeping) สาขาการทำอาหาร (food production) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage service) สาขาตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agencies) และสาขาการบริการท่องเที่ยว (tour operation) (Tourism Knowledge management center, 2556: ระบบออนไลน์) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มธุรกิจและประเภทงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

Hotel Services				Travel Services	
Front office	House keeping	Food Production	Food and Beverage Service	Travel Agencies	Tour operation
-Front Office Manager	-Executive Housekeeping	-Executive Chef	-F&B Director	-General Manager	-Product Manager
-Front Office Supervisor	-Laundry Manager	-Demi Chef	-F&B Outlet Manager	-Assistant	-Sales and Marketing Manager
-Receptionist	-Floor Supervisor	-Commis Chef	-Head Waiter	General Manager	-Credit Manager
-Telephone Operator	-Laundry attendant	-Chef de Partie	-Bartender	Manager	-Ticketing Manager
-Bellboy	-Room Attendant	-Commis Pastry	-Waiter	-Senior Travel Consultant	-Tour Manager
	-Public area Cleaner	-Baker		-Travel consultant	
		-butcher			

ที่มา: สำนักงานจัดหางาน (2555: 37-39)

1. สมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

สมรรถนะ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานซึ่ง เกี่ยวข้องกับระบบหรือชุดของ มาตรฐานขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ กรอบสมรรถนะเป็นโครงสร้างที่กำหนด ออกมาและกำหนดความสามารถของแต่ละบุคคล เป็นมาตรฐานสมรรถนะสำหรับมืออาชีพด้านการ ท่องเที่ยวที่ระบุไว้ในกรอบ ACCSTP ที่ดำเนินไปตามแนวคิดพื้นฐานของสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่บุคคลควรมี หรือจะต้องมีเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานการยอมรับ ความรู้ความสามารถพื้นฐานของบุคลากรที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนายจ้างต้องการ เพื่อเปิดใช้ งานมาตรฐานของทักษะบุคคลที่มีคุณสมบัติที่จะได้รับการยอมรับและได้รับการประเมินอย่างเท่า เทียมกันในกลุ่มประเทศอาเซียน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและ สมรรถนะตาม หน้าที่ (Guide to ASEAN MRA on Tourism Professionals)

สมรรถนะหลัก (core) หมายถึง สมรรถนะที่อุตสาหกรรมตกลงว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นที่จะทำให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จ ถ้าบุคคลหนึ่งถูกยอมรับความสามารถทำงานในแผนกพื้นฐานเฉพาะของแรงงาน เป็นตัวเชื่อมโดยตรงกับงานอาชีพหลักในหน่วยงาน เช่น ความสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน เป็นต้น

สมรรถนะทั่วไป (generic) หมายถึง สมรรถนะที่อุตสาหกรรมตกลงว่าเป็นสมรรถนะที่จำเป็นที่จะทำให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จ ถ้าบุคคลหนึ่งถูกยอมรับความสามารถทำงานในแผนกพื้นฐานเฉพาะของแรงงาน บางครั้งเรียกว่า “ทักษะชีวิต” เช่น สามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีพื้นฐานทางธุรกิจ และสามารถจัดการและแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

สมรรถนะตามหน้าที่ (functional) หมายถึง บทบาท หน้าที่เฉพาะ หรือ งานภายในตำแหน่งต่างๆ รวมทั้ง ทักษะเฉพาะ และความรู้เพื่อปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การรับโทรศัพท์ และ กระบวนการต้อนรับ การจัดบริการทำความสะอาดให้แขก และจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกการทำงานบาร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ การรับรองสมรรถนะจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ Certificate 2, 3, 4 และ Diploma 1,2 หน่วยกิจที่เรียนหรืออบรม สามารถเทียบโอนระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกันได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อ่างใน กราเดซ พยัณวิเชียร, 2555)

1. Certificate 2 มีทักษะพื้นฐานที่ทำเป็นประจำ (ใช้เวลา 3 เดือน)
2. Certificate 3 มีทักษะที่กว้างขึ้น และความรับผิดชอบของผู้นำทีม (ใช้เวลา 6 เดือน)
3. Certificate 4 มีสมรรถนะทางเทคนิคมากขึ้น และมีทักษะให้คำแนะนำ (ใช้เวลา 1 ปี)
4. Diploma 1 มีสมรรถนะเฉพาะทาง และทักษะในการจัดการ (ใช้เวลา 1 ปี ครั้ง)
5. Diploma 2 มีสมรรถนะเฉพาะทางที่กว้างขึ้น และทักษะสูงในการจัดการ (ใช้เวลา 2 ปี)

ในทำนองเดียวกันกับ ผู้ที่จะสามารถทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนในแต่ละตำแหน่งงานในการบริการท่องเที่ยว จะต้องต้องมีสมรรถนะที่สอบผ่าน Certificate 2, 3, 4 และ Diploma 1, 2 ดังนี้

1. ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel consultant) ระดับ Certificate 3: มีเงื่อนไขดังนี้

- 1.1 ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน
- 1.2 มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 350 คะแนน
- 1.3 ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน

หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

2. ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ระดับ Certificate

4: มีเงื่อนไขดังนี้

2.1 ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน

2.2 มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 450 คะแนน

2.3 ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

3. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ระดับ Diploma 1: มีเงื่อนไขดังนี้

3.1 ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน

3.2 มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 550 คะแนน

3.3 ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

4. ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ระดับ Diploma 2: มีเงื่อนไขดังนี้

4.1 ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน

4.2 มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 550 คะแนน

4.3 ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator) มี 5 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)

2. ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

3. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)

4. ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)

5. ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

ในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) ต้องมี Certificate ระดับ 4: มีเงื่อนไขดังนี้

1. ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน
2. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 450 คะแนน
3. ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจาก คณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

ส่วนผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ต้องมี ระดับ Diploma 2: มีเงื่อนไขดังนี้

1. ผู้ได้รับการทดสอบไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัครเข้ารับการประเมิน
2. มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ TOEIC หรือเทียบเท่า ไม่ต่ำกว่า 550 คะแนน
3. ผ่านการฝึกอบรมจากหน่วยงานฝึกอบรม (training center) ที่ได้รับการรับรองจาก คณะกรรมการ TPCB หลักสูตรธุรกิจนำเที่ยว (travel agencies) ในตำแหน่งที่ขอรับการประเมิน หรือผ่านการเทียบวุฒิตามประกาศของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว TPCB (The Tourism Professional Certification Board)

ในกรอบมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนดังกล่าว ใช้กับตำแหน่งงานที่ระบุไว้ในกลุ่มธุรกิจ และประเภทงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว สำหรับสาขาการบริการท่องเที่ยว นั้น ตำแหน่งงานที่สามารถเคลื่อนย้ายแรงงานไปยังประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้ง 10 ประเทศ ได้นั้น คือ ในระดับตำแหน่งผู้จัดการ แต่ในระดับพนักงาน บุคลากรทั่วไปนั้น ธุรกิจนำเที่ยวย่อมต้องการบุคคลที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานด้านการบริการนำเที่ยว เพื่อการบริการนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อฝึกฝนให้บุคลากรดังกล่าวก้าวขึ้นเป็นผู้จัดการในระดับมาตรฐานต่อไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องได้พัฒนาบุคลากรให้ไปตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามลำดับ ดังนั้นในการวิจัยจึงไม่ได้เจาะจงเฉพาะผู้จัดการ แต่เป็นการถามความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมาน้อยเพียงใด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาขั้นพื้นฐานให้แก่บุคคลที่จะทำงานในด้านการบริการและการบริหารนำเที่ยวต่อไป

2. รายละเอียดของแต่ละสมรรถนะ

สมรรถนะของวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจะแตกต่างกันระหว่าง สายการบริการในโรงแรม และ สายการบริการท่องเที่ยว ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และ สมรรถนะตามหน้าที่

โดยเฉพาะ สมรรถนะตามหน้าที่ ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละตำแหน่งงาน (Agreement on ASEAN MRA on Tourism Professional, 2015: Online) ดังนี้

3. สมรรถนะหลักของการบริการในโรงแรม

1. สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า
2. สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม
3. ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน
4. ให้ความเคารพต่อที่ทำงาน ที่มีกระบวนการอย่างสุจริต
5. มีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการเป็นอย่างดี

4. สมรรถนะหลักของการบริการการท่องเที่ยว

1. สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า
2. สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม
3. ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน
4. ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง
5. พัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการเสมอ

สมรรถนะหลักของการบริการในโรงแรม และสมรรถนะหลักของการบริการการท่องเที่ยวมีความคล้ายคลึงกันในบางสมรรถนะ เช่น สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม แต่เนื้อหาของ 2 สมรรถนะหลักนี้ไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงเน้นเฉพาะสมรรถนะหลักของการบริการท่องเที่ยวในด้านการบริการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน และสามารถแข่งขันกับแรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละสมรรถนะดังนี้ (Wasentourism, 2015: Online)

4.1 สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า

4.1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.1.1 ถ่ายทอดข้อมูลให้ชัดเจน และมีลักษณะกระชับ โดยใช้เทคนิคการสื่อสารอย่างเหมาะสม

4.1.1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟังเฉพาะกลุ่ม ตรงเป้าหมาย และเหมาะสมกับสถานการณ์ ให้เข้ากับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยรวม

4.1.1.3 ใช้การฟังและข้อคำถามเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารสองทางกับผู้อื่น

4.1.1.4 วิเคราะห์สิ่งที่สำคัญ และข้อโต้แย้ง และหาวิธีแก้ไขปัญหาก็ให้เชื่อมต่อกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

4.1.1.5 ทำเอกสารให้ถูกต้อง และเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4.1.2 สร้างและรักษาสายสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

4.1.2.1 สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งลูกค้าภายในและภายนอก อิงตามมาตรฐาน นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร

4.1.2.2 ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในสถานที่ทำงาน และจัดการความยุ่งยาก เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทางบวก

4.1.2.3 ใช้คำแนะนำแบบทางการ และไม่เป็นทางการจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนด ปรับปรุง สินค้า การบริการ กระบวนการทำงาน หรือผลรับ

4.1.2.4 แก้ไขสถานการณ์ในทางบวกอย่างละเอียดอ่อน และสุภาพ

4.1.2.5 ใช้ทัศนคติและภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานด้วยกัน และผู้บริหารอย่างสอดคล้อง

4.1.3 สามารถทำงานเป็นคณะ

4.1.3.1 ขอความช่วยเหลือเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จไปด้วยดี

4.1.3.2 ให้การสนับสนุนกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของกลุ่ม

4.1.3.3 ปฏิบัติและแก้ไขปัญหาผ่านการตกลงและหรือการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานตามกระบวนการ

4.1.3.4 รับรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนในกลุ่ม

4.1.3.5 แยกแยะ จัดลำดับความสำคัญ และทำหน้าที่ส่วนตัวให้สำเร็จโดยกำหนดระยะเวลา

4.1.3.6 รับทราบและตอบสนองข้อเสนอแนะ และข้อมูลจากสมาชิกทีมอื่น

4.2 สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม

4.2.1 สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน

4.2.1.1 ให้ความสำคัญกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่กลุ่มวัฒนธรรมที่แตกต่างและบริการด้วยความเคารพและมีไหวพริบ

4.2.1.2 ใช้เวลาในการพิจารณาความแตกต่างของวัฒนธรรมในการสื่อสารทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด (ภาษากาย)

4.2.1.3 พยายามเอาชนะอุปสรรคทางด้านภาษา

4.2.1.4 ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หนังสืออ้างอิง หรือ องค์การอื่น เมื่อจำเป็น

4.2.2 แก้ไขความเข้าใจทางข้ามวัฒนธรรม

4.2.2.1 แยกแยะประเด็นที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือความไม่เข้าใจในสถานที่ทำงาน

4.2.2.2 จัดการปัญหาของบุคคลให้เหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้ากลุ่ม หรือผู้อื่นเมื่อจำเป็น

4.2.2.3 พิจารณาถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อเกิดปัญหา หรือ ความเข้าใจผิดขึ้น

4.2.2.4 พยายามแก้ไขปัญหาคำเข้าใจผิดโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

4.2.2.5 รายงานประเด็น และปัญหาให้ผู้นำกลุ่มหรือผู้บริหารงานเพื่อติดตาม

4.3 ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

4.3.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย

4.3.1.1 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย รวมทั้งความรับผิดชอบขององค์กรอย่างถูกต้องและชัดเจนให้แก่พนักงาน

4.3.1.2 แนะนำแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยให้แก่พนักงาน

4.3.2 ปฏิบัติและติดตามตรวจสอบมาตรฐาน เพื่อควบคุม อันตรายและความเสี่ยง

4.3.2.1 ระบุและรายงานสิ่งที่จะเป็นอันตราย และเกิดความเสี่ยงในสถานที่ทำงานโดยทันทีโดยดำเนินการวันต่อวัน

4.3.2.2 ปฏิบัติตามและจัดการความเสี่ยงตามขั้นตอนการควบคุมความปลอดภัยให้สอดคล้องกันกับนโยบายขององค์กร และกฎหมายที่บังคับใช้

4.3.2.3 ประเมินผล และปรับขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงให้เหมาะสม

4.3.3 ปฏิบัติและตรวจสอบการฝึกอบรมด้านสุขภาพและด้านความปลอดภัย

4.3.3.1 ระบุถึงความต้องการอบรมทางด้านสุขภาพและความปลอดภัย โดยผ่านการควบคุมการทำงานอย่างเป็นปกติ

4.3.3.2 จัดให้มีการฝึกอบรมทางด้านสุขภาพและความปลอดภัย ตามความเหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสม

4.3.4 ทำบันทึกเกี่ยวกับสุขภาพ และความปลอดภัย

4.3.4.1 ทำการบันทึกให้ถูกต้อง สอดคล้องกับรูปแบบขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย

4.3.4.2 รวบรวม บันทึกข้อมูล และรายละเอียดการทำงาน ที่ระบุถึงอันตราย และตรวจสอบขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน

4.4 ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.1 กำหนดเงื่อนไขความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.1.1 อธิบายกฎหมายความปลอดภัยและความต้องการในการรักษาความปลอดภัย

4.4.1.2 อธิบายความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยของบริษัทที่เป็นผู้จัดทํารตามนโยบายและกระบวนการ

4.4.1.3 ระบุแหล่งข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย และความมั่นคง

4.4.1.4 อธิบายผลกระทบของความล้มเหลวเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.1.5 ชี้แจงขอบเขตของแต่ละบุคคลที่มีอำนาจและความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.1.6 ได้รับข้อมูลด้านความปลอดภัยและความมั่นคงที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การเดินทาง หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4.4.2 ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย และความมั่นคง

4.4.2.1 ให้ข้อมูลด้านความปลอดภัย และความมั่นคงให้แก่ลูกค้า

4.4.2.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการตรวจตรา ความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.2.3 ปฏิบัติตามการเรียกร้องด้านกระบวนการควบคุมความปลอดภัยและความมั่นคง

4.4.2.4 ทำการจัดการปัญหาเกี่ยวกับความเสี่ยงที่มีในแต่ละวัน และการละเมิดด้านความปลอดภัย

4.4.2.5 สืบสวนบุคคลที่น่าสงสัยและสถานการณ์ที่ผิดปกติ

4.4.2.6 ขอความช่วยเหลือในการตอบสนองความต้องการ ด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

4.4.2.7 รายงานความเสี่ยงร้ายแรงอันตรายและการละเมิดความปลอดภัย

4.4.2.8 ทำเอกสารให้สมบูรณ์ในการบันทึกความปลอดภัย และการดำเนินการ
รักษาความปลอดภัย

4.4.3 ตอบสนองเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4.3.1 ระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4.3.2 กำหนดกิจกรรมที่แก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4.3.3 ปฏิบัติตามกระบวนการกิจกรรมที่ได้กำหนดเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉิน

4.4.3.4 ขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องเมื่อจำเป็น เพื่อแก้ไขสถานการณ์ ทำให้เหตุการณ์ดีขึ้น

4.4.3.5 บันทึกและรายงานการทำงานในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.4.4 นำข้อเสนอแนะเป็นเครื่องมือในการจัดการกระบวนการความปลอดภัยและ
ความมั่นคง

4.4.4.1 ระบุปัญหาด้านความปลอดภัยที่ต้องให้ความสนใจ

4.4.4.2 เพิ่มประเด็นด้วยการจัดการ

4.4.4.3 แนะนำการแก้ไขปัญหที่ได้รับ

4.5 พัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการ
เสมอ

4.5.1 รับรู้แหล่งข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.1 รับรู้แหล่งข้อมูลในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมืองและ
สังคม และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.2 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และแนวโน้ม
การท่องเที่ยวในปัจจุบัน และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.3 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวและบทบาทของชุมชนท้องถิ่น และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.4 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการท่องเที่ยว และภาคส่วนตลาดที่
เกี่ยวข้อง และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.5 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับธรรมชาติ ของความสัมพันธ์ ระหว่าง
การท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมอื่นๆ และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.6 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับภาคส่วนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่าง
กัน ความสัมพันธ์ระหว่างกัน การบริการที่ยังมีอยู่ และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.7 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับภาคส่วนที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.8 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวท้องถิ่น และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.9 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.10 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสในการหางานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบทบาทของพันธมิตร และความรับผิดชอบของพนักงาน และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.11 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสายงานและการจัดการเวลาในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.12 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.1.13 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ในปัจจุบัน และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.2 รับรู้แหล่งข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติ และประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4.5.2.1 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.2.2 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับหลักจริยธรรม และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.2.3 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรม และสถานทำงาน และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.2.4 รับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม และได้รับข้อมูลดังกล่าว

4.5.3 สามารถนำใช้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4.5.3.1 แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

4.5.3.2 ดำเนินกิจกรรม ตามกฎหมาย และมาตรฐานของหลักจริยธรรม

4.5.3.3 นำความรู้ด้านอุตสาหกรรม และข้อมูลต่างๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละวันของธุรกิจท่องเที่ยว

ทั้งหมดนี้คือ สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในสาขาการบริการท่องเที่ยว มีทั้งหมด 5 ด้าน และในแต่ละด้านมีข้อย่อยที่เป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากว่าเป็นสมรรถนะขั้นพื้นฐาน และเป็นสมรรถนะหลักที่ผู้บริการด้านการท่องเที่ยวจะต้องมี โดยไม่ระบุตำแหน่งงาน

นอกจากนั้น ยังมีสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่อีกมากมาย ซึ่งในที่นี้จะยกเอาเฉพาะ สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ ที่ใช้กับการบริการด้านการท่องเที่ยว เท่านั้น รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

5. สมรรถนะทั่วไปของการบริการการท่องเที่ยว

1. สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนของแต่ละหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
3. สามารถใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยีเกี่ยวกับ ธุรกิจ
4. สามารถเข้าถึง และ ค้นหาข้อมูลพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ได้
5. สามารถนำเสนอสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าได้
6. รู้กระบวนการในการดำเนินงานทางการเงิน
7. สามารถจัดการ และ แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในแต่ละสถานการณ์
8. สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานโดยพื้นฐาน

6. สมรรถนะตามตำแหน่งงานของการบริการการท่องเที่ยว

6.1 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการระดับสาขา และผู้จัดการการท่องเที่ยว

- 6.1.1 สร้างและรักษาสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย
- 6.1.2 จัดการการปฏิบัติการด้านการเงินให้ตรงกับงบประมาณ
- 6.1.3 พัฒนา และปฏิบัติการตามแผนของธุรกิจ
- 6.1.4 จัดเตรียมงบประมาณด้านการเงิน
- 6.1.5 จัดการด้านสินทรัพย์ทางกายภาพ
- 6.1.6 จัดการด้านการบริหารความเสี่ยง
- 6.1.7 พัฒนา และจัดการด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ของธุรกิจ
- 6.1.8 จัดเตรียมและส่งมอบแผนยุทธศาสตร์โดยการนำเสนอ
- 6.1.9 พัฒนา ปฏิบัติ และประเมินแผนท่องเที่ยวในภูมิภาค
- 6.1.10 พัฒนา ปฏิบัติ และประเมินแผนยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น
- 6.1.11 จัดการ และประสานงานประชุม
- 6.1.12 ร่วมมือกิจกรรมด้านการตลาด
- 6.1.13 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ด้านธุรกิจ
- 6.1.14 จัดการโปรแกรม และโครงการนวัตกรรมใหม่
- 6.1.15 มีความรู้ด้านกฎหมายในการดำเนินธุรกิจ

- 6.1.16 ให้การสนับสนุน การตรวจสอบ ให้เพื่อนร่วมธุรกิจ
- 6.1.17 สรรหา และคัดเลือกพนักงาน
- 6.1.18 จัดการกับความหลากหลายของสถานที่ทำงาน
- 6.1.19 เป็นผู้นำและจัดการกับมนุษย์ได้
- 6.1.20 ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม
- 6.1.21 การประเมินผลการ ดำเนินการตามแผน ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 6.1.22 เขียนและอ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับขั้นสูง

6.2 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการระดับสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการการท่องเที่ยว

- 6.2.1 พัฒนา ปฏิบัติ และประเมินแผนยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น
- 6.2.2 จัดการและควบคุม โปรแกรมการท่องเที่ยว และโครงการ
- 6.2.3 พัฒนา และจัดการด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ของธุรกิจ
- 6.2.4 ดำเนินการควบคุมระบบการจัดการ และขั้นตอนการจัดนิทรรศการ
- 6.2.5 เข้าถึงและแปลความหมายของข้อมูลสินค้า
- 6.2.6 ประสานงาน กิจกรรมทางการตลาด
- 6.2.7 ประสานงานเกี่ยวกับการผลิตแผนพับ และวัตถุดิบทางการตลาด
- 6.2.8 ปฏิบัติระบบการจองด้วยคอมพิวเตอร์
- 6.2.9 จัดการ และรักษาข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- 6.2.10 ออกแบบรูปแบบของเอกสารรายงาน และงานกระดาษ
- 6.2.11 ปฏิบัติระบบข้อมูลอย่างอัตโนมัติ
- 6.2.12 การควบคุม และจัดการการสั่งซื้อหุ้น
- 6.2.13 จัดทำและส่ง ใบเสนอราคา
- 6.2.14 การจัดการและ รักษาความสัมพันธ์ ในสถานที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 6.2.15 สร้างและรักษา วิธีการของทีมที่จะส่งมอบบริการ
- 6.2.16 ตรวจสอบ การดำเนินงานของการทำงาน
- 6.2.17 ตรวจสอบ การปฏิบัติงานของพนักงาน
- 6.2.18 ฝึกพนักงานเกี่ยวกับทักษะด้านการทำงาน
- 6.2.19 มีบัญชีรายชื่อพนักงาน
- 6.2.20 ลดการคอร์รัปชัน
- 6.2.21 เตรียมอุปกรณ์รักษาเบื้องต้น

6.2.22 เขียนและอ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับขั้นสูง

6.3 สมรรถนะตามตำแหน่งที่ปรึกษาอาวุโส ด้านการท่องเที่ยว พนักงานอาวุโสขายตั๋ว
ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการเดินทาง

- 6.3.1 เข้าถึงและแปลความหมายของข้อมูลสินค้า
- 6.3.2 ใช้กฎและกระบวนการของการจองตั๋วล่วงหน้า
- 6.3.3 จองและประสานงานกับผู้ประกอบการบริการ
- 6.3.4 ประสานงานด้านการตลาดและกิจกรรมการส่งเสริมการขาย
- 6.3.5 สร้างรูปแบบการส่งเสริมการขายแบบขายตรง
- 6.3.6 สะสม และอัปเดตความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 6.3.7 วางแผน และปฏิบัติกิจกรรมการขาย
- 6.3.8 เขียนและอ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับการปฏิบัติการพื้นฐาน

6.4 สมรรถนะตามตำแหน่งที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ขายตั๋ว ที่ปรึกษาด้าน
การเดินทาง

- 6.4.1 ดำเนินการและต้อนรับในกระบวนการจอง
- 6.4.2 ดำเนินงานระบบการจองด้วยคอมพิวเตอร์
- 6.4.3 สร้างและกำหนดค่าตัวเครื่องบินภายในประเทศ
- 6.4.4 สร้างและกำหนดค่าตัวท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เครื่องบิน
- 6.4.5 สร้างและส่งเสริมการขายตัวเครื่องบินระหว่างประเทศ
- 6.4.6 สร้างและขายตัวเครื่องบินระหว่างประเทศเป็นประจำ
- 6.4.7 พัฒนาและอัปเดต ความรู้ในท้องถิ่น
- 6.4.8 ให้ข้อมูลและบริการแพ็คเกจทัวร์
- 6.4.9 ให้ข้อมูลและจัดหาข้อมูลทางด้านแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้คำแนะนำ

6.5 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการด้านผลิตภัณฑ์ ผู้วางแผนการเดินทาง และ
ผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์

- 6.5.1 เข้าถึงและแปลความหมายของข้อมูลสินค้า
- 6.5.2 จองและประสานงานกับผู้ประกอบการบริการ
- 6.5.3 สร้าง และ ใช้งานวิจัย ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว
- 6.5.4 ประสานงาน กิจกรรมทางการตลาด

- 6.5.5 ประสานงานเกี่ยวกับการผลิตแผนพับ และ วัตถุดิบทางการตลาด
- 6.5.6 สร้าง ปฏิบัติ และประเมินแผนยุทธศาสตร์การผลิตสินค้า
- 6.5.7 พัฒนา ปฏิบัติ และประเมินแผนท่องเที่ยวภูมิภาค
- 6.5.8 พัฒนา และควบคุมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมให้เหมาะสม
- 6.5.9 จัดทำและส่ง ใบเสนอราคา
- 6.5.10 จัดการการปฏิบัติการด้านการเงินให้ตรงกับงบประมาณ
- 6.5.11 จัดการด้านการบริหารความเสี่ยง
- 6.5.12 วางแผน และ ปฏิบัติกิจกรรมการขายแพ็คเกจทัวร์
- 6.5.13 พัฒนา และประสานงานด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมให้เหมาะสม
- 6.5.14 ให้ข้อมูลและบริการแพ็คเกจทัวร์
- 6.5.15 ให้ข้อมูลและจัดหาข้อมูลทางด้านแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้คำแนะนำ
- 6.5.16 พัฒนาโปรแกรมการรับรู้ในสังคมของเจ้าบ้าน
- 6.5.17 พัฒนา ดูแลการปฏิบัติการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทางด้านนิเวศวิทยา
- 6.5.18 พัฒนา ดำเนินการ และการประเมินแผนของผู้สนับสนุน
- 6.5.19 ปฏิบัติ และดูแลระบบการจัดการนิทรรศการ และขั้นตอนต่างๆ
- 6.5.20 สร้างและรักษาสถานที่ทำงาน ให้มีความปลอดภัย
- 6.5.21 เป็นผู้นำ และจัดการในการพัฒนาทีม
- 6.5.22 ฝึกพนักงานเกี่ยวกับทักษะด้านการทำงาน
- 6.5.23 การจัดการ และรักษาความสัมพันธ์ ในสถานที่ทำงาน ที่มีประสิทธิภาพ
- 6.5.24 พัฒนาและปฏิบัติตามแผนของธุรกิจ
- 6.5.25 สร้าง และรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 6.5.26 จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ
- 6.5.27 จัดการการปฏิบัติการทางการเงินให้อยู่ในงบประมาณ
- 6.5.28 มีความรู้ด้านกฎหมายการดำเนินธุรกิจ
- 6.5.29 เขียน และอ่านภาษาอังกฤษในระดับผู้จัดการ

6.6 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการด้านผลิตภัณฑ์ ผู้วางแผนการเดินทาง และผู้ออกแบบผลิตภัณฑ์

- 6.6.1 พัฒนา ปฏิบัติ และประเมินแผนท่องเที่ยวภูมิภาค
- 6.6.2 ประสานงานเกี่ยวกับการผลิตแผนพับ และ วัตถุดิบทางการตลาด
- 6.6.3 สร้าง ปฏิบัติ และประเมินแผนยุทธศาสตร์การผลิตสินค้า

- 6.6.4 สร้าง และดูแลโปรแกรมทัวร์ และโครงการ
- 6.6.5 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 6.6.6 มีความรู้ด้านกฎหมายในการดำเนินธุรกิจ
- 6.6.7 พัฒนาและจัดการกลยุทธ์ของธุรกิจ
- 6.6.8 พัฒนาและปฏิบัติตามแผนของธุรกิจ
- 6.6.9 จัดการ และควบคุมต้นทุนในการปฏิบัติงาน
- 6.6.10 จัดการการปฏิบัติงานด้านการเงินให้อยู่ในงบประมาณ
- 6.6.11 จัดการกับสัญญาข้อตกลง หรือ พันธกรณี
- 6.6.12 จัดการ และประสานงานการประชุม
- 6.6.13 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- 6.6.14 สร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 6.6.15 มีภาวะผู้นำและจัดการกับบุคคล
- 6.6.16 สรรหา และคัดเลือกพนักงาน
- 6.6.17 เขียน และอ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

6.7 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการทางสัญญา

- 6.7.1 จัดการกับสัญญาข้อตกลง หรือ พันธกรณี
- 6.7.2 สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 6.7.3 รักษาความปลอดภัยทางด้านระบบบัญชีการเงิน
- 6.7.4 มีความรู้ด้านกฎหมายการดำเนินธุรกิจ
- 6.7.5 จัดการด้านคุณภาพในการบริการลูกค้า
- 6.7.6 สร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 6.7.7 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- 6.7.8 มีภาวะผู้นำและจัดการกับบุคคล
- 6.7.9 สรรหา และคัดเลือกพนักงาน
- 6.7.10 เขียน และ อ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

6.8 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการด้านตัว

- 6.8.1 การเรียกเก็บเงิน การบริหารจัดการ ตามวางแผนที่ตั้งไว้
- 6.8.2 ปฏิบัติตามกฎหมายของการจองตั๋วเครื่องบินล่วงหน้า และตามกระบวนการ
- 6.8.3 จอง และประสานงานกับการบริการของผู้สนอง

- 6.8.4 สร้างและรักษาวิธีการของทีมที่จะส่งมอบบริการ
- 6.8.5 สร้างและกำหนดค่าตัวเครื่องบินภายในประเทศ
- 6.8.6 สร้างและส่งเสริมการขายตัวเครื่องบินระหว่างประเทศ
- 6.8.7 สร้างและขายตัวเครื่องบินระหว่างประเทศเป็นประจำ
- 6.8.8 สร้างและกำหนดค่าตัวท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เครื่องบิน
- 6.8.9 สร้าง ปฏิบัติ และประเมินแผนยุทธศาสตร์การผลิตสินค้า
- 6.8.10 ดำเนินงานระบบการจองด้วยคอมพิวเตอร์
- 6.8.11 สร้างรูปแบบเอกสารในการเดินทางด้วยคอมพิวเตอร์
- 6.8.12 เข้าถึงและแปลความหมายของข้อมูลสินค้า
- 6.8.13 รับและประมวลผล การสำรองห้องพัก
- 6.8.14 ให้ข้อมูลและบริการแพ็คเกจทัวร์
- 6.8.15 ให้ข้อมูลและจัดหาข้อมูลทางด้านแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้คำแนะนำ
- 6.8.16 สร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
- 6.8.17 สร้าง และรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
- 6.8.18 ฝึกทักษะการทำงานให้แก่ผู้อื่น
- 6.8.19 จัดให้มีการดูแล สนับสนุน เพื่อร่วมงานทางธุรกิจ
- 6.8.20 เขียน และอ่านภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
- 6.9 สมรรถนะตามตำแหน่งผู้จัดการด้านการท่องเที่ยว ผู้ดูแลเรื่องตัว ผู้จัดการด้านการจอง
 - 6.9.1 ประสานงานด้านการตลาดและกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด
 - 6.9.2 พัฒนาและดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
 - 6.9.3 เข้าใจระบบงานทางการเงิน และ รายงาน
 - 6.9.4 ดำเนินการตามระบบข้อมูลข่าวสารโดยอัตโนมัติ
 - 6.9.5 เข้าถึงและวางแผนใช้โอกาสทางการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนท้องถิ่น
 - 6.9.6 ประสานงานและดำเนินการท่องเที่ยวระยะสั้น เป็นวัน
 - 6.9.7 พัฒนา และประสานงานด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมให้เหมาะสม
 - 6.9.8 จัดสรรทรัพยากรการท่องเที่ยว
 - 6.9.9 ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและบริการ
 - 6.9.10 ให้ข้อมูลและจัดหาข้อมูลทางด้านแหล่งท่องเที่ยว พร้อมทั้งให้คำแนะนำ
 - 6.9.11 สร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
 - 6.9.12 สร้างและรักษา วิธีการของทีมที่จะส่งมอบบริการ

- 6.9.13 มีภาวะผู้นำและจัดการด้านบุคคล
- 6.9.14 ดูแล และควบคุมในการทำงาน
- 6.9.15 ดูแล และควบคุมการทำงานของพนักงาน
- 6.9.16 มีบัญชีพนักงาน
- 6.9.17 ฝึกทักษะการทำงานให้แก่ผู้อื่นได้
- 6.9.18 จัดเตรียมอาหารในการตั้งค่าย
- 6.9.19 ลดการคอร์รัปชัน
- 6.9.20 ใช้ภาษาอังกฤษในระดับขั้นสูง

ในสมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะตามหน้าที่นั้น เห็นว่ามีหลายตำแหน่งงานที่มีสมรรถนะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไป และมีหลายข้อย่อย เนื่องจากว่าในการวิจัยเพื่อเป็นเงื่อนไขสำเร็จการศึกษาของผู้วิจัยนี้ ไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด จึงได้วิจัยเฉพาะ สมรรถนะหลัก 5 ด้านของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น ได้แก่ (1) สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (2) สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (3) มีความพร้อมเครื่องมือทางด้านอนามัยและกระบวนการ (4) สามารถทำตามกระบวนการความปลอดภัยและมั่นคง (5) พัฒนาและยกระดับความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่สุด ที่บุคลากรท่องเที่ยวควรมีตามข้อตกลงของประเทศสมาชิกอาเซียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2546) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการอย่างยิ่ง คือ มีการแสวงหาความรู้สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความสามารถใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรู้ตรรกศาสตร์อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความสามารถในการประสานการทำงานเป็นทีมเพื่อประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบและงานใหม่ได้ดี และรวดเร็ว มีความสามารถด้านการจัดการส่วนหน้าเป็นอย่างดี มีความสามารถด้านการโน้มน้าวจิตใจลูกค้าและผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อ ชัยัน เสียสละ อดทน และละเอียดรอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีระเบียบ อุทิศตน และเป็นผู้ตรงต่อเวลา นอกจากนั้นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวมีความแตกต่างเมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์

ทำงาน สถานภาพการศึกษา และ สถานภาพความรู้ความสามารถพิเศษของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีนัยสำคัญที่ 0.05 และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และณรงค์ ศิริขันธ์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรด้านงานบริการในอุตสาหกรรมการบิน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า เกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมในการทำงานบริการในอุตสาหกรรมการบินนั้น กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานภาคพื้นดินมีความเห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการได้แก่ มีความอดทนอดกลั้น มีความสามารถในการปรับตัว มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี ชอบทำงานกับคนมากๆ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบแก้ปัญหาใหม่ๆ มีความยืดหยุ่น มีความมั่นใจในตัวเอง ชอบทำงานในสภาวะแวดล้อมใหม่ๆ และ ในด้านของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ควรทำงานให้บริการด้วยความอดทนอดกลั้น ตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างละมุนละม่อม มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ เคารพและเคร่งครัดในกฎระเบียบ พุดจาสุภาพไพเราะ อ่อนน้อม ให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค มีกริยามารยาทอ่อนหวาน นุ่มนวล ความเป็นกันเอง มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ไม่น้อยกว่า สอง ภาษา

ชยุต สุตด้วงแก้ว (2555) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ปัญหาของการพัฒนาสมรรถนะพบว่า บุคลากรบางส่วนไม่มีความต้องการที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองมีอยู่ หน่วยงานมีงบประมาณที่จำกัดทำให้ไม่สามารถพัฒนาสมรรถนะได้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีจำนวนมากและมีความหลากหลายในด้านความรู้และวุฒิการศึกษา บุคลากรต้องการให้มีการพัฒนาสมรรถนะ ของแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง สำหรับการสร้างแนวทางในการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยเลือกสมรรถนะด้านที่บุคลากรมีช่องว่างมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ โดยใช้การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนา การประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติโดยการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะระหว่างก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า เมื่อผ่านการพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านเพิ่มขึ้น แม้ว่ามีบุคลากรบางคนยังไม่สามารถพัฒนาระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ แต่ก็มีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาโดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นวิธีที่สามารถพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามควรที่จะหาวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลายมากขึ้น

วรวิชัย จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) ได้ศึกษา การสร้างตัวแบบสมรรถนะ สำหรับนักศึกษาแผนการเรียนรู้อร่วมการทำงาน: รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 กลุ่มสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิดและพฤติกรรม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ ทักษะที่ จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจ และหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนในด้านทัศนคติและ พฤติกรรม พบว่า ความรักในการบริการ ความคิดเชิงบวก การมีใจที่เปิดกว้าง และการมีความเป็นมืออาชีพ เป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานในธุรกิจนี้

ดาลานี พมมะวงศ์สา (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ศึกษาความพร้อมด้านบุคลากรในภาค การท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วมประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนของกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและ ท่องเที่ยว ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานในกระทรวงดังกล่าว มีความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับ การท่องเที่ยวมาก เฉลี่ย 3.67 มีความรู้เกี่ยวกับอาเซียน มีความพร้อมระดับปานกลาง เฉลี่ย 3.04 มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนระดับปานกลาง เฉลี่ย 3.34 ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ มีความพร้อมในระดับมาก เฉลี่ย 3.58 ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ มีความพร้อม ระดับปานกลาง เฉลี่ย 3.36 ความสามารถในการพัฒนานตนเอง มีความพร้อม มากที่สุด เฉลี่ย 4.28 ด้านการบริการของพนักงานมีระดับความพร้อมมากที่สุด เฉลี่ย 4.30 และ ปัญหาและอุปสรรค ในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในกระทรวงฯ คือ การยกระดับในภาษาต่างประเทศของ พนักงานยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของงานที่ทำ ความรู้และความเข้าใจของบุคคลกร เกี่ยวกับอาเซียน และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ และงบประมาณในการ พัฒนาบุคลากรในแขนงการท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และอีกอย่างหนึ่งแนวทางใน การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว เพื่อเข้าร่วม เศรษฐกิจอาเซียน คือ การเร่งรัดยกระดับทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรในกระทรวงแถลง ข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาเซียนและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้แก่ พนักงานให้กว้างขวาง และ เข้าใจอย่างถ่องแท้

ยุพวรรณ นิงคลาภิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการ ท่องเที่ยวของไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า แนวทาง ในการเตรียม ความพร้อมแรงงานการท่องเที่ยวของไทย ควรเน้น ชูจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนา คนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศ และเพิ่มโอกาสการ แข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้าน ภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น

คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทางหรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมายเป็นต้น

พีรชัย กุลชัย และ กัลยาณี กุลชัย (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้แก่ ความสวยงามของสถานที่ ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความสะดวกในการเดินทาง ตามลำดับ

ดวงรัตน์ ชูวงศ์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเกาะคอเขา จังหวัดพังงา สรุปได้ว่า ในการท่องเที่ยวในชุมชนเกาะคอเขามีความต้องการที่น่าให้ความสนใจ คือ ต้องการความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความต้องการในการบริการ ความสะดวกสบาย ความต้องการในการบริการ ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และความต้องการสร้างอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชน

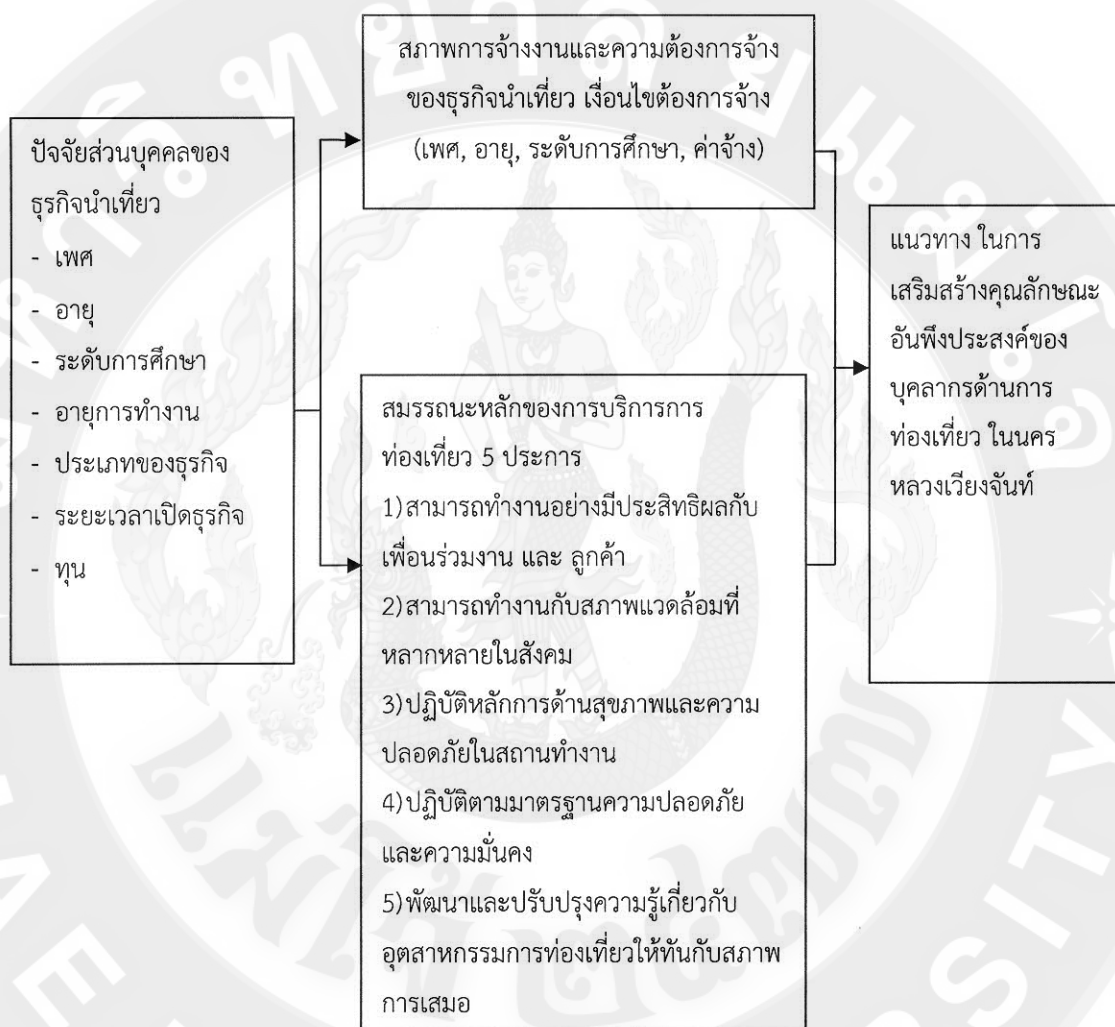
ภาคสรุป

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่เติบโตอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างงานสร้างรายได้อันมหาศาลให้แก่ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเฉพาะนครหลวงเวียงจันทน์ที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่โดดเด่น จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวชม อย่างไรก็ตามธุรกิจนำเที่ยวเป็นภาคส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมของชาติให้ก้าวไกล แต่ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นทำให้ขาดแคลนแรงงาน และแรงงานที่มีอยู่ไม่มีประสิทธิภาพ

การที่จะได้มาซึ่งบุคลากรดังกล่าวนี้ ต้องผ่านกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะ การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีสมรรถนะที่ต้องการมากที่สุด จะทำให้ธุรกิจได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ กรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจนำเที่ยว ต้องมีการพัฒนา และค้นหาบุคลากรที่มีความสามารถ มีฝีมือ เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับธุรกิจนำเที่ยวในระดับสากลได้ โดยเฉพาะสมรรถนะหลักของการบริการการท่องเที่ยว ที่มี 5 ด้าน คือ (1) สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า (2) สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (3) ความพร้อมเครื่องมือทางด้านอนามัยและกระบวนการ (4) ทำตามกระบวนการความปลอดภัยและมั่นคง (5) พัฒนา และ ยกระดับความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้น การศึกษาสภาพการจ้างงานในปัจจุบันของธุรกิจนำเที่ยว และความต้องการบุคลากรที่แท้จริงของธุรกิจนำเที่ยวโดยนำ 5 สมรรถนะหลักมาเป็นตัวชี้วัด เพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมสมรรถนะของบุคคลกรการท่องเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งแสดงออกตามกรอบการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงได้
แผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพการจ้างงาน
เกี่ยวกับเงื่อนไขความต้องการจ้างของบุคลากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ค่าจ้าง อย่างน้อยหนึ่ง
ตัวมีความแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงบริบทความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ของธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ ของธุรกิจนำเที่ยวตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อนำไปสู่แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ที่สถาบันการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในอนาคต เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดแผนและวิธีการดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย ได้ดำเนินในพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจาก เป็นพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของประเทศ ทำให้มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และเป็นอันดับต้นๆ ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงทำให้มีนักลงทุนจากทั้งในและต่างประเทศเข้ามาลงทุนในธุรกิจนำเที่ยว ทำให้ธุรกิจดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นกว่าพื้นที่อื่น ทำให้มีการจ้างงาน และรองรับแรงงานทั้งภายในและต่างประเทศ เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ นครหลวงเวียงจันทน์เป็นฐานทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มีความสะดวกในการคมนาคม สามารถเชื่อมโยงกับหลายจังหวัดภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานโดยเสรี อย่างไรก็ตามนครหลวงเวียงจันทน์ยังมีความต้องการพัฒนาด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจอยากศึกษาพื้นที่ดังกล่าว เพื่อตอบสนองข้อมูลของงานวิจัย และทำให้ทราบถึงสภาพการจ้างงานได้อย่างชัดเจน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือบริษัทนำเที่ยว จำนวน 197 แห่ง (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว, 2557: 18) แต่เมื่อสำรวจจากผู้วิจัยระหว่างเดือน 12/2558_1/2559 พบว่ามีบริษัทนำเที่ยวจำนวนหนึ่งยุบเลิก บางจำนวนได้เปลี่ยนกิจการเป็นร้านอาหารและบริษัทขนส่งสินค้า และอีกจำนวน

ติดต่อไม่ได้ ดังนั้นประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้จึงเหลือ ทั้งหมด 167 แห่ง และผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด 167 คน

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและการวัดตัวแปรดังต่อไปนี้

เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงซึ่งเป็นลักษณะที่แสดงความแตกต่างของผู้ให้ข้อมูล (ผู้บริหารฝ่ายบุคลากร)

อายุ หมายถึง จำนวนปีของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาการบันทึกข้อมูลในการวิจัย

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสถที่สุดที่ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

อายุการทำงาน หมายถึง จำนวนปีในการทำงานที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารฝ่ายบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทของธุรกิจ หมายถึง ลักษณะการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งมีการจำแนกตามลักษณะของผู้รับผิดชอบ ประกอบมี 3 ประเภทหลัก คือ ธุรกิจเอกชน ธุรกิจภาครัฐ ธุรกิจประสม

ระยะเวลาเปิดธุรกิจ หมายถึง จำนวนปีที่ก่อตั้งธุรกิจ จนถึงเวลาการบันทึกข้อมูลในการวิจัย

สภาพการจ้างงาน หมายถึง การจ้างงานในปัจจุบัน และความต้องการจ้างงานในอนาคตตามเงื่อนไขการจ้างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ค่าจ้าง สวัสดิการ และประโยชน์อื่นๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร โดยใช้สถิติพรรณนา การวัดค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในที่นี้

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แสดงความแตกต่างของผู้ที่จะรับเข้ามาทำงานในธุรกิจนำเที่ยวได้แก่ เพศชายหรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีของผู้ที่ต้องการจะรับเข้ามาทำงานในธุรกิจนำเที่ยว

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสถที่สุดของผู้ที่ต้องการจ้างมาทำงานในบริษัทท่องเที่ยว ที่ได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา หมายถึง หลักสูตรเรียนที่เรียนจบของผู้ที่ต้องการรับเข้ามาทำงานในบริษัทนำเที่ยว

ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนในการทำงานของผู้ที่ต้องการจ้างมาทำงานในธุรกิจนำเที่ยว

ความต้องการบุคลากรการท่องเที่ยวตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หมายถึง การที่ธุรกิจนำเที่ยวอยากได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เข้ามา

ทำงานในองค์กร โดยเฉพาะสมรรถนะของบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยสมาชิกอาเซียนที่ต้องมี ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า
2. ด้านความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม
3. ด้านปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน
4. ด้านปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง
5. ด้านพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์

เสมอ

ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์วัดระดับความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ของบริษัทท่องเที่ยว โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าแบบให้ค่า (Rating scale) โดยกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (Likert Scale) ซึ่งเป็นการกำหนดช่วงความคิดเห็นของบุคคลที่จะแสดงความแตกต่างได้ชัดเจนที่สุด โดยให้ระดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538: 33-34) ดังนี้

ระดับ	คะแนน
ระดับมากที่สุด	5
ระดับมาก	4
ระดับปานกลาง	3
ระดับน้อย	2
ระดับน้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบในแต่ละข้อมาคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (weight mean score) เพื่อแปลผลข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้หาเกณฑ์ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงห่างของคะแนนตามแบบของ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 21) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของแต่ละระดับ} = \frac{\text{คะแนนมากที่สุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุดจำนวนระดับ}}{\text{ความกว้างของแต่ละระดับ}}$$

$$\text{ความกว้างของแต่ละระดับ} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายจึงเป็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21-5.00	หมายถึง ระดับความต้องการมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง ระดับความต้องการมาก
2.61-3.40	หมายถึง ระดับความต้องการปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง ระดับความต้องการน้อย
1.00-1.80	หมายถึง ระดับความต้องการน้อยที่สุด

การหาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวโดยรวมและแต่ละสมรรถนะได้ใช้ PNI = Priority Need Index ผลของการคำนวณที่ได้ค่ามากที่สุดเป็นความต้องการจำเป็นอันดับ 1 และผลของการคำนวณที่ได้ค่าน้อยที่สุดเป็นความต้องการจำเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ (คมศร วงษ์รักษา, 2540: 38) แสดงสูตรดังนี้

$$PNI = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง} - \text{ค่าเฉลี่ยในปัจจุบัน}}{\text{ค่าเฉลี่ยในปัจจุบัน}}$$

การเปรียบเทียบความแตกต่าง หมายถึง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสภาพการจ้างงานตามเงื่อนไขที่ต้องการจ้าง กับความต้องการบุคลากรการท่องเที่ยวตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน 5 ด้าน มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ หมายถึง แนวความคิด หรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างสมรรถนะที่ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวต้องการ โดยการนำข้อเสนอแนะแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และนำเอาผลการศึกษเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามสมรรถนะหลักของวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมาเป็นข้อเสนอแนะในแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการบุคลากร และเอกสารต่างๆ โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางวิชาการ เอกสารต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบหรือประเด็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาแยกย่อยเป็นกลุ่ม เป็นชุดที่ต้องการศึกษา

3. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์ และขอบเขตการศึกษา และนำโครงสร้างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ และทำการปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ โดยชุดแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเข้า และความต้องการจ้างบุคลากร แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- 2) ข้อมูลธุรกิจนำเข้า
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจ้างงาน และ ความต้องการจ้างงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นในการศึกษาสมรรถนะที่ต้องการ ตามกรอบวิชาชีพอาเซียน เฉพาะสมรรถนะหลัก (core) โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินค่า (rating scale) ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามเปิด ให้ผู้ตอบ กรอกข้อมูล แสดงความคิดเห็น แนวทางในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรที่ต้องการ และข้อเสนอแนะ ให้ได้รับในมุมมองของผู้ใช้บริการอย่างเปิดกว้าง แล้วสรุปมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอัมพังประสงค์ของบุคลากรที่บริษัทนำเข้าต้องการจ้าง

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยมีการทดสอบเครื่องมือเนื่องจากตัวแปรเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้านนั้นผู้วิจัยได้แปลมาจากบทข้อตกลงของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนที่เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงมีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) เป็นการทดสอบว่าเครื่องมือนั้นได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือประเด็นที่ต้องการวัดได้ครบถ้วนโดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องกับวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ถูกต้อง โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC = Index of Item-Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง กำหนดค่าตัวเลข อยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 (ทองใบ สุตขารี, 2546 อ่างใน กษกร บันลือ และคณะ, 2552: 15-17) ดังนี้

- ข้อคำถามที่มีค่า +1 คือผู้ตรวจสอบแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการได้
- ข้อคำถามที่มีค่า 0 คือผู้ตรวจสอบไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสามารถใช้วัดค่าตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่
- ข้อคำถามที่มีค่า -1 คือผู้ตรวจสอบแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดค่าตัวแปรที่จะศึกษาได้

สูตร
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลที่ได้จากการคำนวณนั้น ควรมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า หรือเท่ากับ + 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้ แต่หากค่า IOC น้อยกว่า + 0.5 ผู้วิจัยอาจมีความจำเป็นในการใช้ข้อคำถามนั้น อาจทำได้โดยให้ผู้วิจัยทำการปรับปรุง ข้อคำถามนั้นให้เหมาะสมขึ้น

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ท่าน ได้ค่าโดยรวมเท่ากับ 0.8 และแต่ละข้อคำถาม เท่ากับ 0.8 เนื่องจากว่า ผู้เชี่ยวชาญหนึ่งท่านต้องการให้ปรับแบบสอบถาม โดยแยกเป็นข้อย่อย ซึ่งมีจำนวนมากและผู้วิจัยมีเวลาจำกัดในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล จึงไม่ได้แยก แต่ก็สามารถนำไปใช้ได้ (ทองใบ สุดซารี, 2546 อ้างใน กชกร บันลือ และคณะ, 2552: 15-17)

2. นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารฝ่ายบุคลากรของธุรกิจนาเที่ยวกลุ่มอื่นที่ไม่ได้เป็นประชากรตัวอย่างในการเก็บข้อมูลที่แท้จริง จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ตามแบบของ cronbach's ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ถ้าหากผลการทดสอบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา หากพบว่าค่าอัลฟา ระหว่าง 0.05-0.65 กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ปานกลาง หากมีค่าตั้งแต่ .07 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง และถ้าค่าต่ำกว่าระดับ 0.05 ถือว่าเชื่อถือได้น้อย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 261)

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวม เท่ากับ 0.77 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลต่อไปได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 261)

3. ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาก่อนจะนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตสถานประกอบการในเขตพื้นที่นครหลวงเวียงจันทน์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลความต้องการบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวของสถานประกอบการ โดยมีเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม จากนั้นนำหนังสือ และ แบบสอบถามไปยังธุรกิจท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยลงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูล มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เพื่อให้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ที่สุดมาทำการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ และสภาพการจ้างงานโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาถึงปัจจัยส่วนบุคคล พร้อมคำอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยใช้ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลเกี่ยวกับเกณฑ์การประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความต้องการสรรณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว พร้อมคำอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง
3. วิเคราะห์ความต้องการบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของธุรกิจนำเที่ยว โดยใช้ Priority Need Index เพื่อศึกษาความต้องการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว พร้อมคำอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง
4. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ระหว่างความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกับสภาพการจ้างงานตามเงื่อนไขของการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยวโดยใช้ สถิติ One-way ANOVA พร้อมคำอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตาราง

5. วิเคราะห์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ จากผู้บริหารฝ่ายบุคลากร หรือ ผู้ประกอบการ
บริษัทนำเที่ยว ในแต่ละประเด็น มาเรียงลำดับความสำคัญ รวบรวม และสรุปเป็นแนวทางใน
การเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจ้างงานและความต้องการจ้างบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) เพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพความต้องการจ้างงาน และ 4) เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม กับผู้จัดการฝ่ายบุคลากร หรือ เจ้าของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยตรง จำนวน 167 แห่ง ผลการวิจัยได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

สภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว

ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 และเป็นเพศหญิงจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 (แสดงในตารางที่ 3)

1.2 อายุ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 38 ปี ($\mu = 38.21$, $\sigma = 7.76$) มีอายุน้อยที่สุด คือ 21 ปี และสูงสุด คือ 63 ปี เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ และจัดเป็นกลุ่มแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 32 – 40 ปี มีอัตรามากที่สุดจำนวน 94 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.30 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.80 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงดังกล่าวเป็นวัยทำงาน เป็นกำลังที่สำคัญในการสร้างและพัฒนาประเทศชาติ โดยเฉพาะการสร้างครอบครัวให้มีความมั่นคง ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในตำแหน่งผู้บริหารและเป็นเจ้าของบริษัทส่วนใหญ่จึงเป็นวัยกลางคนที่มีความอายุระหว่าง 32-50 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 21 – 31 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

เนื่องจากว่าบุคคลดังกล่าวเป็นวัยรุ่นที่กำลังมีความกระตือรือร้นในการเล่นมากกว่าการทำงานที่เป็นหลักเป็นฐาน หรือ มีอัตราความสำเร็จเป็นผู้บริหารน้อยกว่า และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดคือ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 เนื่องจากว่า บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ที่ใกล้วัยเกษียณ (แสดงในตารางที่ 3)

1.3 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 อาจเนื่องจากการศึกษาของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังไม่ก้าวหน้ามากนักในด้านการศึกษา มีสถาบันการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยทั่วประเทศเพียง 5 แห่ง ที่มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกได้ ซึ่งในระดับปริญญาโทสาขาท่องเที่ยว พึ่งมีหลักสูตรได้ 4 ปีที่ผ่านมา นอกจากนั้น มีสถาบันการศึกษาชั้นสูงและวิทยาลัย จำนวน 111 แห่ง ที่ส่วนใหญ่สามารถเรียนได้แค่ ระดับปริญญาตรี และปวส. เท่านั้น (ศูนย์สถิติแห่งชาติ สปป.ลาว, 2557) รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีเพียง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และลำดับสุดท้าย ระดับปริญญาเอกน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 (แสดงในตารางที่ 3)

1.4 อายุการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานเฉลี่ย 9 ปี ($\mu = 8.84$, $\sigma = 6.31$) และพบว่าอายุการทำงานต่ำสุด คือ 1 ปี และสูงสุด คือ 35 ปี เมื่อจำแนกตามช่วงอายุการทำงาน และจัดเป็นกลุ่มแล้วส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 9 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาคือ ระหว่าง 10 – 18 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 19 – 27 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดคือ อายุการทำงาน 28 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 (แสดงในตารางที่ 3) เนื่องจากว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างมากในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา มีการจ้างงานมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหาร และผู้ประกอบการมีอายุการทำงานในช่วงเดียวกันกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว คือ ระหว่าง 1 – 9 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ กรมพัฒนาการท่องเที่ยว 2557 ที่ได้ระบุไว้ในรายงานสถิติการท่องเที่ยวในลาวว่า ในปี 2550 มีจำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั่วประเทศ เพียง 113 แห่งในนั้น นครหลวงเวียงจันทน์ มีมากที่สุด เท่ากับ 65 แห่ง จนมาถึง ปี 2557 จำนวนธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็น 342 แห่งในทั่วประเทศ และ ในนครหลวงเวียงจันทน์ มี 197 แห่ง (กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว, 2557: 32-35)

2.5 สถานะในบริษัท

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของบริษัท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 และไม่ใช่เจ้าของบริษัท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 แสดงให้เห็นว่าเจ้าของธุรกิจทำหน้าที่ เป็นผู้บริหารเอง นั้นพอสรุปได้ว่า ธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะไม่จ้างผู้บริหาร ซึ่งผู้ประกอบการจะเป็นผู้บริหารเอง และธุรกิจส่วนน้อยที่จะจ้างผู้บริหาร (แสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	97	58.10
หญิง	70	41.90
อายุ		
$\mu = 38.21$ ($\sigma = 7.764$)		
Min= 21		
Max= 63		
21 - 31 ปี	32	19.20
32 - 40 ปี	94	56.30
41 - 50 ปี	33	19.80
มากกว่า 50 ปี	8	4.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	11.40
ปริญญาตรี	136	81.40
ปริญญาโท	11	6.60
ปริญญาเอก	1	0.60
อายุการทำงาน		
$\mu = 8.84$ ($\sigma = 6.312$)		
Min= 1		
Max= 35		
1 - 9 ปี	105	62.90
10 - 18 ปี	46	27.50
19 - 27 ปี	13	7.80
มากกว่า 28 ปี	3	1.80
สถานะในบริษัท		
เจ้าของบริษัท	113	67.70
ไม่ใช่เจ้าของบริษัท	54	32.30

2. ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจนำเข้า

2.1 ประเภทของธุรกิจนำเข้า

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าในนครหลวงเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเอกชน มีจำนวน 147 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ประเภท ห้างหุ้นส่วน มีจำนวน 11 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 6.60 และ บริษัทของรัฐบาล เพียง 5 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 3 นอกจากนั้นเป็น รัฐวิสาหกิจ 4 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 2.40 ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิตรายการนำเข้า หรือ ธุรกิจขายส่ง บริการนำเข้าจำนวน 87 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 52.10 และ เป็นบริษัทที่เป็นตัวแทนการท่องเที่ยว จำนวน 80 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 47.90 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีนักลงทุนที่ลงทุนในธุรกิจประเภทนี้อยู่ ไม่น้อยและส่วนใหญ่จะเป็นผู้ผลิตรายการนำเข้าเอง และส่วนที่เป็นของรัฐบาลนั้นมีน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า รัฐบาลไม่ค่อยลงทุนในด้านนี้ (แสดงในตารางที่ 4)

2.2 ทุนจดทะเบียน

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าในนครหลวงเวียงจันทน์ มีทุนจดทะเบียนเฉลี่ย 9,016,358.25 บาท ($\mu = 9,016,358.25$, $\sigma = 4,645,571.251$) และพบว่าทุนจดทะเบียนต่ำสุด คือ 841,526.77 บาท และสูงสุด คือ 34,348,031.43 บาท และเมื่อจำแนกตามช่วงทุนจดทะเบียนและ จัดเป็นกลุ่มแล้ว ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 841,526.77 บาท – 9,218,152.9 บาท จำนวน 123 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 73.70 รองลงมาคือ ในระหว่าง 9,218,153.9 บาท – 17,594,779.1 บาท มีจำนวน 33 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.80 ถัดมา คือ ในระหว่าง 17,599,072.6 บาท – 25,971,405.26 บาท มีจำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 6.00 และที่น้อยที่สุด คือ 25,971,698.77 บาท ขึ้นไป มีเพียง 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.60 (แสดงในตารางที่ 4) อาจเนื่องมาจากธุรกิจขนาดเล็กใช้ทุนจดทะเบียนไม่มาก และสามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าบริษัทขนาดใหญ่ และอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้ประกอบการและการบริหารจัดการอีกด้วย ดังนั้น ธุรกิจนำเข้าส่วนใหญ่จึงเป็นธุรกิจขนาดเล็ก และใช้ทุนจดทะเบียนน้อย

2.3 ระยะในการดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าในนครหลวงเวียงจันทน์ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 7 ปี ($\mu = 6.65$, $\sigma = 3.86$) และพบว่าระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำสุด คือ 1 ปี และ สูงสุด คือ 20 ปี และเมื่อจำแนกตามช่วงอายุการดำเนินธุรกิจ และจัดเป็นกลุ่มแล้วส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ระหว่าง 5 – 10 ปี มีจำนวน 81 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 4 ปี มีจำนวน 60 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.90 และ บริษัทที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ระหว่าง 11 – 15 ปี มีจำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.80 และสุดท้ายที่น้อยที่สุด คือ 16 ปี ขึ้นไป มีเพียง 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.80 (แสดงในตารางที่ 4) ทั้งนี้เนื่องจากว่าช่วง 10 ปี ที่ผ่านมา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวมาก บริษัทท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในช่วงดังกล่าวมากที่สุด จึงทำให้ระยะการดำเนินธุรกิจอยู่ในระหว่าง 1 – 4 และ 5 – 10 ปี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ กรมพัฒนาการท่องเที่ยว สปป ลาว (2557: 24) ที่ได้ระบุไว้ในรายงานสถิติการท่องเที่ยวในลาวว่า ในปี 2550 มีจำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั่วประเทศ เพียง 113 แห่งในนั้น นครหลวงเวียงจันทน์ มีมากที่สุด เท่ากับ 65 แห่ง ต่อมา ปี 2553 จำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด เพิ่มขึ้นเป็น 189 แห่ง นครหลวงเวียงจันทน์ ก็เพิ่มขึ้นเป็น 109 แห่ง และ ปี 2555 จำนวนธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด เป็น 257 แห่งในทั่วประเทศ และ ในนครหลวงเวียงจันทน์ มี 157 แห่ง จนมาถึง ปี 2557 จำนวนธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เป็น 342 แห่งในทั่วประเทศ และ ในนครหลวงเวียงจันทน์ มี 197 แห่ง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของบริษัท

ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทธุรกิจตามการลงทุน		
รัฐบาล	5	3.00
เอกชน	147	88.00
รัฐวิสาหกิจ	4	2.40
ห้างหุ้นส่วน	11	6.60
ประเภทธุรกิจนำเที่ยว		
บริษัทที่ผลิตรายการนำเที่ยว	87	52.10
บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว	80	47.90
ทุนจดทะเบียน	$\mu = 9,016,358.25$ ($\sigma = 4,645,571.251$)	
	Min= 841,526.77 บาท	
	Max= 34,348,031.43 บาท	
	841,526.77 บาท - 9,218,152.9 บาท	123 73.70
	9,218,153.9 บาท - 17,594,779.1 บาท	33 19.80
	17,599,072.6 บาท - 25,971,405.26 บาท	10 6.00
	มากกว่า 25,971,698.77 บาท	1 0.60

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ	ผู้ประกอบการธุรกิจ ท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
ระยะในการดำเนินธุรกิจ $\mu = 6.65 (\sigma = 3.86)$		
Min= 1		
Max= 20		
1 - 4 ปี	60	35.90
5 - 10 ปี	81	48.50
11 - 15 ปี	23	13.80
มากกว่า 16 ปี	3	1.80

หมายเหตุ อัตราการแลกเปลี่ยน 1 บาท = 232.91 กีบ (BCEL, วันที่ 20 เมษายน 2559)

3. ส่วนที่ 3 ข้อมูลสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว

3.1 ข้อมูลสภาพการจ้างงานในปัจจุบันของธุรกิจนำเที่ยว

3.1.1 จำนวนพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ใน 167 แห่งนี้ จ้างงานพนักงานทั้งหมด 1,215 คน โดยเป็นพนักงานเพศชาย 613 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.54 และพนักงานหญิง 602 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.54 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจนำเที่ยวใช้แรงงานทั้งเพศชาย และเพศหญิงในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน (แสดงในตารางที่ 5)

3.1.2 อายุของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำสุด เฉลี่ย 25 ปี ($\mu = 24.67, \sigma = 3.257$) และพนักงานที่มีอายุสูงสุด เฉลี่ย 42 ปี ($\mu = 42.42, \sigma = 7.121$) (แสดงในตารางที่ 5)

3.1.3 เงินเดือนของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ให้เงินเดือนขั้นต่ำ เฉลี่ย 5,986.60 บาท ($\mu = 5,986.60, \sigma = 1,438.405$) และอยู่ในระหว่าง 3,434.80 – 10,733.75 บาท แสดงให้เห็นว่าแต่ละบริษัทให้เงินเดือนพนักงานต่างกัน บางบริษัทให้เงินเดือนขั้นต่ำเพียงแค่ 3,434.80 บาท แต่ในขณะที่อีกบริษัทให้เงินเดือนขั้นต่ำสูงถึง 10,733.75 บาท และ เมื่อจำแนกเป็น

ช่วงเงินเดือนและจัดเป็นกลุ่มจะได้ บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้เงินเดือนขั้นต่ำพนักงาน 5,259.54 – 7,084.28 บาท มีจำนวน 99 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมา คือ 3,434.80 – 5,259.53 บาท มีจำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.40 ถัดมา คือ บริษัทนำเที่ยวให้เงินเดือนพนักงาน 7,084.29 – 8,909.02 บาท มีจำนวน 28 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ สุดท้ายที่ควมอัตราน้อยที่สุด คือ 8,909.02 บาท ขึ้นไป มีเพียง 6 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.60 (แสดงในตารางที่ 5)

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ให้เงินเดือนขั้นสูง เฉลี่ย 13,966.99 บาท ($\mu = 13,966.99$, $\sigma = 6,551.681$) และอยู่ในระหว่าง 5,152.20 – 51,522.04 บาท แสดงให้เห็นว่าแต่ละบริษัทให้เงินเดือนพนักงานต่างกัน บางบริษัทให้เงินเดือนขั้นสูงเพียงแค่ 5,152.20 บาท แต่ในขณะที่อีกบริษัทให้เงินเดือนขั้นสูงถึง 51,522.40 บาท และ เมื่อจำแนกเป็นช่วงเงินเดือนและจัดเป็นกลุ่มจะได้ บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้เงินเดือนพนักงาน 5,152.20 – 16,744.66 บาท มีจำนวน 133 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมา คือ 16,744.66 – 28,337.12 บาท มีจำนวน 34 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.40 ส่วน บริษัทนำเที่ยวที่ให้เงินเดือนพนักงาน 28,337.12 – 39,929.58 บาท และ 39,929.58 บาท ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.80 (แสดงในตารางที่ 5)

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าบริษัทท่องเที่ยวให้เงินเดือนขั้นต่ำและขั้นสูงไม่เท่ากัน บางบริษัทก็ให้เงินเดือนขั้นต่ำสูงกว่าเงินเดือนขั้นสูงของบริษัทนำเที่ยวบางแห่ง และบางบริษัทก็ให้เงินเดือนขั้นสูงต่ำกว่าเงินเดือนขั้นต่ำของบริษัทนำเที่ยวบางแห่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาของพนักงานและศักยภาพของบริษัทอีกด้วย จึงทำให้ได้รับเงินค่าจ้างที่ไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยแรงงานของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2014 ฉบับปรับปรุงใหม่ ภาคที่ 7 เงินเดือนและค่าแรงงาน หมวดที่ 1 การกำหนดเงินเดือนและค่าแรงงาน มาตราที่ 106 เงินเดือนขั้นพื้นฐานและเงินเดือนทั้งหมด ซึ่งได้กล่าวว่า เงินเดือนขั้นพื้นฐาน คือ เงินที่ผู้ใช้แรงงาน จ่ายให้ผู้ออกแรงงานตามสัญญาแรงงาน บนพื้นฐานการตกลงเห็นดีด้วยกันทั้งสองฝ่าย โดยอิงตามวุฒิการศึกษา ระดับฝีมือแรงงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนทั้งหมดคือเงินที่ผู้ออกแรงงานได้รับทั้งหมดภายในเดือนซึ่งรวมมี เงินเดือนขั้นพื้นฐาน เงินอุดหนุนตำแหน่ง เงินค่าผลิต และนโยบายอื่นๆ รวมๆ แล้วเงินเดือนขั้นต่ำ 3,864.15 บาท ซึ่งเห็นได้ว่าบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้เงินเดือนตามกฎหมายแรงงาน มีเพียงบางบริษัทที่ยังให้ค่าจ้างแรงงานต่ำกว่ามาตรฐาน (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2558)

3.1.4 สวัสดิการของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ มีสวัสดิการให้แก่พนักงาน โดย มีประกันสังคม จำนวน 92 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.90 ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยประกันสังคมของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่ว่า นายจ้างและลูกจ้างต้องเข้าระบบ

ประกันสังคม ในกรณีที่นายจ้างมีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ถึงแม้ว่าจะเป็นกิจการของสาขา หรือ สำนักงานใหญ่ก็ตาม และ หากมีลูกจ้างไม่ถึง 10 คน กิจการของสาขาดังกล่าวก็ต้องเข้าระบบประกันสังคม ทั้งนี้ กฎหมายประกันสังคมของ สปป. ลาว ไม่ได้บังคับใช้กฎหมายกับกิจการบางลักษณะที่ไม่อยู่ภายใน บังคับของกฎหมายนี้ เช่น เจ้าหน้าที่รัฐ ทหาร ตำรวจ ผู้ทำงานสถานทูต คนต่างชาตินที่เข้ามาทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ใน สปป. ลาว บริษัทที่มีสาขาอยู่หลายประเทศ ลูกจ้างที่ทำงาน ในบริษัทที่มี บริษัทในเครืออยู่หลายประเทศและถูกส่งไปทำงานในต่างประเทศ ซึ่งบางบริษัทอยู่ในเงื่อนไขที่ไม่ได้บังคับใช้ในกฎหมายฉบับนี้ ดังนั้นจึงเห็นจำนวนบริษัทที่มีสวัสดิการที่แตกต่างกัน ในข้อมูลข้างต้น (Royal Thai Embassy Vientiane, ม.ป.ป.: ระบบออนไลน์) รองลงมา คือ มีประกันชีวิตเมื่อออกนอกพื้นที่ มีจำนวน 87 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.60 ถัดมา คือ ให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานคลอดลูก เจ็บป่วยต่างๆ มีจำนวน 78 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.30 และให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานเกิดอุบัติเหตุ มีจำนวน 75 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.50 สุดท้ายที่มีอัตราน้อยที่สุด คือ มีโบนัสการขาย มีจำนวน 53 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.80 (แสดงในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสภาพการจ้างงานในปัจจุบัน

ข้อมูลสภาพการจ้างงานในปัจจุบัน		ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพนักงาน			
	พนักงานหญิง	602	49.54
	พนักงานชาย	613	50.45
	รวม	1,215	100
อายุของพนักงาน			
อายุของพนักงานต่ำสุด	$\mu = 24.67 (\sigma = 3.257)$		
	Min= 20		
	Max= 47		
อายุของพนักงานสูงสุด	$\mu = 42.42 (\sigma = 7.121)$		
	Min= 29		
	Max= 62		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	ข้อมูลสภาพการจ้างงานในปัจจุบัน	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
		จำนวน	ร้อยละ
ค่าจ้าง			
เงินเดือนขั้นต่ำ	$\mu = 5,986.60$ ($\sigma = 1,438.405$) Min= 3,434.80 บาท Max= 10,733.75 บาท		
	3,434.80–5,259.54 บาท	34	20.40
	5,259.54–7,084.28 บาท	99	59.30
	7,084.28–8,909.02 บาท	28	16.80
	มากกว่า 8,909.02 บาท	6	3.60
ค่าจ้าง			
เงินเดือนขั้นสูงสุด	$\mu = 13,966.99$ ($\sigma = 6,551.681$) Min= 5,152.20 บาท Max= 51,522.04 บาท		
	5,152.20–16,744.66 บาท	133	79.60
	5,152.20–16,744.66 บาท	28	16.80
	28,337.12–39,929.58 บาท	3	1.80
	มากกว่า 39,929.58 บาท	3	1.80
สวัสดิการ			
	มีโบนัสการขาย	53	13.80
	มีประกันสังคม	92	23.90
	มีประกันชีวิตเมื่อออกนอกพื้นที่	87	22.60
	ให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานเกิดอุบัติเหตุ	75	19.50
	ให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานคลอดลูก	78	20.30
	เจ็บป่วยต่างๆ		
	รวม	385	100

หมายเหตุ สวัสดิการสามารถตอบได้หลายข้อ

อัตราการแลกเปลี่ยน 1 บาท = 232.91 กีบ วันที่ 20 เมษายน 2559 (BCEL)

3.2 ข้อมูลความต้องการจ้างบุคลากรตามสภาพการจ้างงาน

3.2.1 จำนวนความต้องการจ้างบุคลากรในขนาดของธุรกิจนำเที่ยว

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ส่วนใหญ่มีอัตราการจ้างงานที่ยังไม่เพียงพอ มีจำนวน 120 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 71.90 มีความต้องการจ้างบุคลากรเพิ่มจำนวน 318 คน หรือเฉลี่ยบริษัทละ 3 คน ($\mu = 2.65$, $\sigma = 3.416$) และบริษัทนำเที่ยวที่มีอัตราการจ้างงานเพียงพอแล้วและไม่ต้องการจ้างบุคลากรเพิ่ม จำนวน 47 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.10 ในนั้นต้องการจ้างอัตราตั้งแต่จำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน จนถึงมากที่สุด คือ 27 คน และเมื่อจำแนกเป็นช่วง และจัดเป็นกลุ่มแล้ว บริษัทนำเที่ยวที่ต้องการบุคลากรเพิ่มที่มีอัตรามากที่สุด คือในระหว่าง 1 – 7 คน มีจำนวน 118 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70.70 ส่วนบริษัทนำเที่ยวที่ต้องการบุคลากรเพิ่ม ที่มีอัตราน้อยที่สุด คือในระหว่าง 15 – 20 คน และ 21 คน ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 แห่งเหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ส่วนอัตราการจ้างที่ไม่มีบริษัทใดต้องการ คือ ระหว่าง 8 – 14 คน (แสดงในตารางที่ 6)

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าบริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ต้องการจ้างบุคลากรเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการรายงานจากหนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ (2556: ระบบออนไลน์) ที่กล่าวถึงปัญหาขาดแคลนแรงงานหนักของ สปป.ลาว ประมาณ 31,000 คนต่อปี ในจำนวนนั้นมีภาคการท่องเที่ยวมีแรงงานจำนวน 28,100 คน ต้องการแรงงานเพิ่มอีก 2,400 คนต่อปี ในทุกกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับบทสรุปของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปีงบประมาณ 2557 ที่ระบุว่า การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของนักธุรกิจภายในยังขาดประสบการณ์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัด และยังไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังขาดผู้บริหารระดับสูงในด้านการท่องเที่ยว และบุคลากรที่มีคุณภาพ (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว สปป.ลาว, 2558) และยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ ราณี อิศัยกุล (2557: 6-8) ที่ได้กล่าวในความสำคัญของการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า เป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความต้องการวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าและบริการเพียงเล็กน้อย แต่มีความต้องการทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า ผลสำเร็จของกิจการธุรกิจนำเที่ยวขึ้นอยู่กับปริมาณและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับจำนวนความต้องการจ้างบุคลากร ของธุรกิจนำเข้า

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
จำนวน/อัตราการจ้างงานใน ธุรกิจของท่านเพียงพอหรือไม่		
เพียงพอ	47	28.10
ไม่เพียงพอ	120	71.90
จำนวนที่ต้องการจ้าง	จำนวนทั้งหมด 318 คน $\mu = 2.65$ ($\sigma = 3.461$) Min= 1 Max= 27	
	1 – 7 คน	118 70.70
	8 – 14 คน	0 0.00
	15 – 20 คน	1 0.60
	มากกว่า 21 คน	1 0.60

3.3 ความต้องการบุคลากรตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

3.3.1 เพศของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรที่ไม่จำกัดเพศ มีอัตรา
มากที่สุด จำนวน 133 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 79.60 ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการในการใช้
แรงงานเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างสะดวกและต่อเนื่อง จึงไม่จำเป็นต้องเลือกเพศของบุคลากร และ
ต้องการจ้างบุคลากรที่เป็นเพศหญิง หรือ เพศชาย มีอัตราที่ไม่แตกต่างกันมาก คือ ต้องการจ้างเพศ
หญิง จำนวน 18 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 10.80 และ ต้องการจ้างเพศชาย จำนวน 16 บริษัท คิดเป็น
ร้อยละ 9.60 (แสดงในตารางที่ 5)

3.3.2 อายุของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุดเฉลี่ย 22 ปี ($\mu =$
21.98, $\sigma = 3.378$) อยู่ในระหว่าง 18 - 35 ปี และเมื่อจำแนกตามช่วงอายุและจัดเป็นกลุ่ม พบว่า
บริษัทนำเข้าส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุดระหว่าง 18 - 23 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ

113 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมา คือ ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุดระหว่าง 24 – 27 ปี มีจำนวน 45 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.90 ส่วนบริษัทที่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุดระหว่าง 28 – 31 ปี และ 32 ปี ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 6 และ 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.60 และ 1.80 ตามลำดับ (แสดงในตารางที่ 7)

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดเฉลี่ย 36 ปี ($\mu = 36.23$, $\sigma = 4.491$) อยู่ในระหว่าง 23 - 50 ปี หมายความว่า บางบริษัท ต้องการบุคลากรที่มีอายุสูงสุดคือ 23 ปี ในขณะที่บางบริษัทต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ที่มีอายุสูงถึง 50 ปี เพื่อมาเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ อาจเป็นบริษัทที่ดั่งใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานจึงต้องการผู้ที่มีประสบการณ์ที่มีอายุสูง และเมื่อจำแนกตามช่วงอายุแล้ว บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดระหว่าง 30 – 36 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 108 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมา คือ ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดระหว่าง 37 – 43 ปี มีจำนวน 42 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 25.10 ส่วนบริษัทที่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดมากกว่า 44 ปี มีจำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.40 และบริษัทที่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดในระหว่าง 23 – 29 ปี มีจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.80 (แสดงในตารางที่ 7)

จากผลการศึกษา สรุปได้ว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุด 18 ปี และพนักงานที่มีอายุสูงสุด คือ 50 ปี ซึ่งบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุต่ำสุดระหว่าง 18 – 23 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 113 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 67.70 และต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุสูงสุดระหว่าง 30 – 36 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 108 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.70 แสดงว่า บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-36 ปี มากที่สุด ซึ่งเป็นวัยทำงานและเป็นวัยที่มีพลังในการขับเคลื่อนบริษัทให้ได้รับผลสำเร็จในอนาคต

3.3.3 วุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการจ้างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 121 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 72.50 อาจเนื่องมาจากผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในระดับ 1 มีความรอบรู้ในหลายๆ ด้าน ซึ่งเหมาะกับการทำงานในบริษัทนำเที่ยวที่ต้องมีทักษะ มีไหวพริบ และมีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่าระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อีกด้วย และมีบริษัทที่ต้องการจ้างบุคลากรที่ไม่กำหนดวุฒิการศึกษา มีจำนวน 36 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.60 เนื่องจากว่าบางบริษัทเห็นว่าวุฒิการศึกษาไม่สำคัญ สำคัญที่บุคลากรมีใจรักและอยากที่จะทำงานนี้จริงๆ ซึ่งสามารถสอนงานให้ได้ ส่วนบริษัทนำเที่ยวที่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.80 เนื่องจากว่าบางตำแหน่งงานไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาสูงก็ได้ เช่น พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับ เป็นต้น ดังนั้น การจ้างบุคคลเหล่านี้จึงเป็นทางเลือกที่ประหยัดต้นทุน เพราะค่าจ้างแรงงานต่ำ นอกจากนั้น บริษัท

นำเที่ยวต้องการจ้างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทมีจำนวนน้อยที่สุดคือ จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.20 และไม่ต้องการจ้างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาเอก (แสดงในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในขนาดของธุรกิจนำเที่ยว

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง		ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศที่ผ่านต้องการจ้าง	ชาย	16	9.60
	หญิง	18	10.80
	ไม่กำหนดเพศ	133	79.60
อายุที่ต้องการจ้าง อายุต่ำสุด	$\mu = 21.98 (\sigma = 3.378)$		
	Min= 18		
	Max= 35		
	18 - 23 ปี	113	67.70
	24 - 27 ปี	45	26.90
	28 - 31 ปี	6	3.60
	มากกว่า 32 ปี	3	1.80
อายุสูงสุด	$\mu = 36.23 (\sigma = 4.491)$		
	Min= 23		
	Max= 50		
	23 - 29 ปี	3	1.80
	30 - 36 ปี	108	64.70
	37 - 43 ปี	42	25.10
	มากกว่า 44 ปี	14	8.40

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง		ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (n = 167)	
		จำนวน	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ต้องการจ้าง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.80
	ปริญญาตรี	121	72.50
	ปริญญาโท	2	1.20
	ปริญญาเอก	0	0.00
	ไม่กำหนด	36	21.60

3.4 ความต้องการบุคลากรในสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า สาขาที่สำเร็จการศึกษาของบุคลากรที่บริษัทนำเข้าเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจ้าง คือ สาขาการท่องเที่ยวมากที่สุด มีจำนวน 112 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 27.70 อาจเนื่องมาจากสาขาการท่องเที่ยวเป็นสาขาที่เรียนเกี่ยวกับการบริการทางด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ผู้ที่เรียนจะมีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าสาขาอื่นๆ ที่เรียนไม่ได้เรียนโดยตรงและมีลักษณะผิวเผินเท่านั้น ดังนั้นบริษัทนำเข้าเที่ยวจึงต้องการผู้ที่มีความรู้พื้นฐานในด้านการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 และรองลงมาคือ สาขาภาษาอังกฤษ มีจำนวน 96 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.50 เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ภาษาสากลที่ใช้สื่อสารได้กับทุกๆ ประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะต้องได้ประสานความร่วมมือกันให้เป็น หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม ถัดมาคือ สาขาบริหาร มีจำนวน 58 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 14.40 นอกจากนั้นบริษัทท่องเที่ยวยังต้องการบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในสาขาการตลาด ไอที และภาษาจีน มีจำนวน 42, 35, 30 คิดเป็นร้อยละ 10.40, 8.70 และ 7.40 ตามลำดับ ส่วน สาขาภาษาเวียดนาม ฝรั่งเศส เกาหลี ญี่ปุ่น มีอัตราที่น้อยมาก (แสดงในตาราง 8)

จากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ วรวิญญู จันทร์ฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) ที่ได้ศึกษา การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนรู้อบรมการทำงาน: รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาใน 3 กลุ่มสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรม ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้น

บริการลูกค้า ทักหาความเข้าใจและยังรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไข ปัญหา ในทำนองเดียวกันกับ ดาลานี พมมะวงสา (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมด้าน บุคลากรในภาคการท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว ผลการศึกษา สรุปได้ว่า สิ่งสำคัญในการเตรียมความพร้อม คือ การเร่งรัด ยกระดับทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรในกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรขั้นพื้นฐานในด้านสาขาที่สำเร็จ การศึกษาที่ต้องการจ้าง

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
สาขาที่สำเร็จการศึกษาของ บุคลากรที่ต้องการจ้าง		
การท่องเที่ยว	112	27.70
ภาษาอังกฤษ	96	23.50
ฝรั่งเศส	6	1.50
เกาหลี	4	1.00
ญี่ปุ่น	2	0.50
เวียดนาม	7	1.70
จีน	30	7.40
การบัญชี	13	3.20
บริหาร	58	14.40
ไอที	35	8.70
การตลาด	42	10.40
รวม	404	100

หมายเหตุ สามารถตอบได้หลายสาขาวิชาที่ต้องการ

3.5 ตำแหน่งที่ต้องการจ้าง

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ต้องการจ้างบุคลากรทั้งหมด 318 ตำแหน่ง ในนั้นตำแหน่งการตลาดมีอัตรามากที่สุด จำนวน 76 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 23.90 รองลงมาคือ ตำแหน่งการขาย มีจำนวน 65 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 20.40 ถัดมา คือ ตำแหน่งมัคคุเทศก์ จำนวน 45 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 14.20 ส่วนตำแหน่งบริหารและตำแหน่งยานพาหนะ และขนส่งอยู่ในลำดับเดียวกัน จำนวน 30 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 9.40 นอกจากนั้นยังต้องการตำแหน่งการเงิน จำนวน 26 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตำแหน่งบุคลากรต้อนรับ จำนวน 22 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตำแหน่งวางแผน จำนวน 15 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 4.70 และสุดท้าย คือ ตำแหน่งบริการด้านเอกสาร จำนวน 9 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 2.80 (แสดงในตารางที่ 9)

ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า บริษัทส่วนมากยังต้องการบุคลากร และได้มีการวางแผนกำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการในแต่ละตำแหน่ง เพื่อที่จะทำให้การบริหารธุรกิจประสบผลสำเร็จต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษณี จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจน์วดี (2540: 65) ที่กล่าวไว้ว่า ในการบริหารองค์กร การวางแผนกำลังคนมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นการเตรียมการเพื่อปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับความต้องการในด้านบุคคลที่จะเลือกสรรมาดำรงตำแหน่งต่างๆ รวมทั้งการคาดคะเนปริมาณบุคคลที่จะมีเพิ่มขึ้น และการจัดสรรกำลังคนให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรชั้นพื้นฐานในด้านตำแหน่งที่ต้องการจ้าง

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งที่ต้องการจ้าง		
การตลาด	76	23.90
การขาย	65	20.40
นำเที่ยว	45	14.20
บริหาร	30	9.40
ยานพาหนะและขนส่ง	30	9.40
การเงิน	26	8.20
งานต้อนรับ	22	6.90
วางแผน	15	4.70
บริการด้านเอกสาร	9	2.80
รวม	318	100

หมายเหตุ สามารถตอบได้หลายตำแหน่งงานที่ต้องการ

3.6 เงินค่าจ้างที่ต้องการจ้าง

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นต่ำเฉลี่ย 5,699.69 บาท ($\mu = 5,699.69$, $\sigma = 1,653.57$) และอยู่ในระหว่าง 3,434.80 บาท ถึง 17,174.01 บาท แสดงให้เห็นว่าแต่ละบริษัทต้องการให้เงินเดือนบุคลากรแตกต่างกัน บางบริษัทต้องการให้เงินเดือนขั้นต่ำเพียงแต่ 3,434.80 บาท แต่ในขณะที่อีกบริษัทต้องการให้เงินเดือนขั้นต่ำสูงถึง 17,174.01 บาท และเมื่อจำแนกเป็นช่วงและจัดเป็นกลุ่มจะได้บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นต่ำระหว่าง 3,434.80 – 6,869.60 บาท มีอัตรามากที่สุดจำนวน 145 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมา คือ ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นต่ำระหว่าง 6,869.60 – 10,304.40 บาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.60 นอกจากนั้น มีเพียงบริษัทเดียวที่ต้องการจ้างบุคลากรเงินเดือนขั้นต่ำที่มากกว่า 13,739.21 บาท ขึ้นไป ส่วนอัตราค่าจ้าง

ระหว่าง 10,304.40- 13,739.21 ไม่มีบริษัทใดต้องการจ้าง ถึงอย่างใดก็ตาม อาจถือได้ว่า บริษัทนำเข้ามีความต้องการการบุคลากร เห็นได้จากความต้องการจ้างแรงงานขั้นต่ำโดยเฉลี่ยเท่ากับ 5,699.69 บาท ซึ่งมากกว่าค่าแรงขั้นต่ำที่ระบุไว้ในคำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงค่าแรงงานขั้นต่ำของผู้ออกแรงงานอยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม 3,864.15 บาท ซึ่งเป็นค่าแรงงานขั้นต่ำสุด มีเป้าหมายนำใช้สำหรับแรงงานที่ทำงานในหน่วยงานการผลิต ธุรกิจ หรือ การบริการ ของทุกภาคส่วนเศรษฐกิจสังคม (คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงค่าแรงงานขั้นต่ำของผู้ออกแรงงานอยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2558)

ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำเข้าเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ต้องการจ้างพนักงานในอัตราเงินเดือนขั้นสูงเฉลี่ย 11,358.75 บาท ($\mu = 11,358.75$, $\sigma = 4,076.22$) และอยู่ในระหว่าง 6,440.25 บาท ถึง 34,348.03 บาท แสดงให้เห็นว่าแต่ละบริษัทต้องการให้เงินเดือนบุคลากรแตกต่างกัน บางบริษัทต้องการให้เงินเดือนขั้นสูงเพียงแต่ 6,440.25 บาท แต่ในขณะที่อีกบริษัทต้องการให้เงินเดือนขั้นสูงถึง 34,348.03 บาท และ เมื่อจำแนกเป็นช่วงและจัดเป็นกลุ่มจะได้ บริษัทนำเข้าเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นสูงระหว่าง 6,440.25-13,417.19 บาท มีอัตรามากที่สุดจำนวน 150 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นสูงระหว่าง 13,417.19-20,394.14 บาท จำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7.20 นอกจากนั้น บริษัทนำเข้าเที่ยวที่ต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นสูงในระหว่าง 20,394.14-27,371.08 บาท และ 27,371.08 บาท กว้ออัตราที่น้อยมาก คือ จำนวน 2 และ 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 1.20 และ 1.80

จากผลการศึกษา เห็นได้ว่า บริษัทนำเข้าเที่ยวต้องการให้เงินเดือนขั้นต่ำและขั้นสูงไม่เท่ากัน บางบริษัทที่ต้องการให้เงินเดือนขั้นต่ำสูงกว่าเงินเดือนขั้นสูง และบางบริษัทที่ต้องการจ่ายเงินเดือนขั้นสูงต่ำกว่าเงินเดือนขั้นต่ำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษาของพนักงานและศักยภาพของบริษัทอีกด้วย จึงทำให้ความต้องการจ้างพนักงานแต่ละคนไม่เท่ากัน ซึ่งไม่แตกต่างจากการให้ค่าจ้างเงินเดือนของบริษัทนำเข้าเที่ยวในปัจจุบัน แต่จะแตกต่างตรงที่อัตราค่าจ้างเงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้างลดลงจากเดิม จากการจ้างในปัจจุบัน คือ 51,522.04 บาท แต่ความต้องการจ้างลดลง คือ 34,348.03 บาท (แสดงในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความต้องการจ้างบุคลากรชั้นพื้นฐานในด้านเงินเดือนที่
ต้องการจ้าง

ข้อมูลสภาพการความต้องการ หรือ คาดหวัง	ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (N = 167)	
	จำนวน	ร้อยละ
ค่าจ้างที่ต้องการจ้าง		
เงินเดือนขั้นต่ำ (บาท)	$\mu = 5,699.69$ ($\sigma = 1,653.57$)	
	Min= 3,434.80	
	Max= 17,174.01	
	3,434.80–6,869.60	145 86.80
	6,869.60–10,304.40	21 12.60
	10,304.40–13,739.21	0 0.00
	มากกว่า 13,739.21 บาท	1 0.60
เงินเดือนขั้นสูงสุด (บาท)	$\mu = 11,358.75$ ($\sigma = 4,076.22$)	
	Min= 6,440.25	
	Max= 34,348.03	
	6,440.25–13,417.19	150 89.80
	13,417.19–20,394.14	12 7.20
	20,394.14–27,371.08	2 1.20
	มากกว่า 27,371.08	3 1.80

หมายเหตุ อัตราการแลกเปลี่ยน 1บาท = 232.91 กับ (BCEL, วันที่ 20 เมษายน 2559)

ความต้องการสมรรถนะหลักของ กรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ส่วนที่ 1 ความสามารถในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ผลการศึกษา โดยรวมเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่า พนักงานของบริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ในปัจจุบัน มีสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนทั้ง 5 ด้าน และมีความสามารถในระดับดี 4 ด้านคือ 1) ด้านความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (มีค่าเฉลี่ย 3.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) 2) ด้านความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ (มีค่าเฉลี่ย 3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) 3) ด้านความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (มีค่าเฉลี่ย 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) และ 4) ด้านความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (มีค่าเฉลี่ย 3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) ตามลำดับ ส่วน ด้านความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) แต่เมื่อเฉลี่ยทุกๆ ด้านแล้ว เห็นได้ว่า บุคลากรในบริษัทนำเที่ยวมีความสามารถในระดับดี (มีค่าเฉลี่ย 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36) (แสดงในตารางที่ 11)

2. ส่วนที่ 2 ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของบุคลากร

จากสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า 2) สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม 3) ปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน 4) ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง และ 5) พัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ พบว่า บริษัทนำเที่ยวมีความต้องการบุคลากรตามกรอบวิชาชีพตามลำดับความสำคัญดังนี้ (แสดงในตารางที่ 11)

ลำดับที่ 1 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอมากที่สุด (PNI=0.26) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถนำใช้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการปฏิบัติงาน (PNI=0.29) มากที่สุด รองลงมาคือ สามารถรับรู้แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว (PNI=0.26) และสามารถรับรู้แหล่งข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (PNI=0.26) เท่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หน้าที่หลักของการทำงานในธุรกิจนำเที่ยว คือ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว

และกระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่จะทำงาน 2 อย่างนี้ให้ประสบผลสำเร็จนั้น บุคลากรต้องสามารถนำใช้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมสภาพการณ์ท่องเที่ยวในปัจจุบัน เทรนด์การท่องเที่ยว ลูกค้ายุคใหม่ เพื่อนำมาจัดโปรแกรมให้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมากที่สุด และให้บริการนักท่องเที่ยว สามารถอธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และการบริการที่สะดวกสบาย มีข้อบกพร่องน้อยที่สุดทำให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลินกับการบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์ (2549) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรด้านการบริการในอุตสาหกรรมการบิน สามารถสรุปได้ว่า การทำงานในอุตสาหกรรมการบริการ ต้องได้ติดต่อกับการบริการกับลูกค้าโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมการบริการ

ลำดับที่ 2 ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน (PNI=0.25) ให้ความสำคัญกับสามารถปฏิบัติงานและตรวจสอบมาตรฐานเพื่อควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (PNI=0.29) และความสามารถบันทึกรายงานด้านสุขภาพและความปลอดภัย (PNI=0.29) มากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการทางด้านสุขภาพและด้านความปลอดภัย (PNI=0.28) และสามารถปฏิบัติและตรวจสอบการฝึกอบรมด้าน สุขภาพและด้านความปลอดภัย (PNI=0.22) ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวคำนึงถึงมากที่สุดคือความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวและการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องการพนักงานท่องเที่ยวที่เข้าใจถึงระบบ ขั้นตอน และหลักการในรักษาสุขภาพและความปลอดภัยให้ชัดเจน รู้ถึงบทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลและขององค์กร เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลไม่ผิดพลาด และการปฏิบัติงานที่จะต้องสามารถระบุและรายงานสิ่งที่จะเป็นอันตรายและเกิดความเสี่ยงในสถานที่ทำงาน สามารถปฏิบัติและจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับระเบียบขององค์กรและกฎหมายที่บังคับใช้ พร้อมทั้งประเมินผลและปรับขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงให้เหมาะสม

ลำดับที่ 3 สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.24) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถกำหนดเงื่อนไขด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.35) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.28) สามารถนำข้อเสนอแนะเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.26) และความสามารถตอบสนองเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน (PNI=0.23) ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากการรักษาความปลอดภัย และความมั่นคงนั้นพนักงานจำเป็นต้องรู้ด้านกฎหมาย ข้อกำหนด และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและความมั่นคงของประเทศ เพื่อที่จะแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ให้ทันกับสภาพการณ์ และไม่กระทบกับความมั่นคงของประเทศ

ลำดับที่ 4 ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (PNI=0.23) โดยให้ความสำคัญกับ สามารถจัดการความเข้าใจผิดทางด้านวัฒนธรรม (PNI=0.27) และความสามารถในด้านสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน (PNI=0.21) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่มีหลายเชื้อชาติหลายศาสนา และมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยเท่าเทียมกัน และบริการด้วยความเคารพ มีความรู้ด้านประเพณีวัฒนธรรม เพื่อที่จะทำความเข้าใจในวิถีชีวิตของลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน และให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์ (2549) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรด้านการบริการในอุตสาหกรรมการบิน สรุปได้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของบุคลากรที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการได้แก่ มีความอดทนอดกลั้น มีความสามารถในการปรับตัว มีความซื่อสัตย์ มีความสามัคคี ชอบทำงานกับคนมากๆ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบแก้ปัญหาใหม่ๆ มีความยืดหยุ่น ชอบทำงานในสภาวะแวดล้อมใหม่ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประคัลภ์ ปิณฑพลกฐิ (2556: ระบบออนไลน์) ที่ได้ให้คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ คือ มีความรับผิดชอบสูง ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ สื่อความได้ดี และมีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ

ลำดับที่ 5 สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (PNI=0.21) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (PNI=0.30) สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (PNI=0.23) และสามารถทำงานเป็นหมู่คณะ (PNI=0.16) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบันมีความสามารถที่ดีมากอยู่แล้ว ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวจึงเห็นความสำคัญของด้านนี้เป็นลำดับความสำคัญสุดท้าย แต่การที่องค์กรที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้นบุคลากรในองค์กรต้องมีความเข้าใจกัน มีความสามัคคีกัน มีเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกัน และในการให้บริการลูกค้าก็ต้องมีความเข้าใจลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งการสื่อสารนั้นอาจจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเนื่องจากเป็นภาษาสากลในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เพราะฉะนั้นภาษาในการสื่อสารก็จำเป็นพร้อมกับการใช้น้ำเสียงและคำพูดที่สุภาพ คำนึงถึงความเข้าใจและยอมรับของทั้งสองฝ่าย จึงจะทำให้การทำงานและการบริการมีประสิทธิภาพ ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์ (2549: 18-21) ที่กล่าวว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรทำงานให้บริการด้วยการ พุดจาสุภาพไพเราะ อ่อนน้อม ให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค มีกิริยามารยาทอ่อนหวาน นุ่มนวล มีความเป็นกันเอง มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ไม่น้อยกว่าสองภาษา และในทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ ดาลานี พมมะวงสา (2557: 39-41) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพร้อมด้านบุคลากรใน

ภาคการท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและ
ท่องเที่ยว ที่ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ต้องการเร่งรัดยกระดับทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากร
ในกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว ปฏิบัติงานเกี่ยวกับอาเซียนและประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียนให้แก่พนักงานให้กว้างขวาง และเข้าใจอย่างถ่องแท้



ตารางที่ 11 ความต้องการจ้างบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว	ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน			ความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ			PNI*	ลำดับความสำคัญ
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล		
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.91	0.50	มาก	4.69	0.49		0.21	5
1.1 สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	0.63	มาก	4.71	0.48	มากที่สุด	0.30	1
1.2 สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.89	0.60	มาก	4.68	0.58	มากที่สุด	0.23	2
1.3 สามารถทำงานเป็นหมู่คณะ	4.14	0.66	มาก	4.70	0.59	มากที่สุด	0.16	3
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม	3.86	0.62	มาก	4.66	0.52	มากที่สุด	0.23	4
2.1 สามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน	4.00	0.69	มาก	4.71	0.53	มากที่สุด	0.21	2
2.2 สามารถจัดการความเข้าใจผิดทางด้านวัฒนธรรม	3.74	0.70	มาก	4.62	0.64	มากที่สุด	0.27	1
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน	3.33	0.49	ปานกลาง	4.11	0.60	มาก	0.25	2
3.1 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการหลักการทางด้านสุขภาพและด้านความปลอดภัย	3.40	0.58	ปานกลาง	4.26	0.73	มากที่สุด	0.28	3
3.4 สามารถปฏิบัติและตรวจสอบมาตรฐานเพื่อควบคุม อันตรายและความเสี่ยง	3.36	0.69	ปานกลาง	4.22	0.78	มาก	0.29	1
3.3 สามารถปฏิบัติและตรวจสอบการฝึกอบรมด้าน สุขภาพและด้านความปลอดภัย	3.31	0.68	ปานกลาง	3.96	0.75	มาก	0.22	4

ตารางที่ 11 (ต่อ)

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว	ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน			ความสามารถของบุคลากรที่ต้องการ			PNI*	ลำดับความสำคัญ
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล		
3.4 สามารถบันทึกรายงานด้านสุขภาพ และความปลอดภัย	3.28	0.719	ปานกลาง	4.04	0.710	มาก	0.29	1
4. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	3.49	0.478	มาก	4.29	0.571	มากที่สุด	0.24	3
4.1 สามารถกำหนดเงื่อนไขด้านความปลอดภัยและความมั่นคง	3.31	0.744	ปานกลาง	4.16	0.736	มาก	0.35	1
4.2 สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	3.31	0.676	ปานกลาง	4.07	0.716	มาก	0.28	2
4.3 สามารถตอบสนองเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน	3.78	0.687	มาก	4.52	0.767	มากที่สุด	0.23	4
4.4 สามารถนำข้อเสนอแนะเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบความปลอดภัยและความมั่นคง	3.59	0.679	มาก	4.43	0.723	มากที่สุด	0.26	3
5. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ	3.90	0.675	มาก	4.80	0.399	มากที่สุด	0.26	1
5.1 สามารถรับรู้แหล่งข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	3.89	0.740	มาก	4.74	0.529	มากที่สุด	0.26	2
5.2 สามารถรับรู้แหล่งข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว	3.92	0.740	มาก	4.80	0.494	มากที่สุด	0.26	2
5.3 สามารถนำใช้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการปฏิบัติงาน	3.92	0.791	มาก	4.87	0.413	มากที่สุด	0.29	1
รวม	3.64	0.366	มาก	4.45	0.394	มากที่สุด		

หมายเหตุ PNI= Priority Need Index = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการ} - \text{ค่าเฉลี่ยความสามารถทำงานในปัจจุบัน}}{\text{ค่าเฉลี่ยความสามารถทำงานในปัจจุบัน}}$

การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กับสภาพความต้องการจ้างงาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความต้องการสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (PNI) ตามเงื่อนไขสภาพการความต้องการจ้างงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่ต้องการจ้าง โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และสัญลักษณ์มีความหมายดังนี้

F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-Test)
* $p \leq 0.05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** $p \leq 0.01$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
*** $p \leq 0.001$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p > 0.05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายละเอียดของการทดสอบในแต่ละเงื่อนไขมีดังนี้

1. เปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
จำแนกตามเพศของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตาม
เพศของบุคลากรที่ต้องการจ้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตาม
เพศของบุคลากรที่ต้องการจ้างแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของ
กรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามเพศของบุคลากรที่ต้องการจ้างโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p = 0.219$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นว่า ความต้องการ
สมรรถนะทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (แสดงในตารางที่ 12)
สามารถเห็นได้ว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดเพศ อาจเนื่องมาจากความขาดแคลน
บุคลากรจำนวนมาก จึงรับบุคลากรที่จะมาสมัครได้ทุกเพศ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามเพศของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.100	2	.050	1.382	.254
	ภายในกลุ่ม	5.915	164	.036		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.252	2	.126	2.390	.095
	ภายในกลุ่ม	8.660	164	.053		
1. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยใน สถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.042	2	.021	.430	.651
	ภายในกลุ่ม	7.992	164	.049		
2. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.068	2	.034	.825	.440
	ภายในกลุ่ม	6.782	164	.041		
3. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.173	2	.087	1.756	.176
	ภายในกลุ่ม	8.100	164	.049		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.073	2	.036	1.533	.219
	ภายในกลุ่ม	3.880	164	.024		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

2. เปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียนจำแนกตามอายุของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ซึ่งแบ่งออกเป็นช่วงอายุต่ำสุดและช่วงอายุสูงสุด

2.1 ช่วงอายุต่ำสุด

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จำแนกตามช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จำแนกตามช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้างแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p = 0.242$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นได้ว่า ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (แสดงในตารางที่ 13) สามารถเห็นได้ว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดอายุ อาจเนื่องมาจากมีความขาดแคลนบุคลากรและต้องการบุคลากรในจำนวนมาก จึงรับบุคลากรที่จะมาสมัครได้ทุกวัย

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.101	3	.034	.931	.427
	ภายในกลุ่ม	5.914	163	.036		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.224	3	.075	1.404	.244
	ภายในกลุ่ม	8.688	163	.053		
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.116	3	.039	.793	.499
	ภายในกลุ่ม	7.919	163	.049		
4. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.140	3	.047	1.134	.337
	ภายในกลุ่ม	6.711	163	.041		
5. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.166	3	.055	1.109	.347
	ภายในกลุ่ม	8.108	163	.050		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.100	3	.033	1.408	.242
	ภายในกลุ่ม	3.853	163	.024		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

2.2 ช่วงอายุสูงสุด

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จำแนกตามช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จำแนกตามช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้างแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้างโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.080$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นได้ว่า ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ด้านความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ แตกต่างกัน ($p = 0.045$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้าน อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน (แสดงในตารางที่ 14) แสดงให้เห็นว่า ความต้องการบุคลากรเข้ามาทำงานในบริษัทนำเที่ยวตามช่วงอายุสูงสุด นั้น มีแตกต่างกันเฉพาะด้านการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุสูงอาจมีประสบการณ์และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ที่พึ่งหาประสบการณ์ใหม่ๆ

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.040	3	.013	.365	.778
	ภายในกลุ่ม	5.975	163	.037		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.281	3	.094	1.769	.155
	ภายในกลุ่ม	8.631	163	.053		
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.214	3	.071	1.488	.220
	ภายในกลุ่ม	7.820	163	.048		
4. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.224	3	.075	1.840	.142
	ภายในกลุ่ม	6.626	163	.041		
5. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.397	3	.132	2.739	.045*
	ภายในกลุ่ม	7.876	163	.048		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.160	3	.053	2.295	.080
	ภายในกลุ่ม	3.792	163	.023		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

3. เปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้างแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้าง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.588$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นว่า ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้าง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (แสดงในตารางที่ 15) สามารถเห็นได้ว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรโดยไม่จำกัดการศึกษา อาจเนื่องมาจากมีความขาดแคลนบุคลากรและต้องการบุคลากรในจำนวนมาก จึงรับบุคลากรที่จะมาสมัครได้ทุกระดับการศึกษา

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.136	3	.045	1.258	.291
	ภายในกลุ่ม	5.879	163	.036		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.024	3	.008	.148	.931
	ภายในกลุ่ม	8.888	163	.055		
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.068	3	.023	.461	.710
	ภายในกลุ่ม	7.967	163	.049		
2. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.082	3	.027	.658	.579
	ภายในกลุ่ม	6.769	163	.042		
3. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.130	3	.043	.865	.460
	ภายในกลุ่ม	8.144	163	.050		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.046	3	.015	.643	.588
	ภายในกลุ่ม	3.906	163	.024		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.00$

4. เปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

4.1 ช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่ต้องการจ้าง โดยรวมแตกต่างกัน ($p = 0.020$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นได้ว่า มี 3 ด้านที่แตกต่างกัน คือ ด้านความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ($p = 0.018$) ด้านความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมสังคมที่หลากหลาย ($p = 0.048$) และด้านความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ ($p = 0.021$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แสดงในตารางที่ 16) แสดงให้เห็นว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการที่จะให้เงินเดือนขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน เมื่อบุคลากรมีสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้านความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมสังคมที่หลากหลาย และ ด้านความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำของบุคลากรที่
ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.288	2	.144	4.121	.018*
	ภายในกลุ่ม	5.727	164	.035		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	.325	2	.162	3.103	.048*
	ภายในกลุ่ม	8.587	164	.052		
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถาน ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.058	2	.029	.592	.554
	ภายในกลุ่ม	7.977	164	.049		
4. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.067	2	.034	.812	.446
	ภายในกลุ่ม	6.784	164	.041		
5. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ ทันกับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.379	2	.189	3.932	.021*
	ภายในกลุ่ม	7.895	164	.048		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.184	2	.092	4.013	.020*
	ภายในกลุ่ม	3.768	164	.023		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

4.2 ช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่ต้องการจ้าง

H_0 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่ต้องการจ้าง แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่ต้องการจ้าง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.72$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละด้าน เห็นได้ว่า ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมีความแตกต่างกันใน ด้านความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม ($p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน ($p = 0.001$) และ ด้านความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง ($p = 0.002$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้าน อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แสดงในตารางที่ 17) แสดงให้เห็นว่า บริษัทนำเที่ยวมีความต้องการให้เงินเดือนขั้นสูงให้แก่ผู้ที่มีสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยรวมที่จะมาสมัครงานไม่แตกต่างกัน แต่ เมื่อจำแนกรายละเอียดทั้ง 5 ด้านแล้ว เห็นว่ามีความแตกต่างกัน คือ บริษัทนำเที่ยวต้องการให้ค่าจ้างที่สูงสำหรับผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม ด้านความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน และด้านความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นสูงของบุคลากรที่
ต้องการจ้าง

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)
1. ความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.051	3	.017	.460	.710
	ภายในกลุ่ม	5.965	163	.037		
2. ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ในสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.836	3	.612	14.10	.000***
	ภายในกลุ่ม	7.076	163	.043	1	
3. ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถาน ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.790	3	.263	5.926	.001**
	ภายในกลุ่ม	7.244	163	.044		
4. ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.581	3	.194	5.040	.002**
	ภายในกลุ่ม	6.269	163	.038		
5. ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ทัน กับสภาพการณ์เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.015	3	.005	.099	.960
	ภายในกลุ่ม	8.258	163	.051		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.166	3	.055	2.377	.072
	ภายในกลุ่ม	3.787	163	.023		

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

สรุปการทดสอบสมมติฐานข้างต้น

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามเงื่อนไขความต้องการบุคลากร พบว่า เมื่อจำแนกตามช่วงเงินเดือนขั้นต่ำที่ต้องการจ้าง ($p=0.020$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ ($p=0.219$) ช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากร ($p=0.242$) ช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ($p=0.080$) ระดับการศึกษา ($p=0.588$) และ ช่วงเงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้าง ($p=0.072$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (แสดงในตารางที่ 18) แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมบริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรที่สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนที่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเงินเดือนขั้นพื้นฐานเท่านั้น ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา บริษัทนำเที่ยวจะไม่จำกัด อาจเนื่องจากว่าความต้องการแรงงานจำนวนมาก จึงทำให้บริษัทนำเที่ยวรับสมัครงานได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา สอดคล้องกับ ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวมีความแตกต่างเมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวไม่แตกต่างเมื่อจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามเงื่อนไขความต้องการบุคลากรโดยภาพรวม

สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน	ANOVA					แปลผล
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p (sig)	
1. เพศ	.073	2	.036	1.533	.219	ไม่แตกต่าง
2. ช่วงอายุต่ำสุด	.100	3	.033	1.408	.242	ไม่แตกต่าง
3. ช่วงอายุสูงสุด	.160	3	.053	2.295	.080	ไม่แตกต่าง
4. ระดับการศึกษา	.046	3	.015	.643	.588	ไม่แตกต่าง
5. เงินเดือนขั้นต่ำที่ต้องการจ้าง	.184	2	.092	4.013	.020*	แตกต่าง
6. เงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้าง	.166	3	.055	2.377	.072	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการ

จากการศึกษา คำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม และการรวบรวมข้อคำตอบเป็นหมวดหมู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ได้แก่ การฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองของบุคลากรเอง เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ ใน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการท่องเที่ยว ของ กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว สปป ลาว (2558: 69) ที่ได้กล่าวว่า จะต้องเพิ่มระดับขีดความสามารถของบุคลากรในภาคส่วน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระยะสั้น และระยะยาวให้มีประสิทธิภาพ และความสามารถเชื่อมโยงกับ สากล พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน สำหรับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยให้มี ประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงกับสากล พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในภาคส่วน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระยะสั้นและระยะยาวให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการจัดตั้งปฏิบัติสัญญา รับรู้ซึ่งกันและกัน เกี่ยวกับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนให้ปรากฏผลเป็นจริง พัฒนาขีดความสามารถ ของพนักงานในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการจัดงานปีท่องเที่ยวครั้งที่ 3 ปี 2560 สร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันการศึกษาในด้านการท่องเที่ยว พร้อมปรับปรุงระบบการ บริหารและการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ พัฒนาระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาคส่วน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพสูง สามารถเชื่อมโยงกับสากล สร้างเครือข่าย ประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชนภายในและต่างประเทศให้กว้างขวางทำให้การพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงของงานท่องเที่ยวในแต่ละระยะ ขยายความร่วมมือ กับองค์การ จัดตั้งสากลในการพัฒนาบุคลากรในภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพิ่มจำนวนการจ้างงาน ในบริบทการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักสูตรการเรียนการสอน

สถาบันศึกษา มหาวิทยาลัย และวิทยาลัยต่างๆ ควรสร้างบุคลากรที่ตลาดต้องการและ มีคุณภาพโดยการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน โดยเน้นในแต่ละด้านดังนี้

1. สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย และวิทยาลัยต่างๆ ที่มีหลักสูตรการท่องเที่ยว ควรเน้น ในด้านการปฏิบัติงานมากกว่าทฤษฎี ฝึกปฏิบัติตัวจริงในตำแหน่งต่างๆ ที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว โดยเฉพาะ บริษัทนำเที่ยว เช่น การฝึกเป็นพนักงานนำเที่ยวในรายวิชานำเที่ยวก การฝึกอธิบายแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ในรายวิชาดังกล่าว การฝึกรับรอง รายการนำเที่ยว ฝึกจัดทำรายการนำเที่ยวให้มีความโดดเด่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในรายวิชา การตลาดเป็นต้น การศึกษาการดูงานกับบริษัทท่องเที่ยว จะช่วยทำให้นักศึกษาเข้าใจและเพื่อให้

นักศึกษาได้เรียนรู้ในสถานการณ์จริงมากขึ้น และการทำทัวร์จำลองเป็นกลุ่มมีนักศึกษาเป็นคนประสานงานและทำเหมือนกับระบบการทำงานของบริษัทท่องเที่ยวจริงๆ โดยมีอาจารย์เป็นคนติดตาม ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะที่บริษัทท่องเที่ยวต้องการมากขึ้น

2. พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีรายวิชาที่สอดคล้องและรองรับกับบริษัทท่องเที่ยว เช่น มัคคุเทศก์, ทักษะในการบริการด้านการท่องเที่ยว (การพูด, การใช้ภาษา และน้ำเสียงที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ หรือเรียกว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบริการท่องเที่ยวมีความประทับใจ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า) มนุษย์สัมพันธ์ จิตวิทยาบริการ การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว การรับรองรายการนำเที่ยวโดยใช้โปรแกรมต่างๆ ที่ทันสมัย ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ (โดยเฉพาะประเทศอาเซียน) เป็นต้น

3. สถาบันการศึกษาควรเชิญผู้นำบริษัทนำเที่ยวหรือผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมาบรรยายให้แก่นักศึกษาเพื่อให้พวกเขาเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัทท่องเที่ยวมากขึ้น ได้รับฟังประสบการณ์จากผู้ที่มีปัญหาโดยตรงจะทำให้นักศึกษาสามารถจินตนาการสถานการณ์ทำงานจริงได้อย่างชัดเจน และจะสามารถหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการทำงานในอนาคตได้

4. นอกจากนั้นครูต้องสอนให้นักศึกษามีความรักในการทำงานบริการ ทำให้เขามีคุณธรรม จริยธรรมในหน้าที่ มีความพร้อม มีความรู้เฉพาะด้าน มีความขยัน กระตือรือร้น มีความตั้งใจ มุ่งหวัง มีความอดทน มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีความเคารพนับถือ สามารถทำงานเป็นทีม จริงใจ ซื่อสัตย์ ให้รู้ระบบการทำงาน และความรับผิดชอบของบริษัทนำเที่ยวและปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้มีความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสอนให้เป็นคนดีของพ่อแม่และสังคม นอกจากนั้นควรสร้างคนให้รักชาติและมีเอกลักษณ์ของชาติจะมีคุณค่ากว่าสิ่งอื่นใด

2. การอบรมและฝึกปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่าการเพิ่มสมรรถนะที่บริษัทท่องเที่ยวต้องการ ควรมีการเปิดฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเพิ่มเติมในสถาบันศึกษา มหาวิทยาลัย วิทยาลัย ที่นอกเหนือจากศูนย์ฝึกอบรมต่างๆ และองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติที่มีการฝึกอบรมอยู่แล้ว เนื่องจากว่าการอบรมเป็นการเสริมสร้างความรู้แบบระยะสั้น ตรงประเด็น และตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมมากที่สุดและจะช่วยเพิ่มจำนวนพนักงานด้านการท่องเที่ยวได้มากขึ้น โดยเน้นในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เน้นหลักสูตรการอบรมตามมาตรฐานอาเซียน เนื่องจากว่าจะเป็นโอกาสให้แก่แรงงานลาวให้มีความสามารถในระดับสากลได้ และสามารถแข่งขันกับแรงงานต่างประเทศได้ ในเวทีการเปิดเสรี ในด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียนหลังจากการเปิดเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในท้ายปี 2558 ที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (อังกูณ ภราเดช พยัณวิเชียร,

(2555: ระบบออนไลน์) ที่ได้กล่าวว่ามาตรฐานการอบรมด้านการท่องเที่ยวที่ 5 ระดับ คือ Certificate 2,3,4 และ Diploma 1, 2 หน่วยกิจที่อบรม สามารถเทียบโอนระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกันได้ เช่น

- 1.1 ในระดับ Certificate 2 มีทักษะพื้นฐานที่ทำเป็นประจำ (ใช้เวลา 3 เดือน)
- 1.2 ในระดับ Certificate 3 มีทักษะที่กว้างขึ้น และความรับผิดชอบของผู้นำทีม (ใช้เวลา 6 เดือน)
- 1.3 ในระดับ Certificate 4 มีสมรรถนะทางเทคนิคมากขึ้น และมีทักษะให้คำแนะนำ (ใช้เวลา 1 ปี)
- 1.4 ในระดับ Diploma 1 มีสมรรถนะเฉพาะทาง และทักษะในการจัดการ (ใช้เวลา 1 ปี ครึ่ง)
- 1.5 ในระดับ Diploma 2 มีสมรรถนะเฉพาะทางที่กว้างขึ้น และทักษะสูงในการจัดการ (ใช้เวลา 2 ปี)

2. ในการฝึกอบรมควรฝึกตามตำแหน่งงานในบริษัทท่องเที่ยว และควรเน้นเรื่องคุณภาพของการบริการมากกว่าปริมาณ โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดการการท่องเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บรรยายให้ความรู้และฝึกปฏิบัติจริง เช่น การรับจองตั๋วโดยสารต่างๆ และการรับจองเกี่ยวกับรายการนำเที่ยว การบริการท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว การจัดรายการนำเที่ยว มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการบริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่สนใจและไม่มีโอกาสเข้าเรียนสาขาการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรีสามารถเพิ่มเติมความรู้ในด้านดังกล่าว และสามารถเป็นแรงงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้านตามตลาดแรงงานต้องการ

3. ฝึกอบรมทักษะที่ต้องมีในการทำงานด้านการบริการ เช่น ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการบริการท่องเที่ยว ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส จีน เวียดนาม เป็นต้นตามความต้องการของตลาดนักท่องเที่ยว วิธีการให้ข้อมูลและการดูแลนักท่องเที่ยว และบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการนำเที่ยว เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ไหวพริบในแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีม ด้านการพูดจูงใจลูกค้า ด้านรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การใช้คอมพิวเตอร์ มีคุณเทศก์ การอธิบายสถานที่ท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมความเป็นมาของวัดวาอารามต่างๆ

จากผลการศึกษา เห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความสามารถตามที่บริษัทท่องเที่ยวต้องการ เป็นวิธีการที่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ ควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น คือ หลักสูตรการอบรมให้มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล เพิ่มการอบรมในรายวิชาที่บริษัทท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการทั้งตามตำแหน่งงานและตามทักษะในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชยุด สุดดวงแก้ว (2555: 71-72) ที่ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร องค์การ

บริหารส่วนตำบลตอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สำหรับการสร้างแนวทางในการพัฒนา พบว่า บุคลากรมีช่องว่างที่ต้องการ การพัฒนาทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) ด้านจริยธรรม 5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ แต่เนื่องจากผู้วิจัยมีงบประมาณและระยะเวลาในการพัฒนาที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถพัฒนาได้ทั้ง 5 ด้าน ได้ ผู้วิจัยจึงเลือกสมรรถนะด้านที่บุคลากรมีช่องว่างมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ โดยใช้การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนา การประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติโดยการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะระหว่างก่อนและหลังการพัฒนา เมื่อผ่านการพัฒนาบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน เพิ่มขึ้น แม้ว่ามีบุคลากรบางคนยังไม่สามารถพัฒนาระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ แต่ก็มีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นกว่าเดิม ซึ่งแสดงว่าการพัฒนาโดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นวิธีที่สามารถพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามควรที่จะหาวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลายมากขึ้น

ในทำนองเดียวกันกับ จิรัฐ ขมชวน และ นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ประกอบไปด้วยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ชีตความสามารถทางด้านการตลาด และแนวทางในการพัฒนาการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวให้ประสบความสำเร็จนั้น มีหลักการ 3 อย่างคือ 1) บริษัทนำเที่ยวต้องสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ในเส้นทางการท่องเที่ยวของบริษัท 2) มีการดำเนินงานโดยการสร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว และ 3) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยการอบรมให้ความชำนาญในเรื่องของพื้นที่ที่นำพานักท่องเที่ยวไปและให้เข้าใจถึงหลักของการบริการ

3. การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่าการเพิ่มสมรรถนะที่บริษัทท่องเที่ยวต้องการอีกประการหนึ่งได้แก่ การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง เนื่องจากว่าการหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตัวตนเองนั้นจะทำให้เข้าใจสถานการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมด้วยตัวตนเอง ดังนี้

ประสบการณ์เป็นทักษะหนึ่งที่ช่วยให้นักศึกษามีความรู้ที่ทันกับสภาพการณ์ และสามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินและปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีไหวพริบ คล่องแคล่วว่องไว สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าคนที่ไม่มีประสบการณ์ สามารถพัฒนาตนเองและเข้าใจงานได้ง่าย เป็นสิ่ง

ที่สอนให้รู้จักมีความอดทน รู้จักแก้ไขปัญหา จำเป็นที่จะต้องนำไปใช้ในการทำงานของตนเอง และช่วยปรับปรุงการทำงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีประสบการณ์มากทำให้มีบทเรียนสามารถถ่ายทอดความรู้ให้คนอื่นได้นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อีกด้วย ส่วนคนที่ไม่มีประสบการณ์จะทำงานช้า ผิดพลาด และสร้างความเสียหายได้ง่าย

ฉะนั้นประสบการณ์ยังมีความสำคัญต่อบริษัทในการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ เนื่องจากเป็นตัววัดว่าผ่านมาได้ทำงานอะไรมาบ้างแล้ว และการทำงานเป็นอย่างไร ช่วยให้บริษัทประหยัดงบประมาณในการไปอบรมบุคลากรใหม่ จะเป็นบทเรียนในการพัฒนาด้านการบริการให้ดีขึ้น ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ

การสร้างประสบการณ์ได้จากแนวทาง อันได้แก่ การเดินทาง การทำงาน การสังเกตเรียนรู้กับสภาพแวดล้อมโดยรอบ การแสวงหาความรู้นอกห้องเรียน เนื่องจากการเดินทางจะทำให้บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ และสถานที่ต่างๆ ที่สำคัญ ได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ได้เข้าใจถึงวิถีชีวิตของคนรอบข้าง ถึงแม้ว่าการเดินทางนั้นเป็นการเดินทางในประเทศ หรือ ต่างประเทศก็ตาม ล้วนแต่ได้ประสบการณ์ทั้งนั้น ถ้าเป็นการเดินทางต่างประเทศยิ่งเป็นการดีมากเพราะจะได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่แตกต่าง ได้เห็นวิถีชีวิตที่ไม่เคยได้สัมผัส ทำให้มีประสบการณ์ยิ่งกว่า และการทำงานเสริมนอกเวลาเรียน จะช่วยให้บุคคลเป็นคนกล้าแสดงออก เพราะว่าได้พบกับผู้คนที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรบริการอาหาร รวมถึงการขายในร้านค้า ซึ่งเป็นงานเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ พร้อมทั้งได้ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาอีกด้วย ส่วนการสังเกตสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเองในแต่ละวันในการดำรงชีวิต จะทำให้บุคคลมีความเฉลียวฉลาด รอบรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ สามารถนำไปใช้สำหรับการทำงานได้อย่างลงตัว นอกจากนั้นการแสวงหาความรู้นอกห้องเรียนยังเป็นการเสริมสร้างความรู้ให้ลึกซึ้งหนักแน่น และสามารถให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมนั้นได้จากการอ่านจากเอกสาร หนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ จาก ห้องสมุด จากเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ จากโทรทัศน์ เกี่ยวกับสถานที่สำคัญของประเทศลาว สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมทั่วโลก สถานการณ์ต่างๆ ที่จะเป็นโอกาส และอุปสรรคให้แก่การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว แสวงหาข้อมูลและบทเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่บริษัทต้องการ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ทางบริษัทท่องเที่ยวยังเสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรที่จะรับเข้าทำงานใหม่ คือ ต้องมีความรู้ที่แน่นอนอย่างน้อยต้องจบปริญญาตรี หรือปริญญาโท มีความขยันเพื่อให้พร้อมในการทำงานอย่างแท้จริง และเตรียมพร้อมเวลาออกปฏิบัติหน้าที่ ต้องเป็นคนที่มีไหวพริบและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ควรนำเอาบทเรียนอันใหม่จากการเดินทาง จากต่างประเทศเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าต้องการ เอาใจใส่ในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้ดี และควรมี

ประสบการณ์อย่างน้อย 1-2 ปี ต้องปรับทัศนคติให้ เข้าใจงานบริการ ตั้งใจเรียนรู้ เพิ่มทักษะที่งาน ต้องการและตนเองยังไม่มี ปรับตนให้เข้ากับทีมงานเพื่อบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เข้าใจถึงหน้าที่ ของตนเองและผลของงานที่มีประสิทธิผล และบางบริษัทนำเที่ยวยังเสนอบทเรียนที่ได้ทำมาคือ ในแต่ละ เดือนบริษัทจะมีการประชุมปรับทัศนคติบุคลากรให้มีความรักองค์กร และพัฒนาบุคลากรด้วยการ ส่งไปอบรมทั้งภายใน เช่น องค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติ ศูนย์ฝึกอบรมต่างๆ และส่งไปอบรม ต่างประเทศ เช่น อินเดีย กัมพูชา ในด้านการท่องเที่ยวและวัฒนธรรม และภาษาอังกฤษ ควรเน้น เรื่องการรับผิดชอบในหน้าที่การงานโดยการดักเตือนอย่างใกล้ชิด มีการอบรมให้พนักงานตามแผน ประจำปี การจัดการงานให้เป็นระบบและวางระดับความสำคัญของงาน อธิบาย แนะนำวิธีการทำงาน ในแต่ละหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วรวิทย์ จันทน์ฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนร่วมการทำงาน: รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ศึกษาใน 3 กลุ่มสมรรถนะคือ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐาน เกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะ การมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะด้าน IT ที่สำคัญจะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่ เช่นการใช้ Microsoft office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้าง multi-media และการใช้ software package (ERP software) นอกนั้นยังต้องการให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ ความ ต้องการของระบบเบื้องต้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยพัฒนางานในแผนกได้ ส่วนในด้าน ทัศนคติและพฤติกรรม พบว่า ความรักในการบริการ ความคิดเชิงบวก การมีใจที่เปิดกว้าง และการมี ความเป็นมืออาชีพ เป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานในธุรกิจนี้

อีกแง่มุมหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่คิดว่า ทุกบริษัทต้องการบุคลากรที่มี ประสบการณ์ แต่เราก็ควรจะสร้างบุคลากรที่ยังไม่มีประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความรู้ และ ทักษะใน การทำงานของของเขา และที่สำคัญคือต้องมีความรักในงานที่ทำ เพราะว่าบุคลากรใหม่ก็สามารถสอน งานได้ อย่างไรก็ตามเมื่อรับเข้ามาก็ต้องได้สอนงานอยู่ดี และถ้ามีความรักในอาชีพ และแสวงหา ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองก็จะทำให้บุคลากรมีความสามารถทำงานได้คล่องแคล่วได้เช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของการบริการท่องเที่ยวตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพการจ้างงานกับสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว และ 4) เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วน สภาพการจ้างงาน แบบสอบถามความต้องการตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว และแบบสอบถามความคิดเห็นหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งได้นำแบบสอบถามไปแจกให้บริษัทท่องเที่ยวทั้งหมดในนครหลวงเวียงจันทน์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วถอดรหัสจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าลำดับความสำคัญ (Priority Need Index = PNI) ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปตามกรอบวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. สภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า บริษัทนำเที่ยวจำนวน 167 แห่งที่เก็บข้อมูลได้ เป็นบริษัทนำเที่ยวที่ทั้งเป็นบริษัทที่ผลิตรายการนำเที่ยว และเป็นบริษัทที่เป็นตัวแทนการท่องเที่ยว และส่วนมากเป็นบริษัทเอกชน ที่มีทุนจดทะเบียน มากที่สุดอยู่ในช่วง 841,526.77 - 9,218,152.9 บาทแสดงให้เห็นว่าเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในช่วง 1-10 ปี หมายความว่า ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจนำเที่ยวขยายตัวมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและรุ่งเรืองในในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา สามารถสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอัน 2 รองจากอุตสาหกรรมเหมืองแร่ มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด

1,215 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นเพศชาย 613 คน และหญิง 602 คน มีอายุต่ำสุดเฉลี่ย 25 ปี และ สูงสุด คือ 42 ปี ได้รับเงินเดือนขั้นต่ำเฉลี่ย 5,986 บาท และขั้นสูง เฉลี่ย 13,966 บาท และบริษัทนำเที่ยว ส่วนใหญ่มีสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น มีประกันสังคม มีประกันชีวิตเมื่อออกนอกพื้นที่ ให้เงินอุดหนุนเมื่อบุคลากรคลอดลูก เจ็บป่วยต่างๆ และให้เงินอุดหนุนเมื่อบุคลากรเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ส่วนใหญ่ มีอัตราการจ้างงานที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งมีจำนวน 120 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 71.90 และ ต้องการจ้างบุคลากรเพิ่มจำนวน 318 คน ต้องการจ้างบุคลากรเพิ่มเฉลี่ย บริษัทละ 3 คนในจำนวน 120 แห่ง

จากการศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของบริษัทนำเที่ยว พบว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ต้องการจ้างบุคลากรโดยไม่จำกัดเพศ มีอายุต่ำสุดเฉลี่ย 22 ปี และ อายุสูงสุดเฉลี่ย 36 ปี มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับ ปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 121 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 72.50 และ สำเร็จการศึกษา สาขาการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ สาขาภาษาอังกฤษ สาขาบริหาร สาขาการตลาด ไอที และภาษาจีน ตามลำดับ นอกจากนั้นยังต้องการจ้างบุคลากรทั้งหมด 318 ตำแหน่งงาน ตำแหน่งการตลาดมีอัตรามากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งการขาย มัคคุเทศก์ ตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งยานพาหนะและขนส่ง ตำแหน่งการเงิน ตำแหน่งบุคลากรต้อนรับ ตำแหน่งวางแผน และ ตำแหน่งบริการด้านเอกสาร ตามลำดับ และต้องการจ้างบุคลากรในอัตราเงินเดือนขั้นต่ำเฉลี่ย 5,699 บาท และเงินเดือนขั้นสูงเฉลี่ย 11,358.75 บาท

2. ความต้องการสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า บริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ มีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักตามกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการเสมอ มากที่สุด (PNI=0.26) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน (PNI=0.25) สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.24) สามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (PNI=0.23) และลำดับสุดท้าย คือ สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้า (PNI=0.21) ตามลำดับ

ในแต่ละสมรรถนะยังมีสมรรถนะย่อยที่สามารถจัดลำดับความจำเป็นที่ต้องการได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอมากที่สุด (PNI=0.26) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถนำใช้ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการปฏิบัติงาน (PNI=0.29) มากที่สุด รองลงมาคือ สามารถรับรู้

แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (PNI=0.26) และสามารถรับรู้แหล่งข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (PNI=0.26)

ลำดับที่ 2 ความสามารถปฏิบัติตามหลักการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานทำงาน (PNI=0.25) ให้ความสำคัญกับความสามารถปฏิบัติงานและตรวจสอบมาตรฐานเพื่อควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (PNI=0.29) และความสามารถบันทึกรายงานด้านสุขภาพ และความปลอดภัย (PNI=0.29) มากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการทางด้านสุขภาพ และด้านความปลอดภัย (PNI=0.28) และสามารถปฏิบัติและตรวจสอบการฝึกอบรมด้าน สุขภาพและด้านความปลอดภัย (PNI=0.22) ตามลำดับ

ลำดับที่ 3 สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.24) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถกำหนดเงื่อนไขด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.35) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.28) สามารถนำข้อเสนอแนะเป็นเครื่องมือในการกำหนดระเบียบความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.26) และความสามารถตอบสนองเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน (PNI=0.23) ตามลำดับ

ลำดับที่ 4 ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม (PNI=0.23) โดยให้ความสำคัญกับ ความสามารถจัดการความเข้าใจผิดทางด้านวัฒนธรรม (PNI=0.27) และความสามารถในด้านสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน (PNI=0.21) ตามลำดับ

ลำดับที่ 5 สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (PNI=0.21) โดยให้ความสำคัญกับความสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (PNI=0.30) สามารถสร้างและรักษาสายสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (PNI=0.23) และสามารถทำงานเป็นหมู่คณะ (PNI=0.16) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของบริษัทนำเที่ยวที่มีต่อความต้องการบุคลากรทางประชากรศาสตร์

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามเงื่อนไขความต้องการบุคลากร พบว่า เมื่อจำแนกตาม ช่วงเงินเดือนขั้นต่ำที่ต้องการจ้าง ($p=0.020$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ ($p=0.219$) ช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากร ($p=0.242$) ช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ($p=0.080$) ระดับการศึกษา ($p=0.588$) และ ช่วงเงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้าง ($p=0.072$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์

จากการศึกษา คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามแบบ เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะให้ความสำคัญกับ การฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองของบุคลากรที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ มีรายละเอียดดังนี้

1. การฝึกอบรม

1.1 รัฐบาลควรเปิดโอกาสให้สถาบันศึกษา มหาวิทยาลัย วิทยาลัยได้เปิดสอนหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการด้านการท่องเที่ยว

1.2 ในสถาบันการศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวควรเน้นหลักสูตรการอบรมตามมาตรฐานอาเซียน เนื่องจากจะเป็นโอกาสให้แก่แรงงานงานลาวให้มีความสามารถในระดับสากลได้ และสามารถแข่งขันกับแรงงานต่างประเทศได้ ในเวทีการเปิดเสรีในด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียนหลังจากการเปิดเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในท้ายปี 2558 ที่ผ่านมา

1.3 หลักสูตรการฝึกอบรมควรเน้นในรายวิชาที่ตรงกับตำแหน่งงานในบริษัทท่องเที่ยว และควรเน้นเรื่องคุณภาพของการบริการมากกว่าปริมาณ โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดการการท่องเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้บรรยายให้ความรู้และฝึกปฏิบัติจริง เช่น การรับจองตั๋วโดยสารต่างๆ และการรับจองรายการนำเที่ยว การบริการท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว การจัดรายการนำเที่ยว มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการบริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ที่สนใจและไม่มีโอกาสเข้าเรียนสาขาการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี สามารถเพิ่มเติมความรู้ในด้านดังกล่าว และสามารถเป็นแรงงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้านตามตลาดแรงงานต้องการ

1.4 หลักสูตรการฝึกอบรมควรเน้น ทักษะในการทำงานด้านการบริการ เช่น ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้ภาษาต่างประเทศสำหรับการบริการท่องเที่ยว ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส จีน เวียดนาม เป็นต้น ตามความต้องการของตลาดนักท่องเที่ยว วิธีการให้ข้อมูลและการดูแลนักท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการนำเที่ยว เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ไหวพริบในแก้ไขปัญหา การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ด้านรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การการทำงานเป็นทีม ด้านการพูดจูงใจลูกค้า การใช้คอมพิวเตอร์

2. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอให้สถาบันศึกษา มหาวิทยาลัย และ วิทยาลัย ควรสร้างบุคลากรที่ตลาดต้องการและมีคุณภาพโดยการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน โดยเน้นในแต่ละด้านดังนี้

2.1 มหาวิทยาลัย สถาบันศึกษา และ วิทยาลัย ควรเน้นในด้านการปฏิบัติงานมากกว่า ทฤษฎี ฝึกปฏิบัติตัวจริงในตำแหน่งต่างๆ ที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะ บริษัทนำเที่ยว เช่น การฝึกเป็นพนักงานนำเที่ยวในรายวิชาพนักงานนำเที่ยว การฝึกอธิบายแหล่งท่องเที่ยวที่เป็น ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ในรายวิชาดังกล่าว การฝึกปฐมพยาบาลเบื้องต้นในรายวิชาการปฐม พยาบาลเบื้องต้น การฝึกรับรองรายการนำเที่ยว ฝึกจัดทำรายการนำเที่ยวให้มีความโดดเด่น และ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในรายวิชาการตลาด เป็นต้น

2.2 มหาวิทยาลัย สถาบันศึกษา และวิทยาลัย ควรเน้นให้นักศึกษาได้ทำทัวร์จำลองเป็น กลุ่ม ที่มีนักศึกษาเป็นคนประสานงานและทำเหมือนกับระบบการทำงานของบริษัทนำเที่ยวจริงๆ โดยมีอาจารย์เป็นคนติดตาม จะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะที่บริษัทท่องเที่ยวต้องการ มากขึ้น

2.3 มหาวิทยาลัย สถาบันศึกษา และวิทยาลัย ควรเน้นให้นักศึกษาได้ไปศึกษาการดูงาน กับบริษัทท่องเที่ยว จะช่วยทำให้นักศึกษาเข้าใจและเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในสถานที่ทำงานจริง มากขึ้น

2.4 มหาวิทยาลัย สถาบันศึกษา และวิทยาลัย ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ มีรายวิชาที่สอดคล้องและรองรับกับบริษัทท่องเที่ยว เช่น พนักงานนำเที่ยว, ทักษะในการบริการด้าน การท่องเที่ยว (การพูด, การใช้ภาษา และน้ำเสียงที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ หรือเรียกว่า การ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อทำให้การบริการท่องเที่ยวมีความ ประทับใจ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า) มนุษย์สัมพันธ์ จิตวิทยาบริการ การตลาดเพื่ออุตสาหกรรม ท่องเที่ยว การรับรองรายการนำเที่ยวโดยใช้โปรแกรมต่างๆ ที่ทันสมัย ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ที่ เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ (โดยเฉพาะประเทศอาเซียน) เป็นต้น

2.5 มหาวิทยาลัย สถาบันศึกษา และวิทยาลัย ควรเชิญผู้นำบริษัทท่องเที่ยวหรือผู้ที่มี ประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมาบรรยายให้แก่นักศึกษาเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของ บริษัทท่องเที่ยวมากขึ้น ได้รับฟังประสบการณ์จากผู้ที่มีปัญหาโดยตรงจะทำให้ นักศึกษาสามารถ จินตนาการสถานการณ์ทำงานจริงได้อย่างชัดเจน และจะสามารถหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น ในการทำงานในอนาคตได้

2.6 นอกจากนั้นครูต้องสอนให้นักศึกษามีความรักในการทำงานบริการ ทำให้เขามี จริยธรรมในหน้าที่ มีความพร้อม มีความรู้เฉพาะด้าน มีความขยัน กระตือรือร้น มีความตั้งใจ มุ่งหวัง มีความอดทน มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีความเคารพนับถือ สามารถทำงานเป็นทีม จริงใจ ซื่อสัตย์ ให้รู้ระบบการทำงาน และความรับผิดชอบของบริษัทนำเที่ยวและปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้มี ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสอนให้เป็นคนดีของพ่อแม่และสังคม นอกจากนั้นควรสร้าง คนให้รักชาติและมีเอกลักษณ์ของชาติจะมีคุณค่ากว่าสิ่งอื่นใด

3. การหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองของบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมด้วยตัวเอง โดยเห็นว่าเป็นการช่วยให้นักศึกษามีความรู้ที่ทันกับสภาพการณ์ และสามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินและปัญหาให้แก่พนักงานท่องเที่ยวได้อย่างมีไหวพริบ คล่องแคล่ว ว่องไว สามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าคนที่ไม่มีประสบการณ์ สามารถพัฒนาตนเองและเข้าใจงานได้ง่าย เป็นสิ่งที่สอนให้รู้จักมีความอดทน รู้จักแก้ไขปัญหา จำเป็นที่จะต้องนำไปใช้ในการทำงานของตนเอง และช่วยปรับปรุงการทำงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และยังมีความสำคัญต่อบริษัทในการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอีกด้วย เนื่องจากเป็นตัววัดว่าผ่านมาได้ทำงานอะไรมาบ้างแล้ว และการทำงานเป็นอย่างไร ช่วยให้บริษัทประหยัดงบประมาณในการไปอบรมพนักงานใหม่ จะเป็นบทเรียนในการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ

การสร้างประสบการณ์ได้จากแนวทางดังต่อไปนี้

1. การเดินทาง เนื่องจากการเดินทางจะทำให้มีความรู้เกี่ยวกับเส้นทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ทำการ และสถานที่ต่างๆ ที่สำคัญ ได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ได้เข้าใจถึงวิถีชีวิตของคนรอบข้าง ถึงแม้ว่าการเดินทางนั้นเป็นการเดินทางทั้งในประเทศ หรือ ต่างประเทศ ล้วนแต่ได้รับประสบการณ์ทั้งนั้น ถ้าเป็นการเดินทางต่างประเทศยิ่งเป็นการดีมากเพราะจะได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่แตกต่าง ได้เห็นวิถีชีวิตที่ไม่เคยได้สัมผัส ทำให้มีประสบการณ์ยิ่งกว่า

2. การทำงานนอกเวลาเรียน จะช่วยทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก กล้าคิดและตัดสินใจ เพราะว่าได้พบกับผู้คนที่หลากหลาย ได้ประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา เช่น การบริการอาหารในร้านอาหาร การขายของในร้านค้า ฯลฯ เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และได้ประสบการณ์ชีวิตใหม่อีกด้วย

3. การสังเกตเรียนรู้กับสภาพแวดล้อมโดยรอบ การสังเกตสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเองในแต่ละวัน จะทำให้บุคคลมีความเฉลียวฉลาด รอบรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ สามารถนำใช้เข้าในการทำงานได้อย่างลงตัว

4. การหาความรู้นอกห้องเรียน ซึ่งได้จากการอ่าน เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ จาก ห้องสมุด จากเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ผ่านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ จากโทรทัศน์ เกี่ยวกับ สถานที่สำคัญของประเทศลาว สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมทั่วโลก สถานการณ์ต่างๆ ที่จะเป็นโอกาส และอุปสรรคให้แก่การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว แสวงหาข้อมูล และบทเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่บริษัทต้องการ จะเป็นการเสริมสร้างความรู้ให้ลึกซึ้ง หนักแน่น และสามารถให้ข้อมูลแก่พนักงานท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง และเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

อีกแง่มุมหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยคิดว่า ทุกบริษัทต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ แต่ผู้บริหารบุคลากรของบริษัทน่าจะเที่ยว ควรสร้างพนักงานที่ยังไม่มีประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความรู้ และ ทักษะในการทำงานของเขา และที่สำคัญคือ ต้องมีความรักในงานที่ทำ เพราะว่าพนักงานใหม่สามารถสอนงานได้ อย่างไรก็ตามเมื่อรับพนักงานเข้ามามีการสอนงาน และถ้ามีความรักในอาชีพ และแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองก็จะทำให้พนักงานมีความสามารถทำงานได้คล่องแคล่วได้เช่นกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า

1. ความต้องการบุคลากรโดยรวม

จากผลการศึกษา พบว่า มีข้อมูลหลายชุดที่สนับสนุนว่า ธุรกิจนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมาก อาทิ การให้เงินเดือนขั้นต่ำที่จ้างเฉลี่ย 5,986 บาท สูงกว่าเงินเดือนขั้นพื้นฐานของแรงงาน ที่ระบุไว้ใน คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงค่าแรงงานขั้นต่ำของผู้ออกแรงงานอยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (2558) ที่กำหนดไว้ 3,864.15 บาท แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมาก โดยยอมที่จะจ่ายเงินเดือนสูงกว่าที่ระบุไว้ในกฎหมาย เมื่อดูตัวแปรเรื่องเพศ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการคนทำงานโดยไม่ระบุเพศ ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการที่จะต้องใช้แรงงานเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างสะดวกและต่อเนื่อง จึงไม่จำเป็นต้องเลือกเพศของบุคลากร ในขณะที่ความต้องการของบริษัทนำเที่ยว ร้อยละ 71.90 มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น หรือคิดเป็น 3 คน ต่อบริษัท สอดคล้องกับ รายงานจากหนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจ (2556: ระบบออนไลน์) ที่ได้กล่าวถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงานหนัก ประมาณ 31,000 คนต่อปี ในจำนวนนั้นมี ภาคการท่องเที่ยวมีแรงงานจำนวน 28,100 คน ต้องการแรงงานเพิ่มอีก 2,400 คนต่อปี ในทุกๆ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับ บทสรุปของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปีงบประมาณ (2557: 37) ที่ระบุว่า การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของนักธุรกิจภายในประเทศยังขาดประสบการณ์ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนจำกัด และยังไม่สมดุลกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังขาดผู้บริหารระดับสูงในด้านการท่องเที่ยว และ บุคลากรที่มีคุณภาพ และยังสอดคล้องกับ แนวคิดของ ราณี อิศัยกุล (2557: 111) ที่ได้กล่าวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความต้องการวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้า

และบริการเพียงเล็กน้อย แต่มีความต้องการทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจการการนำเที่ยว นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่า สาขาที่สำเร็จการศึกษาของบุคลากรที่บริษัทนำเที่ยวต้องการจ้างมากที่สุด คือ สาขาการท่องเที่ยว (ร้อยละ 27.7) และสาขาภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 23.5) อาจเนื่องมาจากผู้ที่สำเร็จการศึกษา สาขาการท่องเที่ยวอาจมีความรู้ความสามารถและมีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมากที่สุด เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่บริษัทนำเที่ยวต้องการ และสาขาภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นมากในการสื่อสารประสานงานด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวต้องประสานงานกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ฯลฯ และการสื่อสารกับลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ วรวิชัย จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท (2556) สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา และในทำนองเดียวกันกับ ดาตานี พนมวงสา (2557) ที่สามารถสรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วมเศรษฐกิจอาเซียนของกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว ต้องได้เร่งรัดยกระดับทางด้านภาษาต่างประเทศ ให้แก่บุคลากรในกระทรวงฯ

2. ความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

จากผลการศึกษา เห็นได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับ ด้านการพัฒนา และปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสภาพการณ์เสมอ (PNI=0.26) เป็นอันดับหนึ่ง ความสามารถปฏิบัติหลักการด้านสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (PNI=0.25) และ ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง (PNI=0.24) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรที่แสวงหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การนำเอาความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อาจเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และการดำรงชีวิตของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้ความต้องการจุดหมายปลายทางการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้น บริษัทนำเที่ยวจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงสินค้าท่องเที่ยว และนำมาใช้ในการให้ข้อมูลและบริการด้านการท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวคิดของ ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์ (2549) สามารถสรุปได้ว่า การทำงานในอุตสาหกรรมบริการต้องได้ติดต่อให้บริการกับลูกค้าโดยตรง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสม เอื้อต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพของให้บริการ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของอุตสาหกรรมบริการ เห็นความสำคัญของงานที่ตนทำว่ามีความสำคัญทั้งต่อตนเองและส่วนร่วมในทุกระดับ และสอดคล้องกับ ชุติรัตน์ จันทรเชื้อ (2546) สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะทั่วไปที่สำคัญของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ คือ การแสวงหาความรู้สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ ความรู้ความสามารถทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติอย่างดี ความสามารถในการประสานงานการทำงาน เป็นทีมเพื่อประสิทธิผล มีมนุษยสัมพันธ์ดี นอกจากนั้นยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมาย มีความสามารถในการรักษาความปลอดภัย มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี เพื่อดูแลนักท่องเที่ยวให้มีความมั่นใจ ไว้วางใจในความปลอดภัยทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับ พีรชัย กุลชัย และกัลยณี กุลชัย (2548) และ ดวงรัตน์ ชูวงศ์ (2553) ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวและความต้องการในการท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงามของสถานที่ ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความสะดวกในการเดินทาง

3. การเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจำแนกตามความต้องการบุคลากรด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความต้องการสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามความต้องการบุคลากรด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ช่วงเงินเดือนขั้นต่ำที่ต้องการจ้าง ($p=0.020$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนเพศ ($p=0.219$) ช่วงอายุต่ำสุดของบุคลากร ($p=0.242$) ช่วงอายุสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง ($p=0.080$) ระดับการศึกษา ($p=0.588$) และ ช่วงเงินเดือนขั้นสูงที่ต้องการจ้าง ($p=0.072$) มีความต้องการบุคลากรตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมบริษัทนำเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนที่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เงินเดือนขั้นพื้นฐานเท่านั้น ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา บริษัทนำเที่ยวจะไม่จำกัด อาจเนื่องจากว่า ความต้องการแรงงานจำนวนมาก จึงทำให้บริษัทนำเที่ยวรับสมัครงานได้ทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา สอดคล้องกับ ชูลีรัตน์ จันทรเชื้อ (2546) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวมีความแตกต่างเมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวไม่แตกต่างเมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ด้านบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์

แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ด้านบุคลากรการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ จึงควรให้ความสำคัญและเป็นเรื่องเร่งด่วนในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยการฝึกอบรม การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ตามความต้องการบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวมาเป็นหลักในการพัฒนา และการหาความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเองของ

บุคลากร ที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนในการเสริมสร้างสมรรถนะอันพึงประสงค์ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ทั้งนี้ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555: 282) ได้กล่าวถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดหลักสูตรวิชาการนำเที่ยว ในสถาบันการศึกษา จัดอบรมบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะ มัคคุเทศก์ จำต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การใช้ภาษาที่ถูกต้อง มีมารยาทและจรรยาบรรณในการให้บริการ จัดให้มีการทดสอบการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ และมีการพัฒนาความรู้ให้แก่มัคคุเทศก์อยู่เสมอ และในทำนองเดียวกันทีมเฉพาะสำนักประชาสัมพันธ์รัฐสภา (2557: 2) ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการผลิตและพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ คือ ในระดับชาติ ควรมีนโยบายและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และส่งเสริมการ พัฒนากำลังคนทั้งปริมาณและคุณภาพให้สอดคล้องกัน บุคลากร (สถาบันการศึกษา) สถาบันการวิจัย และองค์กรปกครองส่วนภูมิภาค ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและการฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นให้ผู้เชี่ยวชาญหรือชำนาญเฉพาะทางในกิจกรรมการท่องเที่ยว 32 ตำแหน่งงาน ส่วน ในด้านการผลิตบุคลากร สถานศึกษาและสถานประกอบการควรร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและบุคลากรในสาขาอาชีพต่างๆ ทั้งในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการโดยตรงและที่เกี่ยวข้อง ควรมีการ พัฒนาหลักสูตรอบรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ ควรมีความร่วมมือในการแลกเปลี่ยน บุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถได้มาซึ่งข้อเสนอแนะสำหรับ ผู้บริหารศูนย์ฝึกอบรมองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้บริหารการศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งชาติ และสถาบันศึกษาที่มีหลักสูตรการท่องเที่ยว ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้บริหารศูนย์ฝึกอบรมองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว และศูนย์ฝึกอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการท่องเที่ยว ควรพิจารณาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งทางด้านคุณภาพและด้านปริมาณ โดยการพัฒนาหลักสูตรให้ทันกับความต้องการแรงงานของบริษัทนำเที่ยวและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และให้สอดคล้องกับความต้องการแรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อเตรียมความพร้อมในการเคลื่อนย้าย

แรงงานที่มีฝีมืออย่างเสรีภาพ และเพื่อป้องกันอัตราการว่างงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ในแต่ละสาขาอาชีพ แต่ละประเด็น แต่ละสมรรถนะ และระยะในการอบรมให้ได้มาตรฐานอาเซียน

2. ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว ทั้งภาครัฐและเอกชน ควรให้ความร่วมมือในการสนับสนุนทางด้านวิชาการให้แก่การศึกษาในสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย รวมถึงวิทยาลัยต่างๆ ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับการบริการและการจัดการด้านการท่องเที่ยว ด้วยการบรรยายพิเศษ การให้ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์จริงในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การอธิบายถึงหน่วยงานต่างๆ และหน้าที่การรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน เป็นต้น และสนับสนุนสถานที่ฝึกงานเพื่อนำเอาความรู้ที่ได้เรียนมาจากทฤษฎีมาใช้ในการฝึกปฏิบัติการทำงานจริง เพื่อเป็นประสบการณ์ ได้เรียนรู้วิธีการทำงาน และเข้าใจทฤษฎีที่ได้เรียนมาและเข้าใจงานที่จะได้ทำในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารการศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งชาติ และสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรการท่องเที่ยว ควรปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียน-การสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยว และสอดคล้องกับความต้องการแรงงานในประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมืออย่างเสรีภาพ เช่น ปรับปรุงให้หลักสูตรมีการฝึกปฏิบัติจริงมากขึ้น และมีการสมมุติสถานการณ์ในกรณีที่เคยมีปัญหาด้านการบริการท่องเที่ยวที่ผ่านมาและให้นักศึกษาได้นำข้อแนะนำจากการบรรยายของผู้ประกอบการและใช้จินตนาการของตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นในกรณีที่เข้าไปทำงานนั้นๆ การเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการเรียนรู้ในการทำงานเป็นหมู่คณะจากการทำทัวร์จำลอง

4. สำหรับนักศึกษาและผู้สนใจจากทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรใช้แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะที่บริษัทนำเที่ยวต้องการ โดยการหาประสบการณ์ด้วยตัวเอง ควรฝึกตัวเองให้รัก มีความใฝ่รู้ ขยันในการเรียน การอ่านให้มากขึ้นเพื่อจะได้รู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และการทำงานนอกเวลาเรียน ก็เป็นวิธีที่จะทำให้นักศึกษา มีไหวพริบ มีความชำนาญงาน มีความกล้าคิด กล้าแสดงออก ทำให้เป็นบุคลากรที่ดีและเก่งได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษา ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบุคลากรหรือผู้ประกอบการของบริษัทนำเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์เท่านั้น จึงเห็นแต่ความต้องการของบริษัทนำเที่ยวของเมืองหลวงเท่านั้น ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในระดับกว้างออกไป คือ อาจเก็บข้อมูลใน 3 ภาค 3 จังหวัด เหนือ กลาง ใต้ คือ หลวงพระบาง และ จำปาสักเพิ่ม เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีบริษัทนำเที่ยวอยู่จำนวนไม่น้อย เพื่อจะได้มีการเปรียบเทียบกัน และเพื่อที่จะได้รู้สภาพความต้องการของบริษัทนำเที่ยวในทั่วประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ทางภาคีรัฐบาล ในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยรวม ดังนั้นในครั้งต่อไป ควรศึกษาเฉพาะพนักงานนำเที่ยว เนื่องจากพนักงานนำเที่ยวเป็นผู้ให้บริการหลักและได้ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด ดังนั้นจึงควรศึกษาสภาพการทำงานของพนักงานนำเที่ยวและความต้องการพัฒนาด้านมคฺเทศกให้มีความรู้ความสามารถ มีจริยธรรม มีเอกลักษณ์ของความเป็นลาว และมีคุณภาพ

3. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึงความต้องการสมรรถนะหลักเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงสมรรถนะตามหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานโดยละเอียด เพื่อที่จะได้ทราบว่าแต่ละตำแหน่งงานควรมีการเสริมสร้างสมรรถนะใดบ้างในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมตามหน้าที่หรือตามตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้บุคลากรในตำแหน่งที่ต้องการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กชกร บันลือ และคณะ. 2552. ความต้องการบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการ กรณีศึกษา: เขตพื้นที่ จังหวัด อุบลราชธานี: รายงานการวิจัย.
อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว ร่วมกับ กระทรวงยุติธรรม. 2558. ความหมายธุรกิจ นำเที่ยวตามกฎหมายว่าด้วยการท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.
ฉบับ เลขที่ 171/ปปท ลงวันที่ 20 สิงหาคม.
- กรมพัฒนาการท่องเที่ยว, สปป ลาว. 2557. สถิติการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวสำหรับ ปี 2555. นครหลวงเวียงจันทน์: กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และ ท่องเที่ยว, สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.
- กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว สปป ลาว. 2558. บทสรุปการพัฒนาด้านแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวสำหรับ ปี 2554- 2558. นครหลวงเวียงจันทน์: กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว, สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. 2558. เงินเดือนขั้นต่ำของผู้ออกแรงงานตามคำแนะนำ เกี่ยวกับการปรับปรุงค่าแรงงานขั้นต่ำของผู้ออกแรงงานอยู่ในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว. ฉบับ เลขที่ 808/ฮสส ลงวันที่ 09 กุมภาพันธ์.
- คมศร วงษ์รักษา. 2540. การเปรียบเทียบคุณภาพและความสอดคล้องของเทคนิคการจัด เรียงลำดับ ความสำคัญที่อิงโมเดลความแตกต่างในการประเมินความต้องการจำเป็น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติมา อัครธิติพงศ์. 2556. เอกสารประกอบการสอน วิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา NK"http://gallery.aru.ac.th"http:// gallery.aru.ac.th/~manage/hr/pdf /hamanresourcemanagement.pdf (24 พฤศจิกายน 2557).
- จิรา บัวทอง. 2557. เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://etatjournal.com /mobile/index.php/menu-read-web-etatjournal/menu-2014/menu-2014-jul-sep/197-32557-visitor-economy](http://etatjournal.com/mobile/index.php/menu-read-web-etatjournal/menu-2014/menu-2014-jul-sep/197-32557-visitor-economy) (24 พฤศจิกายน 2557).

- จิรัฐ ขมชวน และ นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. 2557. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการ
ท่องเที่ยว ของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. SDU. Res. j.
10(3), 14.
- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. 2544. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. สงขลา: ภาควิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ และ ณรงค์ ศิริรัมย์. 2549. ความต้องการบุคลากรด้านงานบริการใน
อุตสาหกรรมการบิน: รายงานวิจัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชยุต สุตด้วงแก้ว. 2555. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชลรัตน์ จันทรเชื้อ. 2546. ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต สาขา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ: รายงานการวิจัย. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏ
พิบูลสงคราม.
- ชูชัย สมितिโก. 2556. การสรรหาการคัดเลือก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. 2545. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- ดลानी พมมะวงศ์สา. 2557. ศึกษาความพร้อมด้านบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วม
ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว.
- ดวงรัตน์ ชวงศ์. 2553. แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของเกาะคอเขา จังหวัดพังงา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ทีมเฉพาะสำนักประชาสัมพันธ์วุฒิสภา. 2557. แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. รายงานการเสวนาของ
คณะกรรมการการศึกษา วุฒิสภาร่วมกับสำนักงาน กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
28 กุมภาพันธ์ 57 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ หมายเลข 306 - 307 ชั้น 3 อาคาร
รัฐสภา 2.
- ธงชัย สมบูรณ์. 2549. การบริหารจัดการมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์สยาม.
- นนุช วงสุวรรณ. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: จามรปริ้นต์.
- นันทน์ภัส มะลิเผือก. 2547. การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์. ศูนย์การเรียนรู้
นครศรีธรรมราช. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wBY5T0Bbnk0J:www.nakorn3.com/download/1296819424.doc+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th>
(24 พฤศจิกายน 2557).

- นิตยา ชัชกุล. 2555. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- บรรยงค์ โตจินดา. 2546. การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1997).
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2555. ธุรกิจนำเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. 2556. คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://prakal.wordpress.com/2013/09/02/> (23 ธันวาคม 2557).
- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC. 2557. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(ASEAN Economic Community: AEC). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://aec.kapook.com/view/50473.html> (13 กันยายน 2557).
- ประชาชาติธุรกิจ. 2557. การขาดแคลนแรงงานในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1377525315 (12 กันยายน 2558).
- ปราชนา กล้าผจญ และ พอดา บุตรสุทธีวงศ์. 2550. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เข้าฟ้า.
- พนัส หันนาคินทร์. 2542. ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัทธธิดา สมทรง. 2557. เอกสารประกอบการบรรยาย การสรรหาและการคัดเลือก. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.slideshare.net/patteera/4-compressed> (3 มิถุนายน 2559).
- พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์. 2553. การจ้ดนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พิชิต เทพวรรณ. 2554. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. 2551. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พีรชัย กุลชัย และ กัลยาณี กุลชัย. 2548. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการท่องเที่ยวเชิงเกษตร: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ภราเดช พยัทธิเชียร. 2555. การเพิ่มศักยภาพของจังหวัดเพื่อรองรับประชาคมอาเซียนด้าน
การท่องเที่ยว: โครงการอบรมสัมมนาข้าราชการกระทรวงมหาดไทย. วันที่ 12 ธันวาคม
2555 ณ ศูนย์วิทยบริการ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (power point).
- มานะ โลหเตปานนท์. 2558. กลเม็ดเด็ดเพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=36468>
(4 มีนาคม 2558).
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. 2557. การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย เพื่อ
รองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วารสารวิชาการสมาคม
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 20, 2(ธันวาคม), 18-21.
- ราณี อีสัยกุล. 2547. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. 2557. การจัดการการท่องเที่ยวเฉพาะทาง. นนทบุรี: โครงการส่งเสริม
การแต่งตำรา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วรวิทย์ จันทรฉาย และ อรุณทัย พงษ์วาท. 2556. การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษา
แผนการเรียนร่วมการทำงาน: รูปแบบสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์: รายงาน
วิจัย. เชียงใหม่: วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรณารถ แสงมณี. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ งานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
ประสิทธิ์ภัณฑ์เอนด์พริ้นติ้ง.
- วุฒิไกร จำปาทอง. 2557. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ความสำคัญและจุดเริ่มต้น
แห่งความสำเร็จขององค์กร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.op.mahidol.ac.th/orpr/PR/ERecruitment.doc> (28 พฤศจิกายน 2557).
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2556. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ก้าวใหม่.
- วิลาวรรณ รพีพิศล. 2550. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
วิจิตรหัตถกร.
- _____. 2554. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- ศรีญา วรากุลวิทย์. 2551. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์สถิติแห่งชาติ, สปป.ลาว. 2557. สถิติอาชีวศึกษา การศึกษาขั้นสูง มหาวิทยาลัยแห่งชาติ.
นครหลวงเวียงจันทน์: ศูนย์สถิติแห่งชาติ, สปป.ลาว.

สถาบันคั่นควาเศรษฐกิจแห่งชาติ, กระทรวงแผนการและการลงทุน สปป ลาว. 2556. **สังรวมย่อ**

ผลการคั่นควาพัฒนาโครงการวิจัยวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ประจำปี 2554-2555.

นครหลวงเวียงจันทน์: แผนกข้อมูลข่าวสารและบริการ, สถาบันคั่นควาเศรษฐกิจแห่งชาติ, สปป ลาว.

สมใจ ลักษณะ. 2547. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาย หิรัญภิตติ. 2542. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สามลดา.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. 2551. **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

ธนาเพรส.

สำนักงานจัดการงานจังหวัดเชียงใหม่. 2555. **คู่มือประกอบการอบรมโครงการพัฒนาคุณภาพ**

แรงงานเชียงใหม่รองรับอาเซียน. เชียงใหม่: สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่.

องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ สปป ลาว. 2549. **แผนยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว**

ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สำหรับปี 2549-2563.

นครหลวงเวียงจันทน์: กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว, สาธารณรัฐ
ประชาธิปไตยประชาชนลาว.

อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจน์วดี. 2540. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ:

ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

อำนวย แสงสว่าง. 2544. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.

Agreement on ASEAN MRA on Tourism Professional. 2015. **ASEAN Mutual**

Recognition Arrangement on Tourism. [Online]. Available

<http://agreement.asean.org/media/download/20150119182157.pdf>

(18 May 2016).

Harvey, F. Donald. 2539. **Human Resource Management.** New Jersey:

Prentice-Hall.

Economic Tourism. 2013. **Statistical yearbook for Asia and pacific.** [Online].

Available <http://www.unescap.org/sites/default/files/G.7-Tourism.pdf>

(13 September 2015).

Royal Thai Embassy Vientiane, Lao PDR. ม.ป.ป. **การลงทุนใน สปป.ลาว: ประกันสังคม.**

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thaisavannakhet.com/vientiane/th>

/about/about_investments/detail.php?ELEMENT_ID=739 (18 พฤษภาคม 2558).

- Tourism Knowledge management center. 2556. **ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tourismkm-asean.org/>
ยุทธศาสตร์ท่องเที่ยว/แผนท่องเที่ยวอาเซียน/ข้อตกลงด้านบุคลากร (17 กุมภาพันธ์ 2558).
- UNWTO World Tourism Barometer. 2013. **International Tourism Results and prospects for 2014**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://dtx tq4w60xqp w.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights_14_en_hr_0.pdf
(12 กันยายน 2557).
- Wasentourism. 2015. **Competency Standards: TO and TA**. [Online]. Available www.wseantourism.com (12 September 2015).





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กอบมณีวัน พุไซ หัวหน้าแผนกคั่นคว่ำและการศึกษาหลังปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. รองศาสตราจารย์ ดร.สะเหล่มสัก พาบุดี หัวหน้าภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. อาจารย์ ดร.ปานแพร เซาว์นประยูร อาจารย์ประจำ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
4. อาจารย์ ดร.สวิชญา ศุภอุดมฤกษ์ ตรีรัตน์ อาจารย์ประจำ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
5. อาจารย์ ดร.สายทอง พมมะวงศ์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ
ท่องเที่ยวอาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

โดย นางวิไลเที่ยง สีสูงค์

สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ของ
นักศึกษาปริญญาโท คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ความ
ต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว
อาเซียน ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” จึงใคร่ขอความกรุณาจาก
ท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ทุกข้อความด้วยความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป ข้อมูลที่ได้จากการตอบ
แบบสอบถามของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวม ซึ่งการให้ข้อมูลในแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 3 ส่วนข้อมูล คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2) ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจนำเที่ยว และ 3) ข้อมูลสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 2 ความต้องการจ้างบุคลากรการท่องเที่ยวตามสมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพท่องเที่ยว
อาเซียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการ

ตอนที่ 1

ในตอนนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนข้อมูล คือ 1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจนำเที่ยว และ 3. ข้อมูลสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

1. เพศ
 1. ☐ ชาย
 2. ☐ หญิง
2. อายุ ปี (6 เดือนนับเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
 1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ☐ ปริญญาตรี
 3. ☐ ปริญญาโท
 4. ☐ ปริญญาเอก
 5. ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อายุการทำงานปี (6 เดือนนับเป็น 1 ปี)
5. สถานะ
 1. ☐ เจ้าของธุรกิจ
 2. ☐ ไม่ใช่เจ้าของธุรกิจ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจนำเที่ยว

1. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามการลงทุน
 - 1 ☐ รัฐบาล
 - 2 ☐ เอกชน
 - 3 ☐ รัฐวิสาหกิจ
 - 4 ☐ ห้างหุ้นส่วน
2. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว
 - 1 ☐ ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว
 - 2 ☐ ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว
- 3.ทุนจดทะเบียนก๊ีบ
4. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ.....ปี (6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

ส่วนที่ 3: ข้อมูลสภาพการจ้างงานของธุรกิจนำเข้าเที่ยว

คำถามที่ 1-5 คือข้อมูลสภาพการจ้างงานในปัจจุบันของธุรกิจนำเข้าเที่ยว

1. บริษัทของท่านมีจำนวนพนักงานทั้งหมดคน
2. จำนวนพนักงานหญิง.....คน จำนวนพนักงานชาย.....คน
3. อายุของพนักงานต่ำสุด.....ปี สูงสุด.....ปี
4. เงินเดือนขั้นต่ำ.....ก๊ีบ เงินเดือนขั้นสูงสุด.....ก๊ีบ
5. สวัสดิการ (ท่านสามารถเลือกได้หลายข้อ)
 1. ☐ มีโบนัสการขาย
 2. ☐ มีประกันสังคม
 3. ☐ มีประกันชีวิตเมื่อออกนอกพื้นที่
 4. ☐ ให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานเกิดอุบัติเหตุ
 5. ☐ ให้เงินอุดหนุนเมื่อพนักงานคลอดลูก เจ็บป่วยต่างๆ
 6. ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

คำถามที่ 6-13 คือข้อมูลสภาพการจ้างงานที่ต้องการจ้างบุคลากรในอนาคตของธุรกิจนำเข้าเที่ยว

6. จำนวน/อัตราการจ้างงานในธุรกิจของท่านเพียงพอหรือไม่
 - 1 ☐ เพียงพอ
 - 2 ☐ ไม่เพียงพอ
7. ถ้าไม่เพียงพอธุรกิจของท่านต้องการเพิ่มจำนวน.....คน
8. เพศที่ท่านต้องการจ้าง
 1. ☐ ชาย
 2. ☐ หญิง
 - 3 ☐ ไม่กำหนดเพศ
9. ท่านต้องการจ้างบุคลากรที่มีอายุระหว่างปี ถึง..... ปี
10. วุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรที่ต้องการจ้าง
 1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ☐ ปริญญาตรี
 3. ☐ ปริญญาโท
 4. ☐ ปริญญาเอก
 5. ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. สาขาที่สำเร็จการศึกษาของบุคลากรที่ต้องการจ้างมากที่สุด (ลำดับ 3 สาขาที่ต้องการ)
 - 1 สาขา.....
 - 2 สาขา.....

3 สาขา.....

12. ตำแหน่งที่ต้องการจ้าง (สามารถเลือกได้หลายข้อ)

- 1 ☐ การวางแผน
- 2 ☐ การบริหาร
- 3 ☐ การขาย
- 4 ☐ การตลาด
- 5 ☐ การเงิน
- 6 ☐ ยานพาหนะและขนส่ง
- 7 ☐ ต้อนรับ
- 8 ☐ นำเที่ยว
- 9 ☐ บริการด้านเอกสาร

13. เงินเดือนที่ต้องการจ้างขั้นต่ำ.....กับ เงินเดือนขั้นสูงสุด.....กับ

		ความสามารถของบุคลากรที่									
ลำดับที่	สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน 5 ด้าน	ปฏิบัติงานในปัจจุบัน					คาดหวัง หรือ ต้องการจ้าง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.3	สามารถทำงานเป็นหมู่คณะ เช่น ช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน แก้ไขปัญหาโดยผ่านการตกลงและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น										
2.	ความสามารถทำงานกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายในสังคม										
2.1	สามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน เช่น ให้ความสำคัญกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัันด้วยความเสมอภาพ บริการด้วยความเคารพ และมีไหวพริบและมีความสามารถด้านภาษาของลูกค้า เป็นต้น										
2.2	สามารถจัดการความเข้าใจผิดทางด้านวัฒนธรรม เช่น สามารถระบุและหลีกเลี่ยงประเด็นที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งและความเข้าใจผิดด้านวัฒนธรรม สามารถแก้ไขปัญหาของบุคคลให้เหมาะสม รายงานประเด็นและปัญหาให้ผู้บริหารงานเพื่อติดตามและแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น										

[illegible]

		ความสามารถของบุคลากรที่									
ลำดับ	สมรรถนะหลักของกรอบวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน 5 ด้าน	ปฏิบัติงานในปัจจุบัน					คาดหวัง หรือ ต้องการจ้าง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4.	ความสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคง										
4.1	สามารถกำหนดเงื่อนไขด้านความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น อธิบายกฎหมาย และความ ต้องการในการรักษาความปลอดภัย ชี้แจงความ รับผิดชอบของแต่ละบุคคลด้านความปลอดภัย และความมั่นคงทางการท่องเที่ยว การเดินทาง หรือเหตุการณ์ต่างๆ ตามความรับผิดชอบ เป็นต้น										
4.2	สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย และ ความมั่นคง เช่น ให้ข้อมูลและปฏิบัติตาม ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย จัดการปัญหา เกี่ยวกับความเสี่ยงที่มีในแต่ละวัน สืบสวนบุคคล ที่น่าสงสัยและสถานการณ์ที่ผิดปกติ พร้อมทั้ง รายงานความเสี่ยงร้ายแรง อันตราย และ การ ละเมิดความปลอดภัย เป็นต้น										
4.3	สามารถตอบสนองเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น สามารถระบุและประเมินสถานการณ์ฉุกเฉิน กำหนดกิจกรรมเพื่อแก้ไขและ ขอความช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ พร้อมบันทึกและรายงาน การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น										
4.4	สามารถนำข้อเสนอแนะเป็นเครื่องมือในการ กำหนดระเบียบความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น นำข้อเสนอแนะมารวบรวมและระบุปัญหาที่ ต้องให้ความสนใจและระดับความสำคัญ จัดการ และแนะนำการแก้ไขปัญหาที่ได้รับไว้ เป็นต้น										

[illegible]

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการ

1. ในมุมมองของท่านคิดว่ามีวิธีใดบ้างที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่ม
พร้อมที่จะเข้าทำงาน ?

.....

.....

.....

2. ในมุมมองของท่าน ควรมีการอบรมบุคลากรเข้ามาทำงานด้านใดบ้างอะไรบ้าง ?

.....

.....

.....

3. ในมุมมองของท่าน คิดว่าประสบการณ์ การทำงาน มีความจำเป็นมากน้อยขนาดไหน ?

.....

.....

.....

4. ในมุมมองของท่าน ควรจะมีแนวทางและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรที่
ต้องการเข้ามาทำงานในบริษัทของท่านอย่างไรบ้าง ?

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ค

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางวิไลเที่ยง สีสูงวงศ์
เกิดเมื่อ	29 มกราคม 2527
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 ประถมศึกษา โรงเรียนวันใหม่ นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พ.ศ. 2537 มัธยมศึกษา โรงเรียนสาทิต ดงโดก นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พ.ศ. 2543 ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยยุโรป-เอเชีย นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พ.ศ. 2547 ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาครุภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว พ.ศ. 2557 ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553 อาจารย์ ภาควิชาการท่องเที่ยวและการจัดการโรงแรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว