

การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

สุธิรา ปานแก้ว^{1*}, สิริปณยากร ไกรเทพ² และ จิระนาถ รุ่งช่วง³

- ¹ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง, ตรัง
- ² วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง, ตรัง
- ³ วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง, ตรัง

*ผู้รับผิดชอบบทความ: email suthira.p@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน และตัวแทนพนักงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกประเภทของข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูลและสร้างข้อสรุป เพื่อตีความข้อมูลให้เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคด้านทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของเกาะมุก จังหวัดตรัง ที่เป็นเรื่องเร่งด่วนและต้องได้รับการแก้ไข คือ ปัญหาด้านการขาดทักษะภาษาต่างประเทศ ปัญหาทักษะการให้บริการนักท่องเที่ยว และปัญหามัคคุเทศก์ไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย และ 2) ความต้องการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 การพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพ ด้านที่ 2 ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ด้านที่ 3 ด้านสติปัญญา และด้านที่ 4 ด้านธุรกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง ได้พัฒนาทักษะในวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ และถูกต้องตามมาตรฐานสากล อีกทั้งสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

คำสำคัญ: การพัฒนาทุนมนุษย์ ส่งเสริมคุณภาพการบริการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

The development of the human capital for contributing the service quality in the tourism industry in Mook Island, Trang Province

Suthira Pankaew^{1*}, Siripoonyakorn Kraithep², and Jiranart Rongchoung³

¹College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang
campus

²College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang
campus

³College of Hospitality and Tourism, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang
campus

*corresponding author: email suthira.p@rmutsv.ac.th

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the problems on human capital of tourism industry at Koh Mook, Trang Province, and 2) to study needs for development in human capital of tourism industry at Koh Mook, Trang Province. The present study was the qualitative research implemented with 40 key informants in 2 groups: 20 entrepreneur representatives in tourism industry at Koh Mook, Trang Province, and 20 employee representatives in tourism industry at Koh Mook, Trang Province. The purposive sampling method was used; the data were collected with an observation and an in-depth interview; and the data analysis included data classification, data comparison, and conclusion to interpret in relation to the related theories.

The results of the study revealed that 1) the urgent problems and obstacles in human capital of tourism industry at Koh Mook, Trang Province were on lack of foreign language proficiency; lack of skills to provide services to tourists; and tour guides without legal licenses. And 2) the needs for development in human capital of tourism industry in Koh Mook, Trang Province were in 4 aspects: vocational skills development, interpersonal relationship, intelligence, and business. The development was aimed to enhance the service employees in tourism industry at Koh Mook, Trang Province to gain vocational skills, to increase the operational quality, to provide service with confidence to tourists according to the international standards, and to gain tourist impression.

Keywords: Human Capital, Contributing the Service Quality, Tourism Industry

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก (Labor Intensive) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวและบริการในทุกรูปแบบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ จึงมีสูงตามอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญในการจ้างงานกลุ่มแรงงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นต่อสถานประกอบการ รวมถึงคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการ คือ กลุ่มแรงงานที่สามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) โดยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลายด้าน รวมทั้งด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยว (ยุทธศาสตร์ที่ 3) สารสำคัญของยุทธศาสตร์นี้คือ (1) พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด และ (2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงไม่ควรจำกัดอยู่แต่เพียงภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยว แต่ควรมุ่งให้เกิดการพัฒนาคนท้องถิ่น การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนคือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมมิติทางด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม (Swarbrooke, 1999) ภายใต้มิติด้านสังคม การท่องเที่ยวต้องสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างสังคมความเป็นอยู่ที่ดีให้กับท้องถิ่นซึ่งเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ทั้งนี้ดัชนีชี้วัดคุณภาพของสังคมประการหนึ่งคือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ทั้งในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและภาคประชาชนท้องถิ่น ซึ่งพื้นที่เกาะมุกจังหวัดตรังเป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 3 ในกลุ่มของเกาะทะเลตรัง มีแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่น เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก อีกทั้งเป็นพื้นที่หนึ่งในแผนพัฒนาจังหวัดตรัง ที่มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาหลักในด้านการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับรายได้จากการท่องเที่ยวให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่พื้นที่ที่เชื่อมโยง รวมทั้งชุมชนและท้องถิ่นอย่างทั่วถึง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง, 2562)

ในปีพ.ศ.2560 ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณเกาะมุกจำนวน 3,000 – 4,000 คนต่อวัน (สำนักข่าวไทยพีบีเอส, 2560) จากการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าว ส่งผลกระทบทำให้พนักงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดูแลนักท่องเที่ยวไม่ทั่วถึงและไม่มีรูปแบบการบริการที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากขาดแคลนกำลังคนและยังไม่เข้าใจรูปแบบการบริการนักท่องเที่ยวที่ถูกต้อง จากสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวยังเกาะมุก พบว่าโรงแรมและรีสอร์ทหลายแห่ง มีพนักงานบริการหลายคนยังไม่เข้าใจการบริการที่มีมาตรฐาน เช่น การทำความสะอาดห้องพักที่ถูกต้อง การสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศ และสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวท้องถิ่นในพื้นที่เกาะมุก แต่มีคฤหาสน์ไม่ได้พาท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่กำหนดไว้ (ศูนย์ข่าวภาคใต้ผู้จัดการออนไลน์, 2560) จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงพบปัญหาในด้านการจัดการทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จึงเป็นที่มาของการวิจัยเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง
- 2.2 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง

3. วิธีกรดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มาทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่สนใจสืบค้นแก่นสาร และความหมายของปรากฏการณ์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์สร้างข้อสรุป (องค์อาจ, 2551)

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาแบบเจาะจง คือ ชุมชนเกาะมุก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความโดดเด่นด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.2 ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (เบญจา และกาญจนา, 2552) ซึ่งมีคุณสมบัติที่สอดคล้องต่อการสัมภาษณ์ จำนวน 2 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ตัวแทนผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน โดยแบ่งเป็น ตัวแทนผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยว จำนวน 5 คน ตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 คน ตัวแทนผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 5 คน และตัวแทนผู้ประกอบการรถเช่าและเรือโดยสาร จำนวน 5 คน 2) ตัวแทนพนักงานที่ให้บริการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน โดยแบ่งเป็น ตัวแทนพนักงานบริษัทนำเที่ยว จำนวน 5 คน ตัวแทนพนักงานโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 5 คน ตัวแทนพนักงานร้านอาหาร จำนวน 5 คน และตัวแทนพนักงานรถเช่าและเรือโดยสาร จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง

3.3 ขอบเขตด้านเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยอาศัยการสังเกตการณ์ (Observation) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยกำหนดประเด็นคำถามหลักไว้ (วรรณดี, 2556) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยศึกษาจากองค์ประกอบเบื้องต้นของการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) และด้านธุรกิจ (Business Competency) ก่อนการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

3.4 ขอบเขตด้านการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์ จำนวน 3 ครั้ง แบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ได้แก่ 1) ช่วงเวลาต้นฤดูการท่องเที่ยว 2) ช่วงเวลากลางฤดูการท่องเที่ยว 3) ช่วงเวลาปลายฤดูการท่องเที่ยว จนได้ข้อมูลครบทุกประเด็น จากนั้นนำข้อมูลมาจำแนกประเภทของข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูลและสร้างข้อสรุป เพื่อตีความข้อมูลให้เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ มาช่วยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ เช่น แนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) และด้านธุรกิจ (Business Competency) (ภัทรภร, 2562) และตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Triangulation) ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกัน มาให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดอ่านทบทวนว่า ข้อมูลนั้นมีความเที่ยงตรงตามที่เป็นอยู่จริง นอกจากนี้จัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนรู้และคืนกลับข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูล

4. ผลการวิจัย

ผลจากการสังเกตร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ตัวแทนผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน 2) ตัวแทนพนักงานที่ให้บริการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง และแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ด้านสติปัญญา และด้านธุรกิจ ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาด้านทุนมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง โดยแบ่งการศึกษา 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของเกาะมุก จังหวัดตรัง

1.1 ปัญหาและอุปสรรคในด้านผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

พบว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในเกาะมุก ยังขาดแคลนพนักงานที่มีคุณภาพ ขาดทักษะการให้บริการที่มีมาตรฐานสากล ขาดทักษะภาษาต่างประเทศ อีกทั้งจำนวนมัคคุเทศก์ที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย มีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านในชุมชนบางคนเข้ามาเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวแทน เนื่องจากมีค่าตอบแทนสูง

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในกลุ่มแรงงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

พบว่า กลุ่มแรงงานที่ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังไม่มีทักษะที่เชี่ยวชาญทางด้านบริการที่มีมาตรฐานสากล โดยส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวจากพนักงานคนอื่นๆ ที่เคยทำงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว หรือบริษัทนำเที่ยวชั้นนำที่อยู่ภายนอก ซึ่งเป็นการสอนวิธีการบริการที่ถ่ายทอดต่อกันมา ดังนั้นจึงทำให้การบริการด้านการท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง ยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร นอกจากนี้ ยังมีมัคคุเทศก์จำนวนมากที่ไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเดินทางไปอบรม และไม่ได้เห็นถึงความสำคัญในการมีบัตรมัคคุเทศก์ อีกทั้งกลุ่มแรงงานดังกล่าวยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ถูกต้อง ทำให้การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในหลายๆ ครั้ง เกิดความเข้าใจผิด

4.2 ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาด้านทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของเกาะมุก จังหวัดตรัง

ประเด็นที่ 2 ความต้องการพัฒนาด้านทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของเกาะมุก จังหวัดตรัง

2.1 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) พบว่า ต้องการให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายู) ทักษะการบริการที่มีคุณภาพ ทักษะการพัฒนาลูกภาพ การฝึกอบรมให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่เพียงพอ ทักษะการนำเที่ยวและการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) พบว่า ต้องการให้พนักงานมีจิตใจในการให้บริการที่ดี ทำงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมตนได้ โดยคำนึงถึงความประทับใจของนักท่องเที่ยวเป็น ผลประโยชน์สำคัญ

ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) พบว่า ต้องการให้พนักงานใช้เหตุผลในการตัดสินใจและแก้ปัญหา เรียนรู้ และจดจำ วิธีการทำงานได้อย่างถูกต้อง

ด้านธุรกิจ (Business Competency) พบว่า ต้องการให้พนักงานเรียนรู้วิธีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาประยุกต์ใช้กับ การทำงาน เช่น การทำช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ วิธีการจัดการสำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ และการชำระเงินผ่าน ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

2.2 ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านแรงงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง

ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) พบว่า กลุ่มพนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน เช่น อบรมการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน) อบรมทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพ และการฝึกอบรมใบอนุญาตมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) พบว่า กลุ่มพนักงานต้องการให้มืออบรมทักษะ การต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น การเป็นเจ้าบ้านที่ดี หรือการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อเพิ่มความมั่นใจ ให้กับกลุ่มพนักงานในการพูดคุยกับนักท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตรและไม่รู้สึกเขินอาย

ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) พบว่า กลุ่มพนักงานต้องการให้มีการพัฒนาทักษะทางด้าน จิตวิทยา เช่น การจัดการด้านอารมณ์ของตนเองขณะโกรธหรือไม่พอใจนักท่องเที่ยว หรือการยอมรับคำตำหนิตีติเตียนจาก นักท่องเที่ยว เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีความสุข และพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาคต่อไป

ด้านธุรกิจ (Business Competency) พบว่า กลุ่มพนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทางด้านการใช้สื่อ อินเทอร์เน็ต ในการทำการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม หรือผ่านเว็บไซต์เอเจนซีท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึง การทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อป้องกันการฉ้อโกงจากนักท่องเที่ยว และเพื่อเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ง่ายยิ่งขึ้น

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะ มุก จังหวัดตรัง และกลุ่มแรงงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จากปัญหาและอุปสรรคพบว่า กลุ่ม ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและกลุ่มแรงงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว มีความคิดเห็นตรงกัน คือ ปัญหาด้านการขาด ทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน) ปัญหาทักษะการให้บริการนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เช่น การเสิร์ฟอาหาร การปูเตียง การทำอาหาร และการผสมเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีจำนวนมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ เป็นจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับวิชชุตา และ ปติดา (2560) ที่ กล่าวถึงประเด็นปัญหาในการพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเกาะพัง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทุน

มนุษย์ พนักงานขาดทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะเป็นการสื่อสารในชีวิตประจำวันอย่างง่าย ซึ่งเป็นปัญหาเบื้องต้นในการพัฒนา
ทุนมนุษย์ที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน
พื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง ของกลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและกลุ่มพนักงานที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว มีความคิดเห็น
ตรงกันและต้องการพัฒนาด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) พบว่า ต้องการพัฒนาทักษะต่างๆ ดังนี้ 1) ทักษะภาษาต่างประเทศ
(ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายู) 2) ทักษะการบริการที่มีคุณภาพ 3) ทักษะการพัฒนาบุคลิกภาพ 4) การฝึกอบรมให้
มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้มีจำนวนมัคคุเทศก์ที่เพียงพอ ทักษะการนำเที่ยวและการดูแลความ
ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Competency) พบว่า ต้องการพัฒนาทักษะทางการบริการที่ดี มี
มาตรฐานสากล และสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) พบว่า ต้องการพัฒนาทักษะทางด้านความคิดวิเคราะห์ รวมถึงการใช้
เหตุผลเพื่อแก้ปัญหา เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงานได้

ด้านธุรกิจ (Business Competency) พบว่า ต้องการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการทำงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดใน
การทำงาน และสามารถทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ทำประชาสัมพันธ์หรือทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้
นักท่องเที่ยวได้เข้าถึงสถานประกอบการได้เร็วขึ้น และสามารถโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี
(2561) ที่กล่าวถึงประเด็น การพัฒนาทุนมนุษย์จะประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้นั้น จะต้อง
พัฒนาทั้ง 4 ทักษะ คือ ด้านทักษะวิชาชีพ (Technical Competency) ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal
Competency) ด้านสติปัญญา (Intellectual Competency) และด้านธุรกิจ (Business Competency)

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวในเกาะมุก จังหวัดตรัง นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง ดังนี้ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรได้รับการ
พัฒนา โดยเฉพาะการสร้างความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้พนักงานได้
เพิ่มพูนทักษะทางด้านวิชาชีพ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ (ขวัญกมล, 2555) กล่าวว่า การ
พัฒนาทุนมนุษย์เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการ ต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงาน เพราะเป็นแรงงานหลักของพื้นที่ท่องเที่ยว
โดยให้พนักงานไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางการทำงานและสามารถพัฒนาเส้นทางอาชีพของตนเองทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
การท่องเที่ยวได้ การมีพนักงานด้านการบริการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพทุนมนุษย์ที่จะอยู่ใน
ภาคธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ควรศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ด้านการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังเกาะมุก จังหวัดตรัง เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

5.3.2 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการมองเห็นเพียงภาพกว้าง ๆ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษา การเจาะลึกลงไปในแต่ละธุรกิจใ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาในเชิงลึก และจะได้ทราบถึงความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังและความต้องการจริง ๆ ของกลุ่มนักท่องเที่ยวว่าเป็นอย่างไร

6. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **แผนการพัฒนากท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2**. ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2564 จาก https://mots.go.th/more_news_new.php?cid=312
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). **ทูนมนุษย์กับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว. จุลสารวิชาการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 9(3),11.**
- ขวัญกมล ดอนขวา. (2555). **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา
- เบญจา ยอดดำเนิน-แอ๊ดติ๊ก และกาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ : การจัดการข้อมูลการตีความ และการหาความหมาย. ซีโน พับลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ**
- ภัทรภร จิรมหาโกคา. (2561). **การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. WMS Journal of Management Walailak University. Vol.8 No.1 (Jan-Mar 2019) : 24-33**
- วรรณดี สุทธิธารกร. (2556). **การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยในกระบวนการทัศนทางเลือก. สยามปริทัศน์, กรุงเทพฯ**
- ศูนย์ข่าวภาคใต้ผู้จัดการออนไลน์. (2560). **ไกดท์ทัวร์ตรัง เกาะมุก ลอยแพนักท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2562 จาก <https://today.line.me/th/pc/article>**
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง. (2562). **รายได้จากการท่องเที่ยวในประเทศ. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2562 จาก https://trang.mots.go.th/more_news.php?cid=49**
- สำนักข่าวไทยพีบีเอส. (2560). **ตะลึงนักท่องเที่ยวล้น "เกาะมุก" 3-4 พันคนต่อวันช่วงกรทบพะยูน ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2562 จาก https://news.thaipbs.or.th/content/262300?read_meta=%7B%22label%22%3A**
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2564 จาก <http://www.onec.go.th/index.php/page/view/Outstand/2532>**
- องค์อาจ นัยพัฒน์. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤกษศาสตร์และสังคมศาสตร์. ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา, กรุงเทพฯ.**
- Swarbrooke, J. (1999). **Sustainable Tourism Management**. Oxon: CABI Publishing