

แผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์เพื่อสร้างความเข้มแข็ง ในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

Development Plan of the Human Capital Potentials to Strengthen for Tourism Management in the Middle Northeast Thailand to ASEAN Economic Community

ชัชจรีญา ไบลี¹, ประกอบ ผลงาม² และ อรทัย จิตไธสง³
Chatjariya Bailee¹, Prakorb Phon-ngam² and Orathai Jittaisong³

ABSTRACT

This research aimed to 1) formulate plans to develop human capital potentials to strengthen fortourism management in the Middle Northeast Thailand, and 2) analyze the possibility of connecting networks of the tourism entrepreneurs in four middle northeast provinces; Khon Kaen, Mahasarakham, Roi Et, and Kalasin. This participatory action research and the research processes comprised focus group discussions, workshops, and in-depth interviews. The study found that formulating tourism human capital potential plans, the study had reviewed its supply chain from the tourism entrepreneurs, officers, and consumers. When the plans formulated, the study gained 36 projects. There were four networks of tourism entrepreneurs; 1) restaurant entrepreneurs, 2) accommodation entrepreneurs, 3) souvenir shop entrepreneurs, and 4) tour entrepreneurs and tour guides.
Keywords : human capital potentials, Strengthening, Tourism Management

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อค้นหาแนวทางและสร้างแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 2) เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด คือ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มเป้าหมาย การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผลการศึกษา พบว่า 1) แผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ห่วงโซ่อุปทานวิเคราะห์จากข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้บริโภคได้โครงการ 36 โครงการ 2) ในการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวได้เครือข่าย 4 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร 2) กลุ่มผู้ประกอบการที่พัก 3) กลุ่มผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และ 4) กลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว

คำสำคัญ: ศักยภาพทุนมนุษย์ การสร้างความเข้มแข็ง การจัดการท่องเที่ยว

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

³คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

* Corresponding author, e-mail: chatjariya@hotmail.com

บทนำ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมุ่งที่จะจัดตั้งให้อาเซียนเป็นตลาดเดียวและเป็นฐานการผลิตให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศสมาชิกใหม่ของอาเซียน และส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาค ตลาดการเงิน และตลาดเงินทุน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ครอบคลุมความร่วมมือด้านกฎหมายการพัฒนาความร่วมมือด้านการเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรวมกลุ่มสินค้าและบริการ กนกวรรณขวัญคง (2552) กล่าวถึงการประชุมรัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียน ครั้งที่ 12 ณ เมืองฮานอย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาคมีการต่อยอดโดยนำเข้าสู่วาระการประชุมอาเซียนครั้งที่ 14 ณ เมืองดาวอส สมาพันธรัฐสวิส ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงของเส้นทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวของเยาวชน

นักวิชาการมีความกังวลว่า การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นั้นสถาบันการศึกษาที่ผลิตนักศึกษาด้านการโรงแรมและบริการมีปัจจัยเสี่ยงจำนวนมากเนื่องจากสถานศึกษายังไม่ปรับตัวเพื่อเตรียมรับกับการที่ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ขณะที่ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุดประเทศคู่แข่งบุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยงเรื่องค่าตอบแทนในปี พ.ศ. 2558 ประเทศในกลุ่มอาเซียนจะเป็นตลาดเดียวกันเช่นเดียวสหภาพยุโรป แต่ละประเทศจะต้องพยายามพัฒนาศักยภาพตัวเองโดยเฉพาะเรื่องภาษาต่างประเทศธุรกิจท่องเที่ยวและบริการถือเป็นหัวใจในการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศภาครัฐต้องวางแผนเพื่อจัดการความเสี่ยงต้องมีแผนช่วยจัดการความเสี่ยงในระดับประเทศ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, 2554; สัมพันธ์ แป้นพัฒน์, 2554; สุพัตรา จิราธิวัฒน์, 2554)

ลัดดา วันเทวิน (2554) ให้ทัศนะว่า การหลั่งไหลของแรงงานต่างชาติเข้าสู่ประเทศไทยที่จะประสบความสำเร็จได้ก็ด้วยการพัฒนาทุนมนุษย์ซึ่งทุนมนุษย์ เป็น

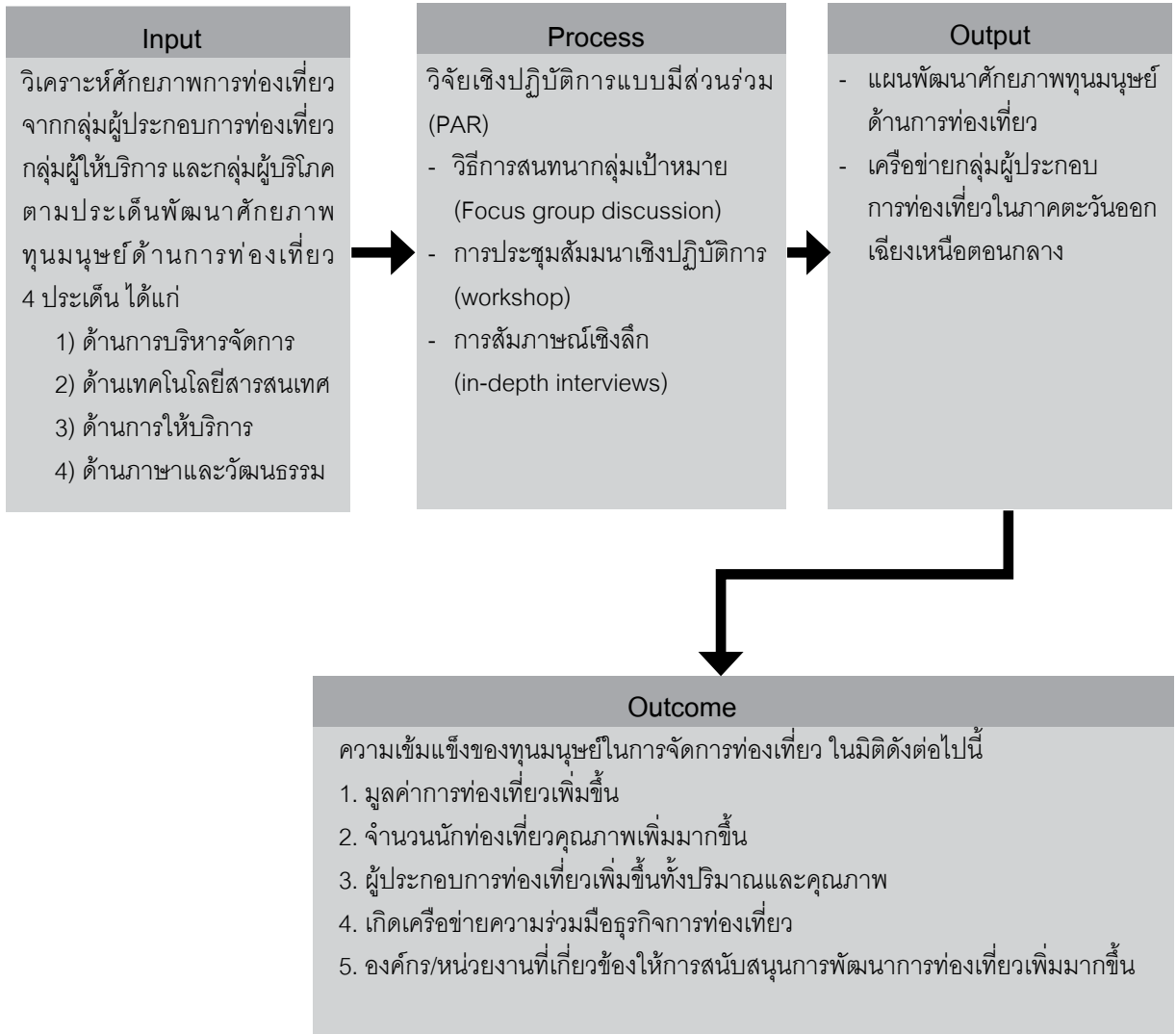
ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตัวเองคนเป็น “สินทรัพย์” ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ไม่มีค่าเสื่อมเหมือนทรัพย์สินอื่นและคนคือ “ทุน” (Human Capital) ที่สามารถสร้าง “มูลค่าเพิ่ม” ได้เสมอ คนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งจะทำให้องค์กรอยู่รอด องค์กรมีการวางแผนในการสร้างสมรรถนะหรือความสามารถ (Competency) ในทุนมนุษย์เพื่อให้ความพร้อมในการแข่งขัน วัลย์พร วิวัตรสกุลไพบุลย์ (2552) ได้เสนอแนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว ด้านจิตวิทยาการบริการ ควรปลูกฝังให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของการบริการ และผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว มีทัศนคติ ที่ดีต่อการบริการ และเป็นผู้สร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยว ด้านภาษาและวัฒนธรรม เตรียมความพร้อมให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และควรหาโอกาสฝึกฝนภาษาที่สองหรือภาษาที่สามด้วย เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เป็นต้น

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประกอบไปด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ซึ่งถือเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาค เนื่องจากมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนประเพณีต่างๆ ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมของทุนมนุษย์ให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะค้นหาแนวทางและสร้างแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ตลอดจนวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมการสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาแนวทางและสร้างแผนพัฒนา ศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความ เข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนกลาง

2. เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยง เครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Technique) ได้แก่ การสนทนากลุ่มเป้าหมาย (Focus Group Discussion) การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (workshop) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสนทนากลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) ร้านขายของที่ระลึก 4) บริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์ จำนวน 20 คน จากผู้ที่มีรายชื่อขึ้นทะเบียนกับสำนักงานท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) ที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) ร้านขายของที่ระลึก 4) บริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์ จำนวน 60 คน จากผู้ที่มีรายชื่อขึ้นทะเบียนกับสำนักงานท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น ผู้ให้ข้อมูล

สำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จำนวน 11 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัย

1. การค้นหาแนวทางและสร้างแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางโดยการสนทนากลุ่มเป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว จำนวน 20 คน โดยการนำเสนอข้อมูลที่ได้ทั้งหมดแล้วระดมความคิดเห็นวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาโดยใช้ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยวิเคราะห์จากข้อมูลของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ และกลุ่มผู้บริโภค/ผู้รับบริการ ตามประเด็นพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านการให้บริการ และ 4) ด้านภาษาและวัฒนธรรมได้ แผนงาน/โครงการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การสนทนากลุ่มเป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว ณ ห้องประชุม โรงแรมเขาใหญ่ควาบอยชิตีรีสอร์ท อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา

จากภาพที่ 2 การสนทนากลุ่มเป้าหมายของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวவுผลจากการสนทนาได้ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ โครงการจัดทำระบบประเมินตามหลักสูตรมาตรฐาน ASEAN-MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการท่องเที่ยวด้านการตลาดจัดทำมาตรการการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกันจัดทำมาตรการการส่งเสริมการตลาดร่วมกันวิเคราะห์ตลาดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเตรียมการรับบริการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรีเพื่อมุ่งให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวร่วมกันโครงการส่งเสริมการใช้บริการทัวร์ในท้องถิ่นที่ถูกกฎหมาย (ที่มีใบอนุญาต/ทำประกันภัย) ไม่ใช่ทัวร์เถื่อนหรือ หน่วยงานจัดเอง เช่น อบต. ไม่มีใบอนุญาตโครงการสร้างความร่วมมือของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ไม่ตัดราคากันเองโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์ด้านภาษาเพื่อเตรียมตัวสู่ AEC โครงการช่วยเหลือด้านงบประมาณ เช่น ธนาคารปล่อยสินเชื่อให้กู้เงินได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ดังปรากฏผลการให้สัมภาษณ์ อาทิเช่น นายขวัญชัย ปัททะทุม ผู้ใหญ่บ้านโคกโก่ง 120/1 บ้านโคกโก่งโฮมสเตย์ หมู่ที่ 5 ตำบลกุดหว้า อำเภอภูหินรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 46110

“ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการ คือ บางบ้านที่ทำโฮมสเตย์ยังไม่มีระบบเดียวกัน เช่น อาหาร ความสะอาดบางบ้านที่ทำโฮมสเตย์ เจ้าของบ้านไม่ได้อยู่ด้วย ปล่อยให้แขกพักกันเองตามลำพัง”

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโครงการจัดทำระบบ E-Learning และระบบฐานข้อมูล Online ให้สอดคล้องหลักสูตรสมรรถนะ ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA เพื่อเชื่อมโยงกับ Website ASEANการจัดตั้งเครือข่าย Tourism

Professionals Certification Network (TPCN) วางแผนวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศตลอดจนดูแล Web Site ร่วมกันศึกษาพัฒนาออกแบบการติดตั้งและดูแลควบคุมและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสารสนเทศร่วมกันจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรระบบเครือข่ายสารสนเทศร่วมกันจัดทำแผนฝึกอบรม (Studies Plan) และสื่อประสมประกอบการฝึกอบรมให้กับผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่โครงการให้จังหวัดรวบรวมผู้ประกอบการไว้ทั้ง 4 จังหวัด และให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ดังปรากฏผลการให้สัมภาษณ์ อาทิเช่น นางสัมพันธ์ ชาญศึก ร้านหัตถกรรมบ้านแพง 46 หมู่ที่ 1 ต.แพง อ.โกสุมพิสัย จ.มหาสารคาม 44140

“ร้านหัตถกรรมบ้านแพง เป็นหมู่บ้านที่มีชื่อเสียงด้านวัฒนธรรมการทอเสื่อกก ที่มีชื่อเสียงปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ยังอยู่ในวงแคบๆ จึงอยากจะฝากทางหน่วยงานของรัฐช่วยให้การสนับสนุน”

3) ด้านการให้บริการ โครงการจัดทำแผนฝึกอบรมผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่การให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจัดอบรมหลักสูตรกลุ่มแผนแม่บ้าน (House Keeping) ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนด้านการท่องเที่ยวปี 2554-2558 รวมถึงหลักสูตรกลุ่มสาขาการโรงแรม วางแผนสร้างอัตลักษณ์การให้บริการร่วมกันในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านแรงงานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ศึกษาส่งเสริม สนับสนุนความต้องการสินค้าอาเซียนด้านการท่องเที่ยวพัฒนาบุคลากรด้านธุรกิจบริการนำเที่ยว ผู้นำเที่ยว และมัคคุเทศก์โครงการสืบทอดสร้างสรรคือนุรักษ์จากรุ่นสู่รุ่น เน้นขายความรู้มากกว่าขายผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้บริโภคจัดตั้งสมาคมการท่องเที่ยว 4 จังหวัด ให้เชื่อมต่อกันในทัวร์เดียวกันทั้งบริษัททัวร์/ที่พักโรงแรม/ร้านอาหาร/ร้านขายของที่ระลึกเสนอภาครัฐให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงาน

ภาครัฐดูแลเปลี่ยนแปลงการท่องเที่ยวซึ่งกันและกันและกันโครงการภาครัฐเป็นโครงการเครือข่ายท่องเที่ยว ธุรกิจจะเกิดได้ภาครัฐต้องเข้าไปช่วยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ดังปรากฏผลการให้สัมภาษณ์ อาทิเช่น ผู้จัดการร้านอาหาร จ้อก้อฟาร์มเลขที่ 371/1 ไกลสี่แยกทางไปอำเภอ อาจสามารถ ถนนรัชชัชชาญุฑธ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

“จ้อก้อฟาร์มมีจุดยืนที่จะรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด มีการพัฒนาเรื่องการปลูกข้าวหอมมะลิทุ่งกุลาราก็จะใช้ข้าวหอมมะลิ และมีกรรมวิธีในการหุงข้าวที่แตกต่างจากที่อื่น และได้จดสิทธิบัตรเป็นที่เรียร้อยแล้วห้องน้ำได้มาตรฐานได้รับรางวัล ห้องน้ำสะอาดชนะเลิศปี พ.ศ. 2550 อาหารสะอาดธรรมชาติ (Clean Food Good Taste) จากกรมอนามัย”

4) ด้านภาษาและวัฒนธรรมโครงการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและเสริมสร้างทักษะทางด้านภาษาวิเคราะห์ทักษะการใช้ภาษาที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นวางแผนพัฒนาจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกทางประวัติศาสตร์การส่งเสริมภาพลักษณ์ของเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เตรียมแผนรับการรวมกลุ่มสาขาท่องเที่ยวที่มีส่วนสำคัญต่อการเร่งรัดการเปิดเสรีการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาค รวมถึงมาตรการต่างๆในการอำนวยความสะดวกการเดินทางของนักท่องเที่ยว เพื่อประชาสัมพันธ์อาเซียนในฐานะแหล่งท่องเที่ยวร่วมกันโครงการอบรมภาษาหลักสูตรระยะสั้น 1-2 วัน ไม่สามารถนำไปใช้ได้หรือเป็นไกด์ที่ดียังไม่ได้ควรปรับปรุง

หลักสูตรส่วนการต้อนรับแขกต่างชาติ คัดเลือกพนักงานที่ใช้ภาษาได้ หรือ home stay ควรประสานงาน ททท. ให้นำทัวร์ต่างชาติมาใช้บริการโครงการอบรมแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้มีกิจกรรมต่อเนื่อง เช่น โรงแรมที่มีแขกต่างชาติมาพัก พนักงานระดับปริญญาตรีควรใช้ภาษาอังกฤษได้ เป็นภาษาท่องเที่ยว/ ใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถแนะนำแขกได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด ดังปรากฏผลการให้สัมภาษณ์ อาทิเช่น นางพริมาล เทียงบุญ 128 หมู่ 6 บ้านโคกสง่า (หมู่บ้านงูจงอาง) ต.ทรายมูล อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น 40140

“ปัญหาของผู้ประกอบการท่องเที่ยวด้านภาษาและวัฒนธรรมคือขาดความรู้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะพิธีกรที่บรรยายขณะแสดง เมื่อบรรยายเสร็จ เชิญชวนบริจาค เพราะไม่เก็บค่าเข้าชม แต่ชมแล้วค่อยบริจาคตามกำลังศรัทธา ถ้ารอบการแสดงที่ผู้บรรยายภาษาอังกฤษไม่ได้ ก็ไม่ได้เงินโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นคนต่างชาติ ฟังภาษาไทยไม่เข้าใจ”

2. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางได้เครือข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และ 4) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ประกอบการ
ท่องเที่ยว ณ ห้องประชุมมรกต โรงแรมโฆษะ จ.ขอนแก่น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยได้ผลที่บรรลุวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ได้สิ่งที่ค้นพบ คือ

1. แผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง 4 จังหวัด รวม 4 ด้าน 36 โครงการดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ได้โครงการจำนวน 11 โครงการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้โครงการจำนวน 7 โครงการ 3) ด้านการให้บริการได้โครงการจำนวน 10 โครงการ 4) ด้านภาษาและวัฒนธรรมได้โครงการจำนวน 8 โครงการ

2. เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการที่พัก/โรงแรม/รีสอร์ท/โฮมสเตย์ 3) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และ 4) เครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว/ทัวร์/มัคคุเทศก์

อภิปรายผล

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. การค้นหาแนวทางและสร้างแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางซึ่งได้แผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ของจังหวัดขอนแก่นในปี 2550 พบว่าอัตราการเติบโตของจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนรวมมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.52 ขอนแก่นถือเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 2 ของภูมิภาครองจาก จ.นครราชสีมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2550) ส่วนจังหวัดมหาสารคามมีบรรยากาศเต็มไปด้วยความสงบและเป็นศูนย์กลางทางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นเพชรน้ำงามของเมืองอีสาน ดินแดนแห่งทุ่งกุลาร้องไห้ เป็นแหล่งกำเนิดข้าวหอมมะลิที่ขึ้นชื่อ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีพิพิธภัณฑ์สิรินธร ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งขุดค้นฟอสซิลไดโนเสาร์จากผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเห็นว่าผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวมีปัญหาและความต้องการ

หลายด้านคือ 1) ต้องการได้รับการสนับสนุนองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อการเพิ่มศักยภาพการประกอบการในด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์มากที่สุด ให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาให้ทุนสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว ต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ และต้องการให้หน่วยงานภาครัฐช่วยผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานเป็นภาษาอังกฤษอย่างกว้างขวางและเป็นปัจจุบัน การเตรียมความพร้อมด้านภาษาและวัฒนธรรมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเพื่อผู้ประกอบการเศรษฐกิจอาเซียน 2) ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐและธนาคารจัดโครงการเงินกู้สำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีระบบการอนุมัติและการผ่อนส่งที่สะดวกเช่นเดียวกับโครงการที่จัดให้กับข้าราชการต้องการให้หน่วยงานภาครัฐที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวได้พัฒนาตัวบ่งชี้ด้านมาตรฐานการบริการต่างๆ ของโรงแรมใน AEC เพื่อให้แต่ละโรงแรมได้นำไปใช้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานเป็นระยะๆ ซึ่งได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

2. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ต้องการให้เกิดเครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางอย่างยั่งยืนทั้งประเภท ร้านอาหาร โรงแรมร้านขายของที่ระลึก และบริษัทนำเที่ยว สามารถส่งต่อถึงกันเป็นเส้นทางท่องเที่ยวในคราวเดียวกันในแต่ละครั้งนี้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวทั้ง 4 จังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2542) คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางถือเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาค เนื่องจากมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนประเพณีมากมายที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยง

เครือข่ายการท่องเที่ยว จากผลการวิจัยของ จารุวรรณ อุชาติ (2554) พบว่า นักท่องเที่ยวมีมูลเหตุจูงใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น คือการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน และการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง โดยมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเป็นการให้รางวัลกับชีวิตตรงลงมาเป็นการท่องเที่ยวทำให้เกิดการไหลเวียนของเงินในจังหวัด และการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวในประเทศมากกว่า 5 ครั้งต่อปี ทำให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวควรนำไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวดังนี้

1. ควรนำแผนพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการจัดการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางไปพิจารณา หาแนวทางสนับสนุนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ที่มีความต้องการให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวให้ดี ภาครัฐควรให้ทุนสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้มีมาตรฐานในระดับสากล และศูนย์บริการข้อมูลให้นักท่องเที่ยวไม่เพียงพอ

2. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางผู้ประกอบการโรงแรมหรือที่พักเสนอแนะให้มีการพัฒนาด้านการให้บริการ ควรจัดทำแผนฝึกอบรมผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่การให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจัดอบรมหลักสูตรแผนกต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียนรวมถึงวางแผนสร้างอัตลักษณ์การให้บริการร่วมกันในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ตลอดจนพัฒนาตัวบ่งชี้ให้ได้ตามมาตรฐานการบริการต่างๆ ของโรงแรมใน AEC ควรวิจัยและพัฒนาตัวบ่งชี้

มาตรฐานการจัดบริการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางเพื่อให้การบริการได้มาตรฐานสากลให้เป็นไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA)

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ขวัญคง. (2552). ชูชาติ เทศสีแดง, บรรณาธิการ **“จับตาอาเซียน (ตอนที่ 14) : การท่องเที่ยวอาเซียนจากสถานอย สูดาวอส”**. เขียนโดย สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2552.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). **คู่มือปฏิทินการท่องเที่ยว ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคอีสาน ปี พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : กองกิจกรรม.

การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2550). **ยุทธศาสตร์การพัฒนารท่องเที่ยวของประเทศไทย**, กรุงเทพฯ, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

จารุวรรณ อุชาติ. (2554). **ทัศนคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”** ปทุมธานี : คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ลัดดา วันเทวิน. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”**. จัดโดย คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต.

วัลย์พร ธีวตระกูลไพบูลย์. (2552). **เทิดชาย ช่วยบำรุงบรรณาธิการ “แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในอนาคต” ใน **รวบรวมบทความ วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติปี พ.ศ. 2551****.

กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

สัมพันธ์ แป้นพัฒนา. (2554) “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนา เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”** ปทุมธานี คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุพัตรา จิราธิวัฒน์. (2554). “**แนะนำนักศึกษาพัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**” ใน **งานสัมมนา เรื่อง “การบริหารความเสี่ยงในอุตสาหกรรมบริการ”** ปทุมธานี คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต.